

Calidad

1. Define calidad

La calidad es “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (de acuerdo con la American Society for Quality, 2000).

2. Menciona los tres procesos de Gestión de Calidad

Los procesos de Gestión de la Calidad del Proyecto son:

- **Planificación de Calidad.** Identificar qué normas de calidad son relevantes para el proyecto y determinando cómo satisfacerlas.
- **Realizar Aseguramiento de Calidad.** Aplicar las actividades planificadas y sistemáticas relativas a la calidad, para asegurar que el proyecto utilice todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos.
- **Realizar Control de Calidad.** Supervisar los resultados específicos del proyecto, para determinar si cumplen con las normas de calidad relevantes e identificar modos de eliminar las causas de un rendimiento insatisfactorio.

3. Diferencia entre Calidad y Grado

El grado es una categoría asignada a productos o servicios que tienen el mismo uso funcional pero diferentes características técnicas. La baja calidad siempre es un problema; el grado bajo puede no serlo.

Una alta o baja calidad está relacionada con un producto o servicio sin o con defectos evidentes, respectivamente, mientras que un alto o bajo grado se refiere a las numerosas o limitadas características que pudiera poseer dicho producto o servicio.

El director del proyecto y el equipo de dirección del proyecto son responsables de determinar y cumplir con los niveles requeridos de calidad y grado.

4. Diferencia entre Precisión y Exactitud

Precisión es la consistencia con la que los valores de mediciones repetidas se agrupan y tienen poca dispersión. Exactitud es la medida en que el valor medido está cercano al valor verdadero. Las mediciones precisas no son necesariamente exactas. Una medición muy exacta no es necesariamente precisa. El equipo de dirección del proyecto debe determinar qué grado de exactitud o precisión, o de ambas, se requiere.

5. Mencionar los cuatro rubros que contemplan la Gestión de Calidad y la Dirección de proyectos

- **Satisfacción del cliente.** Entender, evaluar, definir y gestionar las expectativas, de modo que se cumplan los requisitos del cliente. Esto requiere una combinación de conformidad con los requisitos (el proyecto debe producir lo que dijo que produciría) y ser adecuado para su uso (el producto o servicio debe satisfacer las necesidades reales).
- **La prevención sobre la inspección.** El coste de prevenir errores es generalmente mucho menor que el coste de corregirlos cuando son detectados por una inspección.
- **Responsabilidad de la dirección.** El éxito requiere la participación de todos los miembros del equipo, pero proporcionar los recursos necesarios para lograr dicho éxito sigue siendo responsabilidad de la dirección.
- **Mejora continua.** El ciclo planificar-hacer-revisar-actuar es la base para la mejora de la calidad (según la definición de Shewhart, modificada por Deming, 1999). Además, las iniciativas de mejora de la calidad emprendidas por la organización ejecutante, tales como TQM y Six Sigma, pueden mejorar la calidad de la dirección del proyecto así como la calidad del producto del proyecto. Los modelos de mejora de procesos incluyen Malcolm Baldrige, CMM[®] y CMMI.

6. Presentar cuadro sinóptico de la Planificación de la Planificación de la Calidad

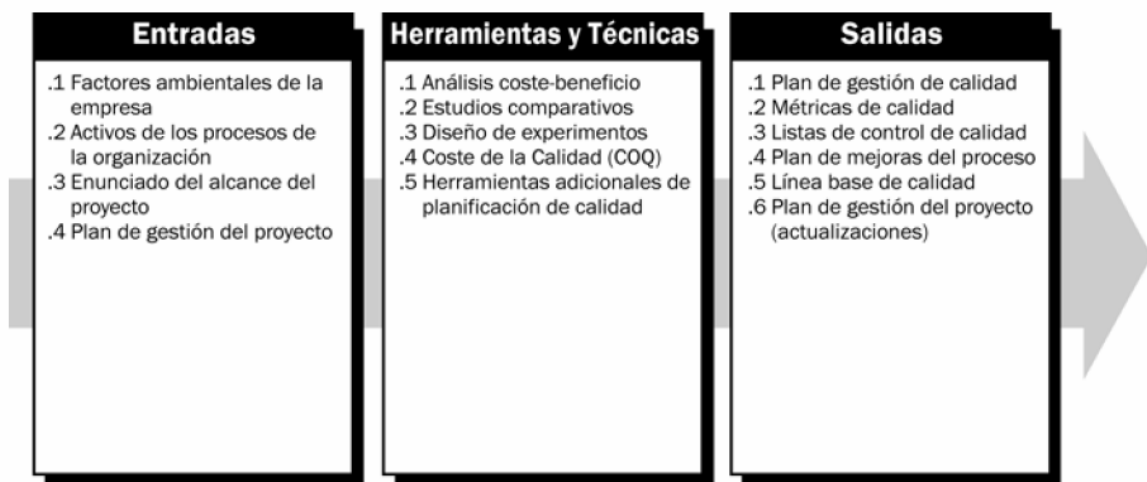


Figura 8-3. Planificación de Calidad: Entradas, Herramientas y Técnicas, y Salidas

7. Analizar la Calidad de la empresa actual, utilizando las herramientas de MOPROSOFT Y PMBOOK

De acuerdo a la parte de **Gestión de la Calidad del Proyecto** de la sección **Áreas de Conocimiento de la Dirección de Proyectos**, de la Guía del PMBOK®, la base para la mejora de la calidad radica en el ciclo: planificar-hacer-revisar-actuar por lo que, en base a este ciclo, se evaluará a la empresa actual, analizando cada etapa por separado y dependiendo de que dicha etapa ya esté en proceso o ya haya concluido.

La evaluación se hará primero por departamento y, al final, se obtendrá un promedio de la calificación obtenida por cada uno, el cual se tomará como la calificación de la empresa. Se considerará un punto por cada aspecto, si es que se cumple.

Planificar

En esta etapa, se tomarán en cuenta los puntos de Objetivos, Misión, Indicadores, Metas cuantitativas y Estrategias, que MoProSoft propone para una Planificación Estratégica. En la parte de Estrategias se considerarán la Ruta Crítica y el Plan de Riesgos.

Hacer

En esta etapa sólo se evaluará que se hayan cubierto aspectos como entrega de reportes y avance de tareas de acuerdo a la ruta crítica.

Revisar

Se evaluará que se hayan cumplido con las actividades de la Ruta Crítica y que se hayan hecho las correcciones necesarias en los documentos entregados.

Actuar

Se evaluará que se hayan tomado medidas como las sanciones, bonificaciones, despidos y renunciaciones.

Departamentos

Calidad

- Objetivos.
- Misión. (1 p)
- Indicadores. (1 p)
- Metas cuantitativas. (1 p)
- Ruta Crítica. (1 p)
- Plan de Riesgos. (1 p)

- Entrega de reportes (1 p)
- Avance de tareas (1 p)

- Cumplimiento de la ruta crítica (1 p)
- Correcciones (1 p)

- Sanciones (1 p)
- Bonificaciones
- Despidos (1 p)
- Renuncia

TOTAL: 11/14 = 7.86

Procesos

- Objetivos.
- Misión. (1 p)
- Indicadores. (1 p)
- Metas cuantitativas. (1 p)
- Ruta Crítica. (1 p)
- Plan de Riesgos. (1 p)

- Entrega de reportes (1 p)
- Avance de tareas (1 p)

- Cumplimiento de la ruta crítica (1 p)
- Correcciones (1 p)

- Sanciones (1 p)
- Bonificaciones
- Despidos
- Renuncia

TOTAL: 10/14 = 7.14

Gestión

- Objetivos.
- Misión. (1 p)
- Indicadores. (1 p)
- Metas cuantitativas.
- Ruta Crítica. (1 p)
- Plan de Riesgos. (1 p)

- Entrega de reportes (1 p)
- Avance de tareas (1 p)

- Cumplimiento de la ruta crítica (1 p)
- Correcciones

- Sanciones (1 p)
- Bonificaciones
- Despidos (1 p)
- Renuncia

TOTAL: 9/14 = 6.43

Recursos Humanos

- Objetivos.
- Misión. (1 p)
- Indicadores. (1 p)
- Metas cuantitativas.
- Ruta Crítica. (1 p)
- Plan de Riesgos.

- Entrega de reportes (1 p)
- Avance de tareas (1 p)

- Cumplimiento de la ruta crítica (1 p)
- Correcciones (1 p)

- Sanciones (1 p)
- Bonificaciones
- Despidos (1 p)
- Renuncia

TOTAL: 9/14 = 6.43

Calificación de la empresa

$$\bar{C} = 6.965$$

Referencias

- PMBOOK. Cap. 8. Gestión de la Calidad del Proyecto.
- MoProSoft. Cap. 7. Categoría de Alta Dirección.