

Examen #2

Calidad

Falcón Pérez Ricardo

Octubre 24 2009

## Preguntas

- 1) Define calidad.
- 2) Menciona los tres procesos de Gestión de Calidad
- 3) Diferencia entre calidad y grado.
- 4) Diferencia entre precisión y exactitud.
- 5) Menciona los cuatro rubros que complementan la gestión de calidad y la dirección de proyectos.
- 6) Presenta cuadro sinóptico de la planificación de calidad.
- 7) Analiza la calidad de la empresa actual (de nuestro grupo utilizando las herramientas de Moprosoft y PMBook.

### 1) Define calidad.

La calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Las necesidades establecidas o implícitas son las entradas al desarrollo de los requisitos del proyecto. Un elemento crítico de la gestión de calidad en el contexto del proyecto es convertir las necesidades, deseos y expectativas de los interesados en requisitos a través del Análisis de los Interesados, que se realiza durante la Gestión del Alcance del Proyecto.

### 2) Menciona los tres procesos de Gestión de Calidad

**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.

Estos procesos interaccionan entre sí y también con los procesos de las demás Áreas de Conocimiento. Cada proceso puede implicar el esfuerzo de una o más personas o grupos de personas, dependiendo de las necesidades del proyecto. Cada proceso tiene lugar por lo menos una vez en cada proyecto y se realiza en una o más fases del proyecto, si el proyecto se encuentra dividido en fases. A pesar de que los procesos se presentan aquí como elementos discretos con interfaces bien definidas, en la práctica pueden solaparse e interactuar de maneras que no se detallan en esta guía.

### 3) Diferencia entre calidad y grado.

La calidad y el grado no son lo mismo. 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. Por ejemplo, un producto de software puede ser de alta calidad (sin defectos evidentes, manual legible) y bajo grado (una cantidad limitada de características), o bien de baja calidad (con muchos defectos, documentación del usuario deficientemente organizada) y alto grado (numerosas características). 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 y exactitud no son equivalentes. 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) Menciona los cuatro rubros que complementan la gestión de calidad y la dirección de Proyectos.

- 1 **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).
- 2 **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.
- 3 **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.
- 4 **Mejora continua.** El ciclo planificar-hacer-revisar-actuar es la base para la mejora de la calidad. 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.

6) Presenta cuadro sinóptico de la planificación de calidad.

Entradas	Herramientas y técnicas	Salidas
1. Factores ambientales de la empresa 2. Activos de los procesos de la organización 3. Enunciado del alcance del proyecto 4. Plan de gestión del proyecto	1. Análisis costo-beneficio 2. Estudios comparativos 3. Diseño de experimentos 4. Costo de Calidad 5. Herramientas adicionales de planificación de calidad	1. Plan de gestión de calidad 2. Métricas de calidad 3. Listas de control de calidad 4. Plan de mejoras del proceso 5. Línea base de calidad 6. Plan de gestión de proyecto

7) Analiza la calidad de la empresa actual (de nuestro grupo utilizando las herramientas de Moprosoft y PMBook

Lo primero que resalta es lo difícil que es encontrar los documentos adecuados relacionados del proyecto, ya que los blogs están muy desorganizados y llenos de entradas y archivos que no son relevantes y de versiones pasadas. Hace falta una mejor comunicación y distribución de estos documentos como lo son el plan estratégico, el plan de riesgos, la ruta crítica, etc.

Primero se analizan los documentos generales del proyecto.

Lo primero que se ve es que no hay ni misión, ni visión. Lo cual es una falta grave ya que son elementos fundamentales para el plan y no deberían ser omitidos por ningún motivo.

Ahora, partiendo de los objetivos, indicadores y metas cuantitativas, se puede ver que los objetivos son claros y precisos y que abordan la problemática de una manera directa y sin rodeos. Funcionan en muchas maneras para satisfacer todos los problemas presentados por el proyecto.

Los indicadores son un poco más vagos que los objetivos ya que no explican claramente para qué objetivo en particular están actuando. Sin embargo cubren muchos aspectos del proyecto y probablemente nada más necesitan ser escritos de una manera diferente.

Las metas cuantitativas son sin duda lo más vago ya que no presenta los datos deseados con un calificativo de que se busca. Se debe presentar el rango de valores posibles así como el valor deseado por cada uno. Además es necesario escribir una pequeña explicación de cada uno.

Del plan de riesgos, se ve claramente explicados en forma de tabla todos los posibles problemas que pueda haber y se les coloca una evaluación en % y un valor de riesgo. El problema es que no indica claramente de donde sale la evaluación y el valor asignado de riesgo es exagerado, ya que prácticamente el 70% de los riesgos tienen un valor de 5 (el más alto) y solamente 1 riesgo tiene valor de 2 (no hay ningún valor 1).

El plan de comunicación es muy vago y no explica de manera adecuada todo lo referente. Hacen mención al blog pero no indica quién es el responsable de administrarlo ni indica qué número es cada blog ni nada. Muy mal.

Ahora por departamentos.

#### Gestión

En el departamento de gestión sólo hay plan estratégico y plan de riesgos y el plan estratégico está incompleto por que no incluye las metas cuantitativas. La misión y la visión del departamento son muy generales. El plan de riesgos por otro parte está bien realizado y plantea claramente los riesgos que se pueden o no presentar.

#### Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos tiene los tres documentos requeridos.  
El plan estratégico está bien hecho pero le hacen falta las metas cuantitativas.  
El documento de plan de comunicaciones está bien pero muy vago.  
El plan de riesgos por otro parte está bien realizado y plantea claramente los riesgos que se pueden o no presentar

#### Procesos

El departamento de procesos sólo tiene con plan estratégico y plan de riesgos, le falta el de comunicación.  
El plan estratégico tiene todos los puntos necesarios y está bien hecho.  
El plan de riesgos tiene un buen análisis de todos los problemas que podrían surgir dentro del proyecto y sus soluciones.  
Alta dirección.

El departamento de alta dirección tiene plan estratégico, plan de comunicaciones y plan de riesgos.

El plan estratégico tiene todo excepto misión, visión que son básicos, lo demás está bien.

Los documentos de plan de comunicaciones y plan de riesgos de la alta dirección están bien ya que cumplen con todos los requisitos.