

Preguntas frecuentes

Unidad 7

1. ¿Es más importante que un proyecto tenga exactitud o precisión?

Los dos son importantes, de nada sirve que haya gran precisión y poca exactitud, porque esto significa que todas las medidas están por fuera de lo esperado, aunque estén cercanas entre ellas; si hay una gran exactitud poca precisión, también significa que el proceso está fuera de control.

2. ¿El proceso de control de calidad contempla acciones correctivas cuando no se cumplen los estándares establecidos?

Las acciones correctivas pueden ser contempladas en el plan, o bien pueden generarse en el momento de encontrar las fallas. Siempre en este proceso deben proponerse dichas acciones si hay una diferencia respecto a las medidas esperadas para volver al proceso a su curso original.

3. ¿Es apropiado realizar acciones de Gold Plating en un proyecto?

No es apropiado porque se malgasta el presupuesto, generalmente no da valor agregado al proyecto, y se puede tergiversar el alcance original del proyecto.

4. ¿Cómo se mide la satisfacción del cliente?

La satisfacción del cliente suele medirse con encuestas, donde se le solicita que dé sus opiniones (cualitativas y cuantitativas) respecto al servicio prestado, la calidad del producto, y otros factores.

5. ¿Es posible que el costo que se invierte en calidad sea más alto que el de no hacer nada para prevenir errores?

Estos casos se pueden presentar en ocasiones muy especiales, y deben ser contemplados dentro del plan de calidad y posibles riesgos (analizado en una unidad posterior). Aun así, suele ser más económico tomar medidas de prevención que acciones correctivas, porque suele implicar el doblar el presupuesto al repetir la tarea (o parte de ella).

6. ¿Es completamente necesario realizar un KPI para todos los proyectos?

No es necesario, depende de la complejidad del proyecto y los procesos de mejora que pretenda implementar una empresa a largo plazo. Hay KPI indispensables en la gestión de proyectos como el CPI, pero habrá otros índices de productividad o fallas que es recomendable que sean analizados en ciertas industrias.