

✓

¡Felicitaciones! ¡Aprobaste!

Calificación recibida 100 % Para Aprobar 75 % o más

Ir al siguiente elemento

1.

Para aprobar este cuestionario de práctica, debes obtener un puntaje de al menos el 75%, o 3 de 4 puntos, completando la actividad y respondiendo a las preguntas del cuestionario. Puedes obtener más información sobre los elementos con calificación y de práctica en la [Descripción general del curso](#).

1 / 1 punto

Resumen de la actividad

En esta actividad, revisarás los documentos del proyecto para identificar los éxitos y las áreas de mejora relacionadas con los hitos del proyecto. A continuación, crearás un documento retrospectivo que registre esta información.

Escenario

Revisa el siguiente escenario. Luego, completa las instrucciones paso a paso.

El equipo del proyecto ha completado dos hitos importantes: instalar las tabletas y capacitar al personal. Parte del hito de la capacitación incluyó el lanzamiento de prueba para asegurarse de que las tabletas funcionaran correctamente y para permitir que el personal practicara lo que aprendió. Una vez finalizado el lanzamiento de prueba, Peta revisa los datos de la encuesta a los clientes y realiza una revisión retrospectiva con el equipo del proyecto. Debaten lo que salió bien hasta ahora e identifican áreas para mejorar en el futuro.

Instrucciones paso a paso

Paso 1: accede a la plantilla

Para utilizar la plantilla de este elemento del curso, haz clic en el enlace a continuación y selecciona “Utilizar plantilla”.

Enlace a la plantilla: [Revisión retrospectiva](#)

O

Si no tienes una cuenta de Google, puedes descargar la plantilla directamente desde el siguiente archivo adjunto.

Paso 2: acceso a los materiales de apoyo

Revisa los materiales de apoyo para esta actividad en la sección Recursos. Cada enlace a continuación abrirá una nueva pestaña de Coursera.

- [Resultados de la encuesta a los clientes sobre el lanzamiento de prueba](#)
- [Reunión: Retrospectiva](#)

Nota: Si quieres revisar materiales de apoyo presentados en actividades anteriores, puedes encontrarlos en la [sección Recursos](#).

Paso 3: revisar los materiales de apoyo y agregar notas al documento de retrospectiva

Revisar los resultados de la encuesta a los clientes e identificar tres aspectos del proceso de lanzamiento de prueba que los clientes consideraron positivos y tres aspectos que deben mejorarse. Por ejemplo, “el 40% de los clientes calificaron su experiencia con un 4 de 5”, podría considerarse algo que salió bien.

Agrega los elementos que identificaste a tu Documento de retrospectiva. Ve a la plantilla y sigue las instrucciones a continuación:

En la columna **Feedback de** tu Documento de retrospectiva, usa el menú desplegable para seleccionar *Clientes*.

En la columna **Tipo**, selecciona *Salió bien* o *Necesita mejoras* según el tipo de feedback que quieras agregar.

En la columna **Descripción**, agrega una descripción del aspecto que salió bien o que necesita mejoras.

En la columna **Evidencia**, agrega la evidencia de respaldo, como el comentario de un cliente o un punto de datos de la encuesta.

Por último, en la columna **Acciones**, agrega la acción o las acciones que sugerirías que la empresa o al equipo del proyecto realicen para abordar cada aspecto identificado.

Paso 4: agregar más notas al documento de retrospectiva

Revisa la transcripción de la reunión retrospectiva e identifica tres aspectos del lanzamiento de prueba de las tabletas que salieron bien para el equipo del proyecto y tres aspectos que necesitan mejoras.

Agrega los aspectos que identificaste a tu Documento de retrospectiva. Ve a tu plantilla y sigue las instrucciones a continuación:

En la columna **Feedback de** tu Documento de retrospectiva, usa el menú desplegable para seleccionar *Equipo del proyecto*.

En la columna **Tipo**, selecciona *Salió bien* o *Necesita mejoras* según el tipo de feedback que quieras agregar.

En la columna **Descripción**, agrega una descripción del aspecto que salió bien o que necesita mejoras.

En la columna **Evidencia**, agrega la evidencia de respaldo, como el comentario de un cliente o un punto de datos de la encuesta.

Por último, en la columna **Acciones**, agrega la acción o las acciones que sugerirías que la empresa o al equipo del proyecto realicen para abordar cada aspecto identificado.

Qué incluir en tu respuesta

Asegúrate de incluir los siguientes elementos en tu revisión retrospectiva:

Tres elementos que salieron bien, según la encuesta a los clientes

Tres elementos que necesitan mejoras, según la encuesta a los clientes

Tres elementos que salieron bien, según la revisión retrospectiva

Tres elementos que necesitan mejoras, según la revisión retrospectiva

¿Completaste esta actividad?

- ☒ Sí
- ☐ No

✓ **Correcto**
¡Gracias por completar esta actividad! Identificar los éxitos y las áreas de mejora puede ayudarte a construir revisiones retrospectivas. Revisa el feedback del cuestionario a continuación para saber cómo te fue.

2.

¿Qué áreas del proyecto salieron bien, de acuerdo con los resultados de la encuesta a los clientes? Selecciona todas las opciones que correspondan.

1 / 1 punto

- ☐ Los clientes disfrutaron de un tiempo prolongado en las mesas
- ☒ El 78% de los clientes se suscribieron al boletín de noticias en las tabletas

✓ **Correcto**
Según la encuesta a los clientes, este es un aspecto que salió bien.

- ☐ El 12% de los clientes experimentaron problemas técnicos con las tabletas
- ☒ Los clientes mencionaron que el proceso de pago es rápido, fácil y seguro

✓ **Correcto**
Según la encuesta a los clientes, este es un aspecto que salió bien.

3.

¿Qué áreas del proyecto mejoraron durante el lanzamiento de prueba, de acuerdo con la revisión retrospectiva?

1 / 1 punto

- ☐ El tiempo de rotación de mesas se mantuvo casi igual
- ☐ El 72% de los clientes informaron que recibieron lo que habían pedido
- ☒ Los clientes entendieron el uso de las tabletas

✓ **Correcto**
Según la revisión retrospectiva, este es un aspecto que salió bien.

- ☒ Los tickets fueron fáciles de seguir y llegaron a un buen ritmo

✓ **Correcto**
Según la revisión retrospectiva, este es un aspecto que salió bien.

4.

Según la revisión retrospectiva, ¿cuáles son las dos áreas que necesitan mejoras adicionales?

1 / 1 punto

- ☐ Funcionalidad gráfica de las tabletas
- ☒ Tiempo de rotación de mesas en ambas sucursales

✓ **Correcto**
Se trata de un área de mejora identificada en la revisión retrospectiva.

- ☐ Nuevos elementos del menú
- ☒ Precisión del personal de cocina en relación con los pedidos

✓ **Correcto**
Se trata de un área de mejora identificada en la revisión retrospectiva.