

✓

¡Felicitaciones! ¡Aprobaste!

Calificación recibida 100 %

Para Aprobar 80 % o más

Ir al siguiente elemento

1.
- Para aprobar este cuestionario de práctica, debes obtener un puntaje de al menos el 80%, o 4 de 5 puntos, completando la actividad y respondiendo a las preguntas del cuestionario. Puedes conocer más sobre los elementos con calificación y de práctica en la [Descripción general del curso](#) [↗](#).

1 / 1 punto

Resumen de la actividad

En esta actividad, crearás **preguntas de evaluación** para ayudarte a determinar si el proyecto cumple con los estándares de calidad que describiste. Una pregunta de evaluación es una pregunta clave sobre los resultados, el impacto o la eficacia de tu proyecto o programa.

También crearás **indicadores de evaluación** para ayudarte a obtener la información correcta necesaria para responder las preguntas. Los indicadores de evaluación definen el tipo específico de datos que deben recopilarse.

Escenario

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

Ahora que se completó el lanzamiento de prueba de las tabletas, Peta quiere asegurarse de que se llegue a una implementación exitosa en ambas sucursales piloto. Lo hace a través de la creación de preguntas e indicadores de evaluación para medir los resultados del lanzamiento de prueba y evaluar el progreso del proyecto en esta etapa.

Instrucciones paso a paso

Paso 1: accede a tu borrador

Abre el borrador del plan del proyecto en el que trabajaste en la última actividad, *Agregar estándares de calidad a tu plan del proyecto*.

Paso 2: crea preguntas de evaluación

Según los estándares de calidad que identificaste en la última actividad, crea 2 o 3 preguntas de evaluación que harías para evaluar el éxito del lanzamiento de prueba de las tabletas. Agrega estas preguntas en la pestaña **Calidad y evaluación** en tu plan del proyecto, en la columna **Preguntas de evaluación**.

Recuerda, hay dos tipos principales de preguntas de evaluación. Hay preguntas referidas a cómo puedes hacer mejoras, como las siguientes:

¿Cómo podemos mejorar?

¿Qué funciona y qué no funciona?

¿Qué objetivos se están cumpliendo?

¿Quién se está beneficiando?

¿Cuáles son las reacciones más comunes de los participantes?

También hay preguntas que te ayudan a medir y comparar, como las siguientes:

¿Hubo resultados no deseados?

¿Cuáles fueron los costos y beneficios?

¿Hay lecciones que debemos aprender?

¿Deberíamos continuar?

Una pregunta de evaluación bien elaborada debería proporcionarte datos valiosos. A medida que crees tus preguntas de evaluación, considera lo siguiente:

¿La pregunta aborda los valores, los intereses y las preocupaciones de los interesados o los usuarios?

¿Se relaciona la pregunta con los propósitos del proyecto y de la evaluación?

¿Vale la pena responder la pregunta y es importante para el proyecto y el futuro?

¿Es la pregunta práctica y fácil de responder con los recursos disponibles?

Paso 3: agrega indicadores de evaluación

A continuación, crea un indicador de evaluación para cada pregunta de evaluación. Agrega tus indicadores de evaluación en la pestaña **Calidad y evaluación** en tu plan de proyecto, en la columna **Indicadores de evaluación**.

Los indicadores de evaluación detallan el tipo específico de datos que necesitas recopilar para responder a tus preguntas de evaluación. A medida que crees tus indicadores de evaluación, hazte las siguientes preguntas:

¿Qué quieres medir o evaluar? ¿La cantidad de algo? ¿El nivel de satisfacción? ¿Preferencias? ¿Información demográfica, como edad, sexo o experiencia?

¿El indicador demostrará que alcanzaste el resultado deseado?

¿El indicador proporcionará evidencia medible del logro de una meta? Los ejemplos de evidencia medible podrían incluir elementos tales como puntajes de prueba, índices de asistencia o comportamiento observado.

Qué incluir en tu respuesta

Recuerda incluir los siguientes elementos en tu plan del proyecto actualizado:

2-3 preguntas de evaluación

Un indicador de evaluación para cada pregunta

¿Completaste esta actividad?

☒ Sí

☐ No

✓

Correcto

¡Gracias por completar esta actividad! Las preguntas de evaluación y los indicadores son clave para medir el éxito del proyecto. Revisa el feedback del cuestionario a continuación para saber cómo te fue.

2.
- ¿Cuáles de los siguientes son ejemplos de buenas preguntas de evaluación que podrías hacer sobre la satisfacción del cliente con el proyecto de tabletas? Selecciona todas las opciones que correspondan.

1 / 1 punto

☒ ¿Los clientes reciben los pedidos correctos?

✓

Correcto

Esta es una buena pregunta de evaluación para medir la satisfacción. Aborda la preocupación de los interesados y se puede responder a través de los resultados de la encuesta a los clientes.

☒ ¿Los clientes tienen una mejor experiencia gastronómica con las tabletas?

✓

Correcto

Esta es una buena pregunta de evaluación para medir la satisfacción. Aborda la preocupación de los interesados y se puede responder a través de los resultados de la encuesta a los clientes.

☐ ¿Los camareros disfrutan usando las tabletas?

☐ ¿Qué clientes están haciendo publicaciones sobre sus experiencias en las redes sociales?

3.
- ¿Cuáles de los siguientes son ejemplos de buenas preguntas de evaluación que podrías hacer sobre la facilidad de uso de las tabletas? Selecciona todas las opciones que correspondan.

1 / 1 punto

☒ ¿Qué tan rápido aprenden los clientes a usar las tabletas?

✓

Correcto

Esta es una buena pregunta de evaluación para medir la facilidad de uso. Aborda la preocupación de los interesados y se puede responder mediante el seguimiento del tiempo que tardan los clientes en realizar sus pedidos.

☐ ¿Los clientes piensan que las tabletas tienen un diseño atractivo?

☐ ¿Qué miembros del personal son los mejores para capacitar a los clientes en el uso de las tabletas?

☒ ¿Todas las tabletas funcionan como se esperaba?

✓

Correcto

Esta es una buena pregunta de evaluación para medir la facilidad de uso. Aborda la preocupación de los interesados y se puede responder probando las tabletas en busca de problemas técnicos.

4.
- Cuáles de los siguientes indicadores de evaluación puede ayudar a responder la pregunta de evaluación, "¿Hemos mejorado la satisfacción del cliente?" Selecciona todas las opciones que correspondan.

1 / 1 punto

☒ Los clientes que usan las tabletas tienen un 50% más de probabilidades de recomendar el restaurante a un amigo

✓

Correcto

Este indicador es una buena manera de saber si el restaurante ha mejorado la satisfacción del cliente.

☐ La duración de la visita promedio de un cliente se reduce en un 15%

☐ Los clientes canjean cupones un 25% más a menudo

☒ Los clientes con tiempos de espera más cortos informan que desearían volver un 20% más a menudo que aquellos con tiempos de espera más largos

✓

Correcto

Este indicador es una buena manera de saber si el restaurante ha mejorado la satisfacción del cliente.

5.
- ¿Cuáles de los siguientes indicadores de evaluación pueden ayudar a responder la pregunta de evaluación "¿Funcionan correctamente las tabletas?"

1 / 1 punto

☐ Las ventas de aperitivos aumentan un 10%

☒ Los camareros pueden iniciar sesión en sus cuentas en la tableta en el primer intento

✓

Correcto

El seguimiento de los problemas de inicio de sesión puede ayudar a determinar si las tabletas funcionan correctamente.

☒ El 98% de los clientes que usan tabletas reciben el pedido correcto

✓

Correcto

El porcentaje de pedidos correctos a través de tabletas es un buen indicador de cómo están funcionando.

☒ Los registros de errores de tabletas informan un máximo de un error por turno

✓

Correcto

La poca cantidad de errores es una buena indicación de que las tabletas funcionan correctamente.