

✓

¡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, aplicarás destrezas de gestión de riesgos para identificar riesgos y armar un análisis ROAM. Puedes usar el análisis ROAM para analizar, priorizar y gestionar riesgos que ya se convirtieron en problemas. Es una herramienta ideal para que los equipos estén organizados y sepan qué se debe hacer para que el proyecto avance.

En un análisis ROAM, identificas problemas del proyecto y los ubicas en una de las siguientes categorías:

Resuelto: el problema se eliminó y ya no es un inconveniente.

Asignado: el problema se asignó a un miembro del equipo que lo controlará hasta que se solucione.

Aceptado: el problema es menor o no se puede resolver, así que el equipo elige aceptarlo y buscar otra solución.

Mitigado: el equipo ha tomado acciones para reducir el impacto del problema (o reducir la probabilidad de un riesgo que aún no se ha presentado).

Debes completar esta actividad antes de continuar. En la siguiente parte del curso, podrás ver un modelo terminado para compararlo con tu propio trabajo. No podrás acceder al modelo si no realizaste esta actividad.

Escenario:

Revisa el siguiente escenario. A continuación, completa las instrucciones paso a paso.

Luego de instalar el nuevo software para controlar los pedidos y envíos, Plant Pals manda el primer lote de prueba de plantas a los clientes. Tu equipo ha estado llevando a cabo una encuesta continua de satisfacción del cliente. Después de dos semanas de envíos de prueba, la encuesta revela los siguientes problemas:

El equipo del depósito informa que el 10% de las plantas no se colocaron correctamente en macetas. Esto genera quejas de los clientes, pérdidas de beneficios y problemas de presupuesto que no anticipabas.

Debido a un problema con el software, el equipo de relaciones con el cliente recibe solo el 30% de las solicitudes y quejas. Esto lleva a la insatisfacción del cliente.

No hay suficientes repartidores para entregar todos los pedidos de Plant Pals a tiempo. La tasa actual de finalización de entregas es del 80%, lo que lleva a algunos clientes a cancelar sus suscripciones.

Instrucciones paso a paso:

Paso 1: acceder a la plantilla

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



Enlace a la plantilla: [Análisis ROAM](#) [↗](#)

O

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

Activity Exemplar Put together a ROAM analysis_SPA

XLSX File



Paso 2: revisar la plantilla

En la plantilla de análisis ROAM, revisa los problemas del proyecto y las acciones que tú y tu equipo tomaron como respuesta.

Paso 3: asignar cada problema a una designación ROAM

Considera cómo tú y tu equipo tratan los problemas. Luego, selecciona una designación ROAM adecuada para cada uno según las siguientes opciones: **Resuelto**, **Asignado**, **Aceptado** o **Mitigado**.

Paso 4: guardar el análisis ROAM

Guarda el análisis ROAM finalizado en tu ordenador o en Google Drive. Lo necesitarás de nuevo más adelante en el curso.

Qué incluir en tu respuesta

Recuerda incluir los siguientes elementos en tu análisis ROAM completo:

Cada problema tiene una designación ROAM adecuada

¿Completaste esta actividad?

- ☒ Sí
- ☐ No

✓

Correcto

¡Gracias por realizar la actividad! Un análisis ROAM mantiene al equipo organizado para que sepa qué es necesario hacer para que un proyecto avance. Revisa la retroalimentación del cuestionario a continuación para saber cómo te fue. Luego, dirígete a la siguiente parte del curso para comparar tu trabajo con un modelo completado.

2.

Algunos clientes llamaron para cancelar su suscripción a pesar del esfuerzo del equipo por evitar esto. ¿Cómo clasificarías este problema?

1 / 1 punto

- ☐ Resuelto
- ☐ Asignado
- ☒ Aceptado
- ☐ Mitigado

✓

Correcto

Tu equipo ha tratado de resolver el problema, pero no hay nada más que hacer. Esto significa que tienes que aceptarlo.

3.

No hay suficientes repartidores para asegurar que todos los pedidos de Plant Pals lleguen a tiempo. Le pides al especialista en RR.HH. que contrate más conductores. ¿Cómo clasificarías este problema?

1 / 1 punto

- ☐ Resuelto
- ☒ Asignado
- ☐ Aceptado
- ☐ Mitigado

✓

Correcto

El especialista en RR.HH. recibió la asignación del problema y comenzará el proceso de contratación de empleados.

4.

Algunas plantas se envían tarde. Tu equipo vuelve a evaluar las rutas de envío para que sean más eficientes. Esto redujo la cantidad de envíos tardíos, pero no eliminó el problema. ¿Cómo clasificarías este problema?

1 / 1 punto

- ☐ Resuelto
- ☐ Asignado
- ☐ Aceptado
- ☒ Mitigado

✓

Correcto

El problema fue mitigado porque lograste atenuar su impacto.

5.

Descubriste que el 10% de los pedidos de Plant Pals no se colocaron en macetas correctamente. ¿En cuál de los siguientes escenarios este problema está **resuelto**?

1 / 1 punto

- ☐ Decides que un 10% es una cantidad razonable de plantas mal colocadas en macetas, así que ya no se necesita una acción.
- ☐ Asignaste a tu gerente de operaciones de depósito para que se ocupe de este problema lo antes posible.
- ☒ El equipo de depósito actualizó el proceso de colocar las plantas en macetas y no hubo problemas durante dos semanas.
- ☐ El gerente de operaciones de depósito hace un plan para actualizar el proceso de colocar las plantas en macetas.

✓

Correcto

Este problema está resuelto porque ya no es un problema.