**Encuesta de Satisfacción de Usuario y Comparación**

Realizamos la siguiente encuesta a 8 personas diferentes para saber su opinión sobre nuestro producto software:

1. Funcionabilidad

* ¿Siente que el sistema es seguro con los datos que maneja? SI/NO
* ¿El sistema le brindó siempre los resultados que esperaba? SI/NO
* ¿El sistema cuenta con todas las funcionalidades que necesita? SI/NO

1. Usabilidad

* ¿El programa lo ha ayudado a superar cualquier problema que ha tenido durante su uso? SI/NO
* ¿Considera que el programa es atractivo visualmente? SI/NO
* ¿Debió consultar la ayuda muchas veces durante la utilización del programa? SI/NO

1. Eficiencia

* ¿El programa tarda mucho en otorgarle los resultados? SI/NO
* ¿El programa funciona de igual manera al usarlo por tiempo prolongado a cuando se lo usa en periodos pequeños? SI/NO
* ¿Su computadora funciona igual al utilizar el software que cuando no lo utiliza? SI/NO

1. Portabilidad

* ¿Le costó mucho instalar el software? SI/NO
* ¿Cuándo utiliza el programa, las demás aplicaciones funcionan de igual manera? SI/NO
* ¿Pudo usar el software correctamente en el sistema operativo de su computadora? SI/NO

1. Fiabilidad

* ¿El software en algún momento se detuvo inesperadamente? SI/NO
* ¿Si este software se detiene, es fácil reiniciarlo? SI/NO
* ¿El sistema tiene mensajes de error claros? SI/NO

Luego de obtener los resultados, realizamos los cálculos para obtener los puntajes por cada pregunta, y a su vez el puntaje por cada categoría de la encuesta.

A partir de los datos obtenidos, realizamos una comparación con nuestro modelo de calidad.

Los criterios utilizados para calcular los puntajes de cada pregunta fueron:

* 5 puntos por cada respuesta positiva (puede ser SI o NO dependiendo de la pregunta).
* 0 punto por cada respuesta negativa (puede ser SI o NO dependiendo de la pregunta).

Los resultados obtenidos de nuestro modelo de calidad son:

* Funcionabilidad: 4 puntos.
* Usabilidad: 4,33 puntos
* Eficiencia: 5 puntos.
* Portabilidad: 4 puntos.
* Fiabilidad: 4 puntos.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PREGUNTAS | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | E6 | E7 | E8 | CATEGORÍA |
| ¿Siente que el sistema es seguro con los datos que maneja? | NO | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | FUNCIONABILIDAD |
| ¿El sistema le brindó siempre los resultados que esperaba? | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| ¿El sistema cuenta con todas las funcionalidades que necesita? | SI | SI | SI | SI | SI | SI | NO | NO |
| ¿El programa lo ha ayudado a superar cualquier problema que ha tenido durante su uso? | NO | SI | NO | SI | SI | SI | SI | SI | USABILIDAD |
| ¿Considera que el programa es atractivo visualmente? | SI | SI | NO | SI | NO | NO | SI | SI |
| ¿Debió consultar la ayuda muchas veces durante la utilización del programa? | NO | NO | SI | SI | NO | NO | NO | SI |
| ¿El programa tarda mucho en otorgarle los resultados? | NO | NO | NO | NO | SI | NO | NO | NO | EFICIENCIA |
| ¿El programa funciona de igual manera al usarlo por tiempo prolongado a cuando se lo usa en periodos pequeños? | SI | SI | SI | SI | NO | SI | NO | SI |
| ¿Su computadora funciona igual al utilizar el software que cuando no lo utiliza? | SI | SI | SI | NO | SI | SI | NO | SI |
| ¿Le costó mucho instalar el software? | NO | NO | SI | SI | NO | NO | NO | NO | PORTABILIDAD |
| ¿Cuándo utiliza el programa, las demás aplicaciones funcionan de igual manera? | SI | SI | SI | SI | SI | SI | NO | SI |
| ¿Pudo usar el software correctamente en el sistema operativo de su computadora? | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| ¿El software en algún momento se detuvo inesperadamente? | NO | NO | NO | NO | SI | NO | SI | NO | FIABILIDAD |
| ¿Si este software se detiene, es fácil reiniciarlo? | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI |
| ¿El sistema tiene mensajes de error claros? | NO | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI |

Puntajes promedios obtenidos por pregunta:

* Pregunta 1: 4,375 puntos
* Pregunta 2: 5 puntos
* Pregunta 3: 3,75 puntos
* Pregunta 4: 3,75 puntos
* Pregunta 5: 3,125 puntos
* Pregunta 6: 3,125 puntos
* Pregunta 7: 4,375 puntos
* Pregunta 8: 3,75 puntos
* Pregunta 9: 3,75 puntos
* Pregunta 10: 3,75 puntos
* Pregunta 11: 4,375 puntos
* Pregunta 12: 5 puntos
* Pregunta 13: 3,75 puntos
* Pregunta 14: 5 puntos
* Pregunta 15: 4,375 puntos

Puntajes obtenidos por categoría:

* Funcionabilidad: 4,375 puntos.
* Usabilidad: 3,33 puntos
* Eficiencia: 4 puntos.
* Portabilidad: 4,375 puntos.
* Fiabilidad: 4,375 puntos.

Comparación:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Modelo de Calidad | Encuesta |
| Funcionalidad | 4 | 4,375 |
| Usabilidad | 4,33 | 3,33 |
| Eficiencia | 5 | 4 |
| Portabilidad | 4 | 4,375 |
| Fiabilidad | 4 | 4,375 |

Hemos obtenidos resultados muy similares entre el modelo y la encuesta, tanto en Funcionalidad, Portabilidad y Fiabilidad.

En los dos restantes, Usabilidad y Eficiencia, hemos tenido una pequeña diferencia a favor del modelo, ya que son categorías en las que en el modelo de calidad pudimos cumplir prácticamente en todos los puntos, y en la encuesta quizás realizamos alguna pregunta que obtuvo opinión dividida de los encuestados. También influyó que el modelo de calidad contiene puntos mucho más detallados, y la encuesta son preguntas que quizás no tengan el grado de detalle adecuado, pero que es necesario preguntarlas de ese modo teniendo en cuenta el público al que es dirigido la misma.