



Escuela Politécnica Nacional
Facultad de Ingeniería en Sistemas
Calidad de Software
Reporte de Mediciones
ABMODEL

Estudiantes:

Nardy Cachipueno
Joel Delgado
Sebastian Moyano
Cristofer Paucar
Nathaly Simba



Reporte de mediciones, incluyendo para cada métrica: forma de cálculo, fuentes de información de variables, valor medido (proceso 6.3.7). Las tres métricas que se debe presentar son:

a) Entrega a Tiempo

Para realizar el cálculo de esta métrica se realiza:

$$x = \frac{A}{B} * 100$$

Donde:

A: Número de características acordadas entregadas dentro del calendario previsto.

B: Número de características acordadas del software o sistema

Fuentes de Información de Variables:

La información de las características acordadas del software o sistema (B) se pueden extraer del documento de especificación de requisitos o relacionados. Por otro lado, el número de las características acordadas entregadas en el tiempo previsto se las obtiene del documento de entrega del producto o de evaluación de calidad.

El cálculo lo tendremos como:

$$x = \frac{11}{11} * 100$$
$$x = 100\%$$

Análisis e interpretación:

El porcentaje de entrega a tiempo es perfecto (100%) por tanto se puede decir que todas las tareas acordadas han sido entregadas dentro del tiempo previsto en el calendario

b) Satisfacción del Cliente CSAT

Para realizar el cálculo de esta métrica se realiza:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n (A_i)}{n}$$

Donde:

A_i : Grado de satisfacción del interesado i.

n: Número total de interesados encuestados.

Fuentes de Información de Variables:

Los dos datos necesarios para la implementación de esta métrica se obtienen del análisis de una encuesta de satisfacción realizada a los interesados, por ejemplo, del cuestionario SUS (Estos datos están presentes en el documento de reporte de verificación y validación ABMODEL en la pregunta 1 de cada encuesta SUS).

Valor Medido:

El rango de valores de la encuesta va de 1-5 siendo 1: “muy insatisfecho” y 5: “completamente satisfecho”.

$$X = \frac{4 + 5 + 5 + 5 + 3 + 3}{6}$$

$$X = 4.16$$

Análisis e interpretación:

El valor de esta métrica varía respecto a la escala usada en la encuesta realizada, en este caso es cercano al valor máximo de la encuesta. Por tanto, este valor indica que los clientes están satisfechos con el producto software entregado. Esto conduce a la retención de clientes, referencias positivas, y una mayor lealtad del cliente.

c) Índice de Promotor Neto

Para realizar el cálculo de esta métrica se realiza:

$$\text{Porcentaje Promotores} = \frac{\sum P}{n} * 100$$

$$\text{Porcentaje Retractores} = \frac{\sum R}{n} * 100$$

$$NPS = \text{Porcentaje Promotores} - \text{Porcentaje Retractores}$$

Donde:

P: Promotores del proyecto.

R: Retractores del proyecto.

n: Número total de encuestados.

Fuentes de Información de Variables:

Los valores necesarios para el cálculo del Índice Promotor Neto se obtienen de la encuesta del índice NPS. En este caso la evidencia del registro de respuestas se encontrará en los anexos del documento.

$$\text{Porcentaje Promotores} = \frac{5}{9} * 100$$

$$\text{Porcentaje Retractores} = \frac{3}{9} * 100$$

$$NPS = 55.55 - 33.33$$

$$NPS = 22.22 \%$$

Análisis e Interpretación

El rango de variación aceptable del índice NPS es entre 0-30, por ende, al contar con este índice dentro de la puntuación aceptable se puede concluir que esta métrica indica que los clientes son promotores entusiastas del producto o servicio, lo que puede generar un boca a boca positivo, referencias y una base de clientes leales y comprometidos.

ANEXOS.

Pregunta: Dentro de una escala del 1 al 10 ¿Qué tanto recomendaría este software a otras personas?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Encuestado 1										
Encuestado 2										
Encuestado 3										
Encuestado 4										
Encuestado 5										
Encuestado 6										
Encuestado 7										
Encuestado 8										
Encuestado 9										