

GA11-220501098-AA2-EV01

Creación de informe con los resultados del comportamiento del software.

APRENDIZ

FABRIZIO MARTINEZ RIOS  
JORGE ELIECER VARGAS LOPEZ

INSTRUCTOR

Carlos Alberto Fuel Tulcan

TECNOLOGÍA EN ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE  
(2627092)

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA  
CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO – REGIONAL QUÍNDIO  
04/06/2024

## **Introducción**

En el entorno empresarial contemporáneo, la calidad de los servicios y productos ofrecidos a través de plataformas en línea juega un papel fundamental en la fidelización del cliente y el éxito organizacional. En este sentido, la evaluación sistemática y continua de diversos aspectos de un sitio web de comercio electrónico es esencial para garantizar una experiencia satisfactoria para el usuario y mantener la competitividad en el mercado digital. El presente informe documenta un proceso detallado de evaluación de calidad llevado a cabo durante el período de junio de 2024 para una plataforma de ventas en línea. A lo largo de este periodo, se realizaron múltiples actividades de análisis y revisión, abordando aspectos como la interfaz de usuario, la experiencia de compra, la calidad de los contenidos y los procesos transaccionales.

# Bitácora de Procesos Documentales

Fecha: Del 25 de mayo al 04 de junio de 2024.

Actividades:

## 1. Revisión de la interfaz de usuario de la página web:

- **Fecha:** 25 de mayo del 2024
- **Descripción:** Durante este periodo, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la interfaz de usuario de la página web de venta de zapatos. Se evaluaron aspectos como la navegabilidad, la disposición de los elementos, la claridad de la información y la coherencia visual con la identidad de la marca.  
**Personas Involucradas:** Equipo de desarrollo (Jorge Vargas y Fabrizzio Martinez).

## 2. Evaluación de la experiencia de compra:

- **Fecha:** Del 26 al 27 de mayo del 2024
- **Descripción:** Se realizó una evaluación detallada de la experiencia de compra en la plataforma, desde la búsqueda y selección de productos hasta el proceso de pago y confirmación de la orden. Se analizó la fluidez del proceso, la facilidad de uso, la claridad de las opciones de envío y la seguridad en las transacciones.  
**Personas Involucradas:** Equipo de desarrollo (Jorge Vargas y Fabrizzio Martinez).

## 3. Análisis de la calidad de las imágenes y descripciones de los productos:

- **Fecha:** Del 28 al 29 de mayo del 2024.
- **Descripción:** Se examinaron todas las imágenes y descripciones de productos en la página web para garantizar su calidad y precisión. Se verificó que las imágenes fueran representativas del producto real y que las descripciones proporcionaran información detallada y relevante para los clientes.  
**Personas Involucradas:** Equipo de desarrollo (Jorge Vargas y Fabrizzio Martinez)

## 4. Identificación de posibles mejoras en el proceso de pago y envío:

- **Fecha:** Del 29 mayo al 1 de junio del 2024.
- **Descripción:** Se analizaron los procesos de pago y envío para identificar posibles obstáculos o puntos de fricción que pudieran afectar la experiencia del usuario. Se revisaron las opciones de pago disponibles, los tiempos de entrega y la comunicación con los clientes durante el proceso de envío.
- **Personas Involucradas:**  
Equipo de desarrollo (Jorge Vargas y Fabrizzio Martinez)

## **Selección de Buenas Prácticas de Calidad:**

Marco de Trabajo: ISO 9001:2015.

### **Prácticas Seleccionadas:**

#### **1. Establecimiento de objetivos de calidad:**

**Descripción:** Dada la etapa inicial de la página web de venta de zapatos, se establecieron objetivos realistas y alcanzables que se alinean con la visión a largo plazo de la empresa. Estos objetivos se centraron en aspectos fundamentales como la funcionalidad del sitio, la satisfacción del usuario y la efectividad de los procesos operativos. Se definieron indicadores de rendimiento iniciales para evaluar el progreso hacia estos objetivos durante el período de prueba.

#### **2. Análisis de procesos y mejora continua:**

**Descripción:** Se realizó un análisis exhaustivo de los procesos operativos de la plataforma, identificando áreas de mejora y posibles puntos de fricción. Se implementaron ajustes y mejoras iterativas a medida que surgían nuevos desafíos y se recibían comentarios de los usuarios durante la fase de pruebas. Se estableció un ciclo de retroalimentación constante para evaluar el rendimiento del sitio y realizar ajustes según sea necesario.

#### **3. Enfoque en la satisfacción del cliente:**

**Descripción:** A pesar de estar en fase de pruebas, se priorizó la satisfacción del cliente como una piedra angular del desarrollo de la plataforma. Se implementaron medidas para garantizar una experiencia de usuario positiva, como una navegación intuitiva, descripciones claras de productos y un proceso de pago seguro y eficiente. Se recopilaban activamente comentarios y sugerencias de los usuarios durante el período de pruebas, con el objetivo de identificar áreas de mejora y realizar ajustes antes del lanzamiento oficial.

#### **Seguridad de los datos del cliente:**

**Descripción:** La seguridad de los datos del cliente es fundamental para proteger la información personal y financiera de los clientes, como números de tarjetas de crédito y direcciones de envío.

## **Registro en el Documento de un Resumen con los Recursos Utilizados en la Evaluación:**

### **Equipo Evaluador:**

#### **Desarrollador 1: Jorge Eliecer Vargas**

**Rol:** Desarrollador Full-stack y Documentador del Proyecto.

**Responsabilidades:** Desarrollo del frontend y backend de la página web, incluyendo el diseño de la interfaz de usuario, la implementación de funcionalidades, la gestión de la base de datos y colaboración en la creación de la documentación del proyecto, como manuales de usuario y especificaciones técnicas.

#### **Desarrollador 2: Fabrizio Martinez**

**Rol:** Desarrollador Full-stack y Documentador del Proyecto.

**Responsabilidades:** Desarrollo del frontend y backend de la página web, colaboración en el diseño y la funcionalidad del sitio, así como la creación de la documentación del proyecto, incluyendo manuales de usuario y especificaciones técnicas.

### **Métricas Utilizadas:**

- **Tiempo de carga de la página: Promedio de 2.5 segundos.**

**Definición:** El tiempo de carga de la página se refiere al tiempo que tarda en cargarse completamente la página web desde el momento en que se solicita hasta que todos los elementos, incluidos textos, imágenes, scripts y estilos, se muestran en el navegador del usuario.

- **Tasa de conversión: Promedio del 7%.**

**Definición:** La tasa de conversión es el porcentaje de visitantes de un sitio web que completan una acción deseada, como realizar una compra, registrarse en el sitio o suscribirse a un boletín informativo.

- **Índice de abandono del carrito de compra: Promedio del 25%.**

**Definición:** El índice de abandono del carrito de compra es el porcentaje de usuarios que agregan productos al carrito de compra, pero no completan la compra final.

- **Velocidad de respuesta del servidor:**

**Definición:** Esta métrica mide el tiempo que tarda el servidor en responder a una solicitud del navegador del usuario.

#### **Ponderación:**

**Descripción:** La ponderación es un proceso mediante el cual se asigna un peso relativo a diferentes factores o criterios dentro de un sistema de evaluación o toma de decisiones. Este peso relativo refleja la importancia o el impacto que cada factor tiene en el resultado final.

- Tiempo de carga: 30%.
- Tasa de conversión: 40%.
- Abandono del carrito: 30%.

#### **Fidelidad en Medición:**

**Descripción:** La fidelidad de la medición se refiere a la precisión y consistencia con la que una herramienta o método de medición es capaz de reproducir resultados similares en condiciones similares.

- Uso de herramientas de análisis web como Google Analytics para el seguimiento continuo de métricas.
- Implementación de pruebas unitarias y de integración utilizando PHPUnit para garantizar la estabilidad y fiabilidad del código.

### Criterios de Aprobación:

**Descripción:** Los criterios de aprobación son estándares o condiciones predefinidas que deben cumplirse para considerar exitosa una evaluación, proyecto o tarea. Estos criterios establecen los requisitos mínimos que deben alcanzarse para que el proyecto sea aceptado o aprobado.

- Tiempo de carga < 3 segundos.
- Tasa de conversión > 5%.
- Abandono del carrito < 30%.

### Recursos e Infraestructura:

#### Entorno de Desarrollo:

- **Editor de Código:** Visual Studio Code (VS Code) se utilizó como el principal editor de código para el desarrollo de la página web. Proporciona una variedad de características y extensiones que facilitan la escritura, edición y depuración del código.
- **Framework Frontend:** Bootstrap se utilizó como framework frontend para el diseño y la estructura de la página web. Proporciona componentes y estilos predefinidos que facilitan la creación de interfaces de usuario modernas y responsivas.
- **Administrador de Dependencias PHP: Composer:** Composer se utilizó como administrador de dependencias para gestionar las bibliotecas y paquetes de PHP necesarios para el proyecto. Facilita la instalación, actualización y carga automática de las dependencias, lo que mejora la eficiencia y la gestión del código PHP.
- **Servidores de alta velocidad:** El programa se desarrolló localmente utilizando XAMPP para la gestión del servidor Apache, MySQL, PHP y phpMyAdmin para la administración de la base de datos.
- **Software de análisis de datos:** Google Analytics se utilizó para el seguimiento de métricas y análisis del comportamiento del usuario.
- **Herramienta de pruebas unitarias y de integración:** PHPUnit se utilizó para la realización de pruebas automatizadas del código, asegurando la estabilidad y fiabilidad del sistema.

#### Herramientas de Pruebas:

- **PHPUnit:** Se utilizó PHPUnit para la realización de pruebas automatizadas del código PHP. PHPUnit es una herramienta ampliamente utilizada para el desarrollo de pruebas unitarias en PHP, que ayuda a garantizar la estabilidad y fiabilidad del sistema.

### **Tipos de Pruebas Realizadas:**

- **Pruebas de usabilidad:** Evaluación de la navegación y la facilidad de uso de la página.
- **Pruebas de rendimiento:** Evaluación del tiempo de carga y la respuesta del sitio bajo diferentes condiciones de carga.
- **Pruebas de compatibilidad con dispositivos y navegadores:** Verificación de la funcionalidad y apariencia en diferentes dispositivos y navegadores populares.
- Pruebas unitarias y de integración utilizando PHPUnit para garantizar la estabilidad y funcionalidad del código backend.



## **conclusión**

la evaluación de calidad es un componente esencial de la gestión empresarial moderna, y su integración sistemática en las operaciones diarias puede marcar la diferencia entre el éxito y el estancamiento. Al priorizar la calidad en todas las etapas del ciclo de vida de la plataforma en línea, se puede garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios, así como un crecimiento continuo y sostenible para la organización.