

ISWD652 CALIDAD DE SOFTWARE

NOMBRE ESTUDIANTES: Cabezas Erick
Hernández Christian
Jiménez Alejandro
Rosillo Bryan
Segovia Jorge

FECHA: 26-02-2024

TEMA: Reporte de métricas – Producto de Software Versión 3

REPORTE DE MÉTRICAS

Métrica #1: Entrega a tiempo

Esta métrica señala el porcentaje de características que fueron pactadas en un inicio y que han sido entregadas a tiempo. Para calcularlo, se emplea la siguiente fórmula:

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

Donde:

A -> número de características pactadas que fueron entregadas a tiempo.

B -> número de características que se acordaron.

Para obtener la información pertinente, pues, se deberá hacer un recuento de lo que software debe poseer fundamentalmente, lo cual, fue lo acordado:

1. Traducir posturas.
2. Traducir morfemas.
3. Agregar nuevas posturas.

De las características mencionadas, todas han sido implementadas. La fuente más fiable para corroborar esto es el mismo software, así como la documentación que la acompaña tal como el documento de diseño o los resultados de casos de prueba. Por lo tanto, el valor medido es el siguiente:

$$x = \frac{3}{3} * 100 = 1 * 100 = \mathbf{100\%}$$

Resultado = 100%

ISWD652 CALIDAD DE SOFTWARE

Métrica #2: Satisfacción del cliente CSAT

Es una métrica que ayuda a determinar el grado de satisfacción que poseen los usuarios respecto al producto. Para esto, pues se deberá hacer una encuesta a la persona que utiliza el software, y para medirlo, se hará con una escala del 1 al 5, de “muy insatisfecho” a “muy satisfecho” respectivamente.

Ya con los resultados, será posible emplear la siguiente fórmula:

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

Donde:

A_i -> Es el grado de satisfacción que tiene el usuario.

n -> Número total de personas encuestadas.

La fuente para encontrar estos datos es por medio de un cuestionario, en donde se ha hecho la pregunta ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene respecto al programa? Para saber la opinión de los usuarios.

Los resultados que se han obtenido son los siguientes(se solicita cordialmente la confidencialidad de los datos presentados):

Correo del usuario	Calificación
karen_jch722@hotmail.com	5
juliamoreira1080@live.com	4
vladimirTorres23@hotmail.com	5
nerlybach510@hotmail.com	4
bryanmoreira@gmail.com	4

A partir de estos datos, se calculará el grado de satisfacción general respecto al software:

$$x = \frac{5 + 4 + 5 + 4 + 4}{5} = \frac{22}{5} = 4.4$$

Resultado = 4.4

ISWD652 CALIDAD DE SOFTWARE

Métrica #3: índice de promotor neto (NPS)

Por otro lado, tenemos el NPS, que es muy similar a la métrica #2, sin embargo, esta mide el grado en que los usuarios – interesados recomendarían a la organización que desarrolla el software. De igual manera, se hace con una pregunta con una escala del 1 al 10 (nada probable – muy probable). La fórmula para hallar el índice NPS es:

$$x = \text{redondeo}(\%Promotores - \%Detractores)$$

Donde:

%Promotores -> Es el porcentaje de personas que votaron de 9 a 10.

%Detractores -> Es el porcentaje de personas que votaron de 0 a 6.

De misma forma, se utilizará el mismo cuestionario para hacer la pregunta ¿Recomendaría este producto? Lo que se obtuvo fueron los siguientes datos:

Correo del usuario	Calificación
karen_jch722@hotmail.com	8
juliamoreira1080@live.com	9
vladimirTorres23@hotmail.com	9
nerlybach510@hotmail.com	7
bryanmoreira@gmail.com	6

Con esto, se calcula el índice NPS:

$$\%Promotores = 40$$

$$\%Detractores = 20$$

$$x = \text{redondeo}(40 - 20) = \mathbf{20}$$

Resultado: 20