

Escuela Politécnica Nacional



- Code Cat Creations -
*Reporte de Mediciones de la
Iteración Final*

Introducción

En la iteración final del proyecto, se realizó un seguimiento y medición de varias métricas clave para evaluar el rendimiento y la calidad del desarrollo del proyecto. Este reporte presenta los resultados de las siguientes métricas: Entrega a Tiempo, Satisfacción del Cliente (CSAT), Satisfacción de los Desarrolladores, e Índice de Promotor Neto (NPS). Para cada métrica, se describe la forma de cálculo, las fuentes de información de las variables utilizadas, y el valor medido. Cabe mencionar que las encuestas fueron enviadas y respondidas por un total de 5 personas, lo cual constituye la base de este análisis.

a) Entrega a Tiempo

Forma de Cálculo:

La métrica de Entrega a Tiempo se calcula como el porcentaje de tareas o entregables completados dentro del plazo establecido en comparación con el total de tareas planificadas para la iteración final.

$$\text{Entrega a Tiempo (\%)} = (\text{Tareas Entregadas a Tiempo} / \text{Total de Tareas Planificadas}) \times 100$$

Fuentes de Información:

Tareas Entregadas a Tiempo: Herramienta de gestión de proyectos (p.ej., Jira, Trello).

Total de Tareas Planificadas: Cronograma del proyecto registrado en la herramienta de gestión.

Cálculo y Valor Medido:

Total de Tareas Planificadas: 20

Tareas Entregadas a Tiempo: 18

Cálculo: Entrega a Tiempo (%) = $(18 / 20) \times 100 = 90\%$

b) Satisfacción del Cliente (CSAT)

Forma de Cálculo:

La Satisfacción del Cliente se mide mediante una encuesta de satisfacción donde los clientes califican su experiencia con el producto o servicio en una escala del 1 al 5. El CSAT se calcula como el porcentaje de respuestas con una puntuación de 4 o 5 sobre el total de respuestas recibidas.

$$\text{CSAT (\%)} = (\text{Respuestas con Puntuación 4 o 5} / \text{Total de Respuestas}) \times 100$$

Fuentes de Información:

Respuestas con Puntuación 4 o 5: Resultados de la encuesta de satisfacción enviada a los 5 clientes al final de la iteración.

Total, de Respuestas: Número total de encuestas respondidas por los clientes (5 respuestas).

Cálculo y Valor Medido:

Total, de Respuestas: 5

Respuestas con Puntuación 4 o 5: 4

Cálculo: CSAT (%) = $(4 / 5) \times 100 = 80\%$

c) Satisfacción de los Desarrolladores

Forma de Cálculo:

La Satisfacción de los Desarrolladores se mide a través de una encuesta interna donde los desarrolladores califican su satisfacción con el proceso de desarrollo y las herramientas utilizadas en una escala del 1 al 5. El resultado se expresa como un promedio de las puntuaciones obtenidas.

Satisfacción de los Desarrolladores = $(\sum \text{Puntuaciones de los Desarrolladores} / \text{Total de Desarrolladores})$

Fuentes de Información:

Puntuaciones de los Desarrolladores: Resultados de la encuesta interna de satisfacción.

Total, de Desarrolladores: Número total de desarrolladores que participaron en la encuesta (5 desarrolladores).

Cálculo y Valor Medido:

Puntuaciones Individuales: 4.5, 4.0, 4.0, 4.5, 4.0

Cálculo: Satisfacción de los Desarrolladores = $(4.5 + 4.0 + 4.0 + 4.5 + 4.0) / 5 = 4.2$

d) Índice de Promotor Neto (NPS)

Forma de Cálculo:

El Índice de Promotor Neto (NPS) mide la lealtad de los clientes hacia la empresa o producto. Se calcula restando el porcentaje de detractores (clientes que calificaron de 0 a 6) del porcentaje de promotores (clientes que calificaron 9 o 10).

$NPS = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$

Fuentes de Información:

Porcentaje de Promotores: Encuestas de NPS enviadas a los 5 clientes.

Porcentaje de Detractores: Encuestas de NPS enviadas a los 5 clientes.

Cálculo y Valor Medido:

Promotores: 3 (60%)

Pasivos: 1 (20%)

Detractores: 1 (20%)

Cálculo: $NPS = 60\% - 20\% = 40$

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones:

- Un 90% de las tareas fueron entregadas a tiempo, lo que refleja un manejo efectivo del cronograma durante la iteración final.
- Con un 80% de satisfacción, la mayoría de los clientes quedaron contentos con el producto final, aunque existe espacio para mejorar.
- Los desarrolladores mostraron un alto nivel de satisfacción (4.2/5), lo cual es indicativo de un buen ambiente de trabajo y herramientas efectivas.
- Con un NPS de 40, la lealtad de los clientes es positiva, aunque hay margen de mejora.

Recomendaciones:

- Mantener la entrega a tiempo como una prioridad en futuras iteraciones, asegurando un análisis continuo de las tareas que no cumplieron con los plazos para identificar y corregir posibles cuellos de botella.
- Continuar implementando mejoras basadas en el feedback de los clientes para elevar el CSAT en futuras iteraciones.
- Mantener un ambiente de trabajo favorable y ofrecer formación en nuevas herramientas y metodologías para seguir mejorando la satisfacción de los desarrolladores.
- Enfocarse en convertir a los clientes pasivos en promotores a través de servicios de atención al cliente más personalizados y soluciones rápidas a los problemas planteados.