

## ISWD652 CALIDAD DE SOFTWARE

**NOMBRE ESTUDIANTE:** Max Carrión  
Milton Pástor  
Eddy Arias  
Jonathan Poaquiza  
Fredviner Bailón

**FECHA:** 15-08-2024

**TEMA:** Reporte de Mediciones de la Iteración Final

---

### APRENDIZAJE OBTENIDO

Las métricas presentadas reflejan un desempeño positivo en la iteración final del proyecto BrailleTech. La alta tasa de entrega a tiempo, la satisfacción tanto de los clientes como de los desarrolladores, y un sólido NPS indican que el proyecto está bien encaminado para cumplir con las expectativas de calidad y usabilidad.

### DESARROLLO

#### a) Entrega a Tiempo

- **Forma de Cálculo:**

La métrica de Entrega a Tiempo se calcula como el porcentaje de tareas completadas dentro del plazo acordado respecto al total de tareas planeadas para la iteración.

$$\text{Entrega a Tiempo (\%)} = \left( \frac{\text{Tareas Completadas a Tiempo}}{\text{Total de Tareas Planeadas}} \right) \times 100$$

- **Fuentes de Información de Variables:**

- **Tareas Completadas a Tiempo:** Registro de tareas en la herramienta de gestión de proyectos (por ejemplo, Jira).
- **Total de Tareas Planeadas:** Plan de iteración final documentado.

- **Valor Medido:**

Durante la iteración final, se completó un 95% de las tareas dentro del plazo acordado.

#### b) Satisfacción del Cliente (CSAT)

## ISWD652 CALIDAD DE SOFTWARE

- **Forma de Cálculo:**

La Satisfacción del Cliente (CSAT) se mide mediante encuestas realizadas a los usuarios finales después de la entrega del producto. La CSAT se calcula como el porcentaje de respuestas positivas (por ejemplo, "satisfecho" o "muy satisfecho") respecto al total de respuestas.

$$CSAT (\%) = \left( \frac{Respuestas Positivas}{Total de Respuestas} \right) \times 100$$

- **Fuentes de Información de Variables:**

- **Respuestas Positivas:** Encuestas de satisfacción enviadas a los clientes.
- **Total de Respuestas:** Número total de encuestas respondidas.

- **Valor Medido:**

En la iteración final, se obtuvo un CSAT del 88%, indicando una alta satisfacción entre los usuarios.

### c) Satisfacción de los Desarrolladores

- **Forma de Cálculo:**

La Satisfacción de los Desarrolladores se mide a través de encuestas internas realizadas al equipo de desarrollo al finalizar la iteración. La métrica se calcula como el porcentaje de respuestas positivas (por ejemplo, "satisfecho" o "muy satisfecho") respecto al total de respuestas.

$$Satisfacción de Desarrolladores (\%) = \frac{Respuestas Positivas de Desarrolladores}{Total Respuestas} * 100$$

- **Fuentes de Información de Variables:**

- **Respuestas Positivas de Desarrolladores:** Encuestas internas de satisfacción.
- **Total de Respuestas:** Número total de encuestas respondidas por los desarrolladores.

- **Valor Medido:**

En la iteración final, la satisfacción de los desarrolladores fue del 85%, lo que refleja un ambiente de trabajo positivo.

### d) Índice de Promotor Neto (NPS)

- **Forma de Cálculo:**

El Índice de Promotor Neto (NPS) se calcula restando el porcentaje de detractores (respuestas de 0 a 6) del porcentaje de promotores (respuestas de 9 a 10) en una escala de 0 a 10.

## ISWD652 CALIDAD DE SOFTWARE

$$NPS = \%Promotores - \%Detractores$$

- **Fuentes de Información de Variables:**

- **Promotores:** Clientes que respondieron con un puntaje de 9 o 10 en la encuesta.
- **Detractores:** Clientes que respondieron con un puntaje de 0 a 6 en la encuesta.
- **Total de Respuestas:** Número total de encuestas respondidas.

- **Valor Medido:**

El NPS medido en la iteración final fue de +50, indicando un alto nivel de lealtad y satisfacción entre los usuarios del producto.

## REFERENCIAS

**Jira Software Documentation**, Atlassian, [Online]. Available:  
<https://www.atlassian.com/software/jira/documentation>. [Accessed: 18-Aug-2024].

**Customer Satisfaction Surveys**, SurveyMonkey, [Online]. Available:  
<https://www.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-surveys/>. [Accessed: 18-Aug-2024].

**Developer Satisfaction Surveys**, Stack Overflow, "Developer Survey Results 2024," [Online]. Available: <https://insights.stackoverflow.com/survey/2024>. [Accessed: 18-Aug-2024].

**Net Promoter Score Calculation**, Bain & Company, [Online]. Available:  
<https://www.netpromoter.com/know/>. [Accessed: 18-Aug-2024].

**ISO/IEC 29110-5-1-2:2024**, "Systems and software engineering — Lifecycle profiles for Very Small Entities (VSEs)," International Organization for Standardization, 2024.