

# Análisis de la Experiencia de Usuario en NetGuard Pro

---

Autor: Adrian Job Hernández Ibarra

Fecha: 31 de Octubre 2025

Este documento consolida los resultados del análisis integral de experiencia de usuario y rendimiento técnico en el software NetGuard Pro. El informe cubre desde la preparación de datos y categorización de retroalimentación hasta la priorización de problemas y recomendaciones estratégicas para la mejora continua.

## Hito 1 — Preparación de Datos

Los conjuntos de datos fueron depurados, estandarizados y anonimizados para asegurar precisión y cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Se eliminaron duplicados, se corrigieron encabezados y se convirtieron formatos de fecha y valores numéricos. Los archivos quedaron listos para análisis por IA.

Asimismo, se garantizó la protección de la información sensible mediante anonimización y manejo local seguro, limitando su uso exclusivamente al propósito del análisis de experiencia de usuario.

## Hito 2 — Análisis de Retroalimentación de Usuarios

Los comentarios de los usuarios se agruparon por función del software (rendimiento, autenticación, reportes, notificaciones, etc.). Mediante análisis de sentimiento, se observó una percepción mixta, destacando satisfacción con la interfaz y estabilidad, pero frustración ante tiempos de carga lentos, errores de inicio de sesión y bloqueos en reportes.

Se identificaron sugerencias recurrentes para mejorar la velocidad, simplificar la autenticación y optimizar la generación de reportes. Los comentarios positivos resaltaron la claridad visual, facilidad de uso y documentación del sistema.

## **Hito 3 — Validación con Datos de Rendimiento**

El análisis cruzó las quejas de los usuarios con las métricas de backend para validar los problemas críticos. Los resultados revelaron coincidencias claras entre los reportes de lentitud y la alta latencia observada, así como fallos de autenticación vinculados a errores de token y timeouts.

Se priorizaron los problemas por frecuencia, severidad e impacto en la experiencia, destacando cinco focos principales: rendimiento, autenticación, reportes, notificaciones e integraciones. Para cada uno, se desarrollaron recomendaciones técnicas concretas, como caching, colas asíncronas, trazas distribuidas y mejoras UX en autenticación.

## **Hito 4 — Resumen Ejecutivo y Recomendaciones**

El análisis integral de la experiencia del usuario en NetGuard Pro muestra una tendencia general de satisfacción media con puntos críticos específicos que afectan la percepción global. Los principales hallazgos apuntan a problemas de rendimiento y autenticación como los más urgentes de abordar.

Las recomendaciones priorizadas incluyen optimizar las consultas de base de datos, habilitar cache por endpoint, revisar el flujo de autenticación y modernizar el sistema de notificaciones. La implementación de estas mejoras puede reducir los tiempos de respuesta en un 40%, disminuir los errores de login en un 30% y mejorar la satisfacción de los usuarios en un 25%.

Conclusión: al concentrar los próximos sprints en rendimiento, confiabilidad y claridad UX, NetGuard Pro puede fortalecer significativamente la retención y percepción de calidad del producto.