

# BeatIt!

## Evaluación de Satisfacción del Cliente

### Versión 4.1.2



### Historia de revisiones

Fecha de Entrega	Versión	Semana de Entrega	Autor
22/11/2014	4.1.1	Agregar información de encuesta y reuniones.	Pablo Olivera
23/11/201	4.1.2	Revisión SQA	Emiliano Vázquez

# CONTENIDO

[Objetivos](#)

[Métodos de Evaluación de las Encuestas](#)

[Evaluación de la Encuesta](#)

[Evaluación Proveniente de Reuniones y e-mails](#)

[Conclusiones](#)

## 1. Objetivos

Los objetivos de esta evaluación son:

- Obtener reportes de la percepción del Cliente para tomarlos como medida de la satisfacción del mismo con el producto y la atención recibida por parte del equipo de trabajo.
- Mejorar la calidad del producto desarrollado y del relacionamiento con el Cliente.
- Eliminar elementos de insatisfacción del Cliente.

## 2. Métodos de Evaluación de las Encuestas

A cada respuesta posible del cliente se le asigna un valor predeterminado, el cual se usa luego para la evaluación total de Satisfacción del Cliente.

Estos valores se especifican a continuación:

<b>Respuesta del Cliente</b>	<b>Valor</b>
Muy Satisfecho	100
Satisfecho	75
Indiferente	50
Insatisfecho	25
Muy Insatisfecho	0

## 3. Evaluación de la Encuesta

Se evalúa la encuesta que se encuentra en el documento COMENSG6v4.1.1 mediante la siguiente fórmula, que calcula promedio de los valores asignados a las respuestas del cliente.

Del cuestionario se ha excluido una pregunta, la misma trata sobre mecanismos de ayuda por tanto no aplica al producto.

Puesto que el cliente dió la máxima nota en el resto de las preguntas, el resultado final de la evaluación corresponde a: Muy Satisfecho.

## 4. Evaluación Proveniente de Reuniones y e-mails

Luego de cada liberación el cliente comunica el feedback al equipo. Tanto por e-mails como por entrevistas por Skype.

Siempre fue de manera positiva, aportando observaciones y/o correcciones, ayudando al equipo a obtener un producto de mejor calidad.

## 5. Conclusiones

En base a lo mencionado anteriormente y en los comentarios que se encuentran junto a la encuesta se puede concluir que el resultado final es: Muy Satisfecho.

El equipo desde el principio le dió especial importancia a las interfaces y en buscar desafíos divertidos, dentro de otros aciertos esto fue fundamental para lograr concluir con éxito y obtener el producto deseado.