

ENCUESTA

A partir de la formulación del problema, que ofrece oportunidades de mejora en el quehacer de las organizaciones financieras, se procede a implementar instrumentos de tipo cuantitativo. Estos permiten obtener los requerimientos funcionales y no funcionales necesarios para construir estrategias de fidelización. Además, se identifican la infraestructura tecnológica y las necesidades de implementación. A continuación, se describen los instrumentos utilizados en las diferentes fases del proceso:

1. Diagnóstico

Instrumento: Encuesta para clientes y organizaciones

Este instrumento permite recabar información específica sobre el estado actual de las organizaciones y los clientes. Los datos obtenidos son clave para elaborar un plan de mejora personalizado para cada organización. La información recolectada proporciona una visión general de los desafíos y oportunidades presentes.

2. Implementación

Instrumento: Evaluación de requisitos para la implementación

Este instrumento ayuda a identificar los mecanismos mínimos necesarios para implementar el prototipo dentro de las organizaciones. A través de la evaluación de estos requisitos, se asegura que la infraestructura y las capacidades organizacionales estén alineadas con las demandas tecnológicas.

3. Satisfacción

Instrumento: Encuesta de satisfacción

Una vez implementada la solución tecnológica en las organizaciones, se ofrece el soporte necesario para su adecuada operación. Como parte de este proceso, se distribuye una encuesta cuantitativa que mide el nivel de satisfacción con los servicios. El objetivo es evaluar la calidad del producto final mediante un testeo que garantice la conformidad de los usuarios.

4. Impacto

Instrumento: Medición del impacto

Este instrumento facilita la evaluación del impacto generado por la solución tecnológica antes y después de su implementación. Permite identificar mejoras continuas y asegurar un desarrollo seguro, así como evaluar cómo ha evolucionado la organización a partir de la aplicación tecnológica.

Interacción con el cliente en metodologías ágiles (SCRUM)

En el marco de una metodología ágil como SCRUM, la interacción continua con el cliente es esencial. Para ello, se utiliza un instrumento adicional: **las entrevistas**. Estas permiten identificar necesidades específicas, recoger retroalimentación y presentar los avances de cada Sprint, asegurando que la solución se ajuste a los requerimientos del cliente.