Evaluación TP 1 Historia de la Calidad y su importancia en las TICs

Fecha requerida: Ítem 1 y 2: 08/04/2025; Ítem 3: 15/04/2025

Integrantes GRUPO 1:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Foto | APELLIDO, Nombres | Correo Electrónico |
|  | Alonso, Leandro |  |
|  | Aquino, Jannett |  |
|  | Castillo, Emiliano |  |
|  | Vazquez, Tomas |  |

*Grilla de calificación grupal*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Indicador | M. Bien | Bien | Regular | NOTA conceptual (MB-B-R) |
| Competencia técnica |  |  |  |  |
| Completitud |  |  |  |
| Calidad de presentación |  |  |  |

Indicadores de Evaluación:

1. Competencia técnica: incluye referencia, materiales y conceptos técnicos necesarios, incorpora correctamente la teoría aprendida.

Comentario: .............................................................................................................

1. Completitud: grado de cobertura técnica y de abordaje del TP entregado

Comentario: .............................................................................................................

1. Presentación: apariencia, estructura y claridad de la presentación, gramática, legibilidad, (incluye carátula, objetivo del TP, conclusiones, índice, contenidos solicitados, referencias bibliográficas, etc.)

Comentario: .............................................................................................................

Comentario adicional del Profesor:

Firma del profesor:

Consigna del TP 1: La Calidad y su importancia en las TICs - Conceptos

En base al apunte de la cátedra y observando los siguiente al videos, responder las siguientes preguntas.

Ítem1) Video “Historia de la calidad total”: [*https://www.youtube.com/watch?v=MfgWEZj9e14*](https://www.youtube.com/watch?v=MfgWEZj9e14)

En función de lo observado, indicar en una línea de tiempo los hitos significativos que marcan la evolución de la calidad.

* **Antes de Cristo**: El control de calidad se utilizaba como programas de acciones correctivas, así como lo era con el Código de Hammurabi
* **Revolución Industrial**: Se comienza a analizar la calidad del producto durante los procesos productivos, en medio del auge de la producción en masa
* **Década de 1930:** El supervisor se encarga de revisar la calidad del trabajo realizado por los operarios
* **Primera Guerra Mundial**: Surgen los inspectores de calidad, quienes separan los productos defectuosos de los aptos para la venta
* **1930 - 1949:** Se implementa la inspección por muestreo. Se pasa de una calidad que solo se inspecciona, a una calidad que se controla. W. Edwards Deming desarrolla el control estadístico de la calidad, aplicable tanto a oficinas como a procesos industriales
* **1950 - 1979**: Se empieza a controlar todo el proceso productivo, no solo el resultado final. Joseph M. Juran impulsa una visión centrada en el cliente y sus necesidades, y advierte sobre los límites del control estadístico. Se busca coordinar todas las áreas de la empresa en función de la calidad
* **1980 - 1989**: Surge una estrategia de mejora continua. Toda la organización debe participar activamente, con un enfoque en conocer y superar las expectativas del cliente. El liderazgo y la participación de todos son clave
* **1990 - Actualidad:** Se supera la distinción entre producto y servicio. El foco está en generar un valor total para el cliente, integrando todos los aspectos del negocio en torno a la calidad

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ítem2) Video “Historia de la calidad su evolución y las Etapas históricas” [*https://www.youtube.com/watch?v=5v9wtcGR1g0*](https://www.youtube.com/watch?v=5v9wtcGR1g0)  Tomando en cuenta los conceptos del segundo video, se requiere:  2.1) identificar los métodos o conceptos de la calidad que se podrían aplicar en la industria del sw y/o servicios de las Tecnologías de la Información y Comunicación  METODOS / CONCEPTOS:  **Inspección**:  Uso de inspectores y estándares para detectar productos defectuosos. Ejemplo: Henry Ford, quien medía la calidad al final del proceso productivo  **Control de calidad**:  Se incorpora el control estadístico durante los procesos. Aparecen los departamentos de calidad para supervisar y controlar  **Aseguramiento de la calidad**:  Enfoque proactivo y preventivo. Se busca asegurar la fiabilidad del producto desde el diseño y producción, no solo al final  **Calidad total:** Aparece por la competencia del mercado. Se introduce el mejoramiento continuo, normas como ISO 9000 y se promueve la gestión de calidad total: satisfacer al cliente y reducir fallos en todas las áreas  **Excelencia:** Nivel más alto. Se busca que toda la organización viva la calidad como cultura. Modelos como el EFQM y premios a la calidad reconocen a las empresas con un compromiso integral  2.2) Elegir una organización vinculada con las TICs (desarrollo de software o servicios informáticos) de la cual se pueda tener acceso a datos de dicha organización; describir sus características:    *-Producto / Servicio que brinda;*  ***Mercado Libre*** *está dedicada al comercio electrónico. Además de la plataforma de comercio electrónico Marketplace, Mercado Libre tiene otras divisiones de negocio:*   * ***Mercado Pago*** *es su negocio fintech.* * ***Mercado Ads*** *es la plataforma de publicidad de Mercado Libre.* * ***Mercado Shops*** *es una herramienta diseñada para desarrollar tiendas en línea dentro de la plataforma.* * ***Mercado Crédito*** *es la línea de crédito de la empresa.* * ***Mercado Envíos*** *es el servicio de envío que ofrece la plataforma con las principales empresas de paquetería nacionales.* * ***Mercado Play*** *es el servicio de streaming gratuito que ofrece a sus usuarios*   *-Tecnología que maneja*  *Lenguajes de programación:*   * Java * Kotlin * Python * Go * Groovy * Javascript   *Frameworks & Librerías:*   * Nordic (Framework para el desarrollo de frontend creado por y para Mercado Libre) * Node.js * React.js   *Infraestructura y almacenamiento:*   * AWS * *Jenkins* * SonarQube * *Git & Github* * Database (PostgreSQL, MongoDB, Redis)   *Microservicios & Contenedores:*   * Docker y kubernetes * Arquitectura de microservicios   *Observabilidad:*   * Datadog * Opsgenie * New Relic * Kibana * Grafana   *-Tipo de infraestructura:*   * Infraestructura híbrida   *-Cantidad de Personal;*   * ***40.548 empleados en Latinoamérica.***   *-Mercado que opera o ámbito de influencia de sus funciones*   * En la plataforma ofrecen sus productos pequeñas y medianas empresas, productores, fabricantes, importadores, emprendedores, minoristas, mayoristas, individuos particulares, concesionarios, etc.   2.3) contestar las siguientes preguntas  *Se sugiere que cada una de las respuesta no superen los 5 renglones* | | | |
| * + 1. Analizando las definiciones de los Gurúes vistas en el apunte (slide #3), proponer una síntesis de qué significaría la calidad para la organización seleccionada   La calidad en Mercado Libre es que los clientes obtengan los productos en tiempo y forma. También, que tengan acceso a una billetera virtual y puedan abonar cualquier producto o servicio de forma rápida y sencilla. | | | |
| * + 1. Considerando la organización elegida,   a) Escribir 5 ejemplos de Partes Interesadas;  - Usuario vendedor  - Usuario Comprador  - Empleados  - Servicio de logística  - Instituciones financieras | | | |
| b) identificar en cada una: un Requisito; una Necesidad y una Expectativa | | | |
| Parte interesada | requisito | necesidad | expectativa |
| - Usuario vendedor  - Usuario comprador  - Empleados  - Servicio de logística  - Instituciones financieras | * Plataforma para gestionar y vender productos. * Acceder a productos, variedad de pagos * Lograr que la plataforma funcione desde principio a fin. * Lograr eficiencia en la distribución y almacenaje. * Que sus servicios sean utilizados | * Aumentar ventas. * Comprar de manera rápida y segura. * Cumplir con objetivos, desarrollo profesional. * Realizar entregas en tiempo y forma. * Gestionar la conexión de los pagos con la plataforma. | * Que la plataforma aumente la visibilidad y comisiones competitivas. * Productos de calidad, pagos confiables. * Que la empresa brinde herramientas y labores para las metas. * Que los envíos sean más rápidos y constantes. * Que aumenten las transacciones y uso de las tarjetas. |
| * + 1. Seleccionar un área de la organización elegida, describir una lista de servicios que brinda y elegir tres características deben cumplir dicha área para que sea aceptado por su cliente (Interno o final)   Desarrollo de software.  - Ofrece:  1. Desarrollo de nuevas funcionalidades  2. Mantenimiento y actualización del sistema  3. Integración de Tecnologías y servicios  4. Soporte técnico  5. Desarrollo de nuevas aplicaciones (Arquitectura de microservicios)  6. Pruebas de software y control de calidad  - Características que debe cumplir:  1. Eficiencia: El equipo debe ser capaz de desarrollar y entregar soluciones de manera rápida y efectiva.  2. Calidad y confiabilidad: El software desarrollado debe ser de alta calidad, lo que significa que debe ser estable, seguro y confiable.  3. Orientación al cliente: El desarrollo debe centrarse en las necesidades del usuario. | | | |
| * + 1. Elegir uno de los servicios y definir cuáles serían las características inherentes de dicho servicio.   Mercado Envíos es el servicio de envío que ofrece la plataforma con las principales empresas de paquetería nacionales.  1. Logística integrada  2. Calculo automático de costos de envío  3. Seguimiento en tiempo real  4. Transportistas confiables  5. Flexibilidad en opciones de entrega  6. Seguridad en el transporte  7. Sistema de devoluciones garantizado | | | |
| * + 1. En función del video: “Historia de la calidad su evolución y las Etapas históricas” . *https://www.youtube.com/watch?v=5v9wtcGR1g0;* indicar qué cosas que nunca se hicieron en la organización elegida, (y usted cree que sería necesario hacer), que de aplicarse, provocaría un cambio significativo en la organización   Etapa de inspeccion. Creemos que esta etapa, si bien la abarca, puede existir una mejora, buscando la execelencia en el control de calidad de los productos que venden agentes externos. Ya que podría tener alguna especie de certificado de calidad de la propia empresa. | | | |
| * + 1. ¿cómo se aplicaría los conceptos del Modelo “EFQM” de excelencia o su equivalente “FUNDIBEQ,” en la organización elegida según el video mencionado [*https://www.youtube.com/watch?v=5v9wtcGR1g0*](https://www.youtube.com/watch?v=5v9wtcGR1g0)?   **1. Añadir valor para los clientes**  Meli se enfoca en ofrecer una experiencia de usuario excepcional, con una plataforma intuitiva, opciones de pago seguras y un sistema logístico eficiente. La personalización de la experiencia de compra y la atención al cliente son clave para satisfacer y superar las expectativas de los usuarios.  **2. Crear un futuro sostenible**  La empresa implementa prácticas sostenibles en sus operaciones, como la optimización de rutas de entrega para reducir emisiones y la promoción de productos ecológicos. Además, impulsa la inclusión financiera a través de soluciones como Mercado Pago, facilitando el acceso a servicios financieros en América Latina.  **3. Desarrollar la capacidad organizativa**  Meli invierte en tecnología y capacitación para adaptarse rápidamente a los cambios del mercado. Fomenta una cultura de innovación y aprendizaje continuo, permitiendo a sus equipos responder con agilidad a nuevas oportunidades y desafíos.  **4. Aprovechar la creatividad e innovación**  La empresa incentiva la innovación mediante hackatones internos y programas de mejora continua. Esto ha llevado al desarrollo de nuevas funcionalidades en la plataforma y mejoras en la experiencia del usuario.  **5. Liderar con visión, inspiración e integridad**  Los líderes de Mercado Libre comunican una visión clara y motivadora, promoviendo valores como la integridad, la responsabilidad y el compromiso con la excelencia. Esto se refleja en una cultura organizacional sólida y orientada al logro de resultados sostenibles.  **6. Gestionar con agilidad**  La estructura organizativa de Meli permite una toma de decisiones rápida y eficiente. La empresa utiliza metodologías ágiles en sus proyectos, lo que facilita la adaptación a las necesidades cambiantes del mercado y de los clientes.  **7. Lograr el éxito mediante el talento de las personas**  Mercado Libre reconoce que su capital humano es fundamental para el éxito. Por ello, implementa programas de desarrollo profesional, bienestar y reconocimiento, fomentando un ambiente de trabajo colaborativo y motivador. | | | |
| * + 1. Considerando la organización elegida, identificar los documentos que utilizan para definir los requisitos del producto / servicio | | | |
| *Título del documento* | *Propósito (para qué está)* | *Dueño/responsable* | *Tipo de archivo* |
| *Requisitos Funcionales* | *define las funcionalidades esenciales* | *Líder de Producto* | *Documento de texto (Word, Doc, etc.)* |
| *Kickoff* | *Mostrar el nuevo producto a construir* | *Lideres de producto* | *PPT, Word* |
| *Requisitos del Cliente* | *necesidades y expectativas de los clientes* | *Equipo de Investigación* | *análisis de datos como Tableau o Google Analytics.* |
| *Ejecutables* | *Desplegar la aplicación y sus funcionalidades* | *Equipo de desarrollo* | *APK. APP. EXE.* |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| Ítem3) PRINCIPIOS DE LA CALIDAD  Considerando la organización elegida, y analizando la información de la página oficial de ISO *(https://www.iso.org/es/gestion-calidad/principios)*, dar ejemplos de cómo se manifestarían o podrían visibilizarse cada uno de los 7 principios de la calidad. *(máximo 15 renglones)*  ***-Orientación al cliente; -Liderazgo; -Compromiso del personal; -Enfoque por procesos; -Mejora; -Toma de decisiones basada en Datos y Hechos; -Gestión de las relaciones***  Se recomienda tomar información del documento subido al TEAMS: *ISO 9000 2015 - Principios de la gestión de la calidad 20240409*  1. Orientado al cliente: Meli mejora constantemente la experiencia del usuario, por ejemplo:  - Los productos se entregan en el día  - Resolución rápida y efectiva en sus políticas de devolución  - Recomendaciones personalizadas según la búsqueda de usuarios.  2. Liderazgo: Los lideres impulsan la innovación, fomentan una buena cultura y promueven objetivos claros.  3. Compromiso: Ofrece oportunidades de desarrollo profesional, fomenta diversidad, el trabajo en equipo y escucha activamente ideas de empleados  4. Enfoque por procesos: Las operaciones importantes están integradas de manera correcta y bien definidas para garantizar eficiencia y rapidez al usuario (compra, pago, envíos, etc)  5. Mejora: Se actualiza constantemente (nuevas tecnologías, mejoras de seguridad, soluciones que se adaptan al mercado, como mercado crédito)  6. Toma de decisiones: Utiliza la arquitectura de maya de datos para analizar comportamientos de los usuarios, optimizar búsquedas y estrategias de marketing.  7. Gestión de las relaciones: Colabora con los vendedores, proveedores y bancos, asegurando una cadena de valor sólida y confiable para el usuario. |