



Taller Atributos de Calidad

Juan Camilo López Caicedo.

Universidad Cooperativa de Colombia

Calidad de Software

Francisco Rojas

Agosto 18, 2023

Empresas que Perdieron Clientes por Carencia Atributos de Calidad

Caso Blockbuster

A pesar de que Blockbuster no fue una empresa tecnológica per se, el ejemplo es válido para expresar la carencia de algunos de los principales atributos de calidad, entre ellos se destaca la adaptabilidad y la agilidad, sin estos, las empresas no pueden subsistir en un ambiente evolutivo. La compañía de renta de películas, paso de ser la cadena más grande del mundo en los años 90 a ser un caso de estudio de las cosas que se deben evitar en la administración de empresas, en números Blockbuster llegó a tener más de nueve mil sedes y 6.000 millones de dólares en utilidades para el 2.004, empero, la falta de los atributos mencionados la llevó a la bancarrota en 2.010 ante su incapacidad de competir con empresas como Netflix (la cual incluso fue ofrecida a Blockbuster) (Xataka, 2022).

El mundo de las películas cambió, de la renta física en locales pasó a plataformas de *streaming*, sin embargo, la negativa de Blockbuster para metamorfosear, es decir, adaptarse y ser ágil ante el cambio para ofrecer un sistema con usabilidad y disponibilidad, la llevó a la quiebra.

Caso MySpace

MySpace al contrario de Blockbuster es una empresa tecnológica que, en su auge, competía con empresas tan grandes como Facebook, esta red social careció de distintas cosas, no obstante, se resalta su falta de aplicación de los atributos de calidad relacionados con la usabilidad y seguridad.

Para contextualizar el caso de estudio, se resalta que, en 2.006, MySpace fue más visitado que Google con más de 14M de artistas en la plataforma. A pesar de que en gran medida la fuga de usuarios se debió al auge de otras redes sociales (destacando la carencia de agilidad y adaptabilidad), esta plataforma tuvo inconvenientes aún más profundos relacionados a su carencia de una copia de seguridad. La plataforma reconoció que todo el contenido subido entre 2.003 y 2.015 se perdió debido a una migración de servidor mal ejecutada, como se expresó previamente, la falta de seguridad en MySpace ocasionó un error de una magnitud extrema que ocasionó su ocaso y una fuga de usuarios sin precedentes que llevó a la venta y posterior reestructuración completa de la compañía (Xataka, 2019).

Caso BlackBerry

Por último, para destacar los atributos de calidad relacionados a la usabilidad, adaptabilidad y modificabilidad, se relaciona el caso BlackBerry donde la empresa más valiosa de Canadá y líder de la telefonía llegó a la bancarrota en tiempo récord.

Con la llegada de iPhone, el momento requería escuchar a los usuarios, adaptarse a sus necesidades y hacer del software y hardware, productos de fácil uso. No obstante, BlackBerry en cabeza de Jim Basile decidió ignorar todas las señales. La negativa a incorporar teclados digitales en oposición a los físicos en los teléfonos, la no integración de los nuevos sistemas operativos (iOS y Android) o en su defecto la modificación de los existentes unido a la escasez de elementos de diseño provocó que BlackBerry llegara a la quiebra, por ende, la completa pérdida de usuarios, lo previo, completamente evitable haciendo uso de los atributos de calidad (Forbes Colombia, 2022).

Bibliografía

- Forbes Colombia. (2022). *La historia de cómo BlackBerry quebró en tiempo récord es tan impactante que tendrá su película*. Obtenido de <https://forbes.co/2022/09/01/negocios/la-historia-de-como-blackberry-quebro-en-tiempo-record-es-tan-impactante-que-tendra-su-pelicula>
- Xataka. (2019). *Ascenso y caída de Myspace: de cómo la falta de copias de seguridad se llevó la explosión cultural de una generación*. Obtenido de <https://www.xataka.com/servicios/ascenso-caida-myspace-como-falta-copias-seguridad-se-llevo-explosion-cultural-generacion>
- Xataka. (2022). *Auge y caída de Blockbuster: de ser la mayor cadena de videoclubs del mundo a convertirse en un meme*. Obtenido de <https://www.xataka.com/cine-y-tv/auge-caida-blockbuster-ser-mayor-cadena-videoclubs-mundo-a-convertirse-meme>