

Universidad Nacional de Chimborazo

Ingeniería industrial

Gestión de la Calidad

Taller 9: 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Estudio de Caso: Industria Textil "Tejidos del Sol"

- Contexto:

La empresa Tejidos del Sol es un fabricante mediano de textiles ubicado en una ciudad industrial. Produce telas de alta calidad para la confección de ropa y artículos decorativos, atendiendo principalmente al mercado nacional. Su visión es ser reconocida por su compromiso con la calidad y la sostenibilidad. Actualmente, la empresa busca implementar un sistema de gestión de la calidad basado en ISO 9001:2015.

Durante una reunión estratégica, el gerente general expresó su preocupación por la falta de claridad en las necesidades y expectativas de las partes interesadas clave. Esto ha generado problemas como devoluciones de clientes, desacuerdos con proveedores y quejas de los trabajadores por las condiciones de trabajo.

La dirección ha solicitado a su equipo de gestión realizar un análisis detallado de las partes interesadas para alinear su SGC con las expectativas de estas.

- Actividad para los estudiantes:

Instrucción:

Como consultores de calidad, deben ayudar a Tejidos del Sol a identificar y analizar a sus partes interesadas, así como comprender sus necesidades y expectativas.

1. Identificar las partes interesadas: Realicen una lista de todas las partes interesadas internas y externas relevantes para Tejidos del Sol.
2. Analizar necesidades y expectativas.
3. Completen la matriz de partes interesadas (similar a la analizada en clase).

Nota: para el taller solo presentan la matriz del punto 3.