

Universidad Nacional de Chimborazo

Ingeniería industrial

Gestión de la Calidad

Taller 10: 5.1. Liderazgo y compromiso

Caso de Estudio: La empresa "NutriSnacks"

- Contexto:

"NutriSnacks" es una empresa dedicada a la producción de alimentos saludables envasados, como barras energéticas, galletas integrales y snacks bajos en azúcar. La empresa busca ampliar su presencia en el mercado atendiendo a diferentes tipos de clientes y mejorando la percepción de sus productos. Como parte de su compromiso con la calidad, desean identificar las necesidades y expectativas de sus clientes para garantizar que sus productos cumplan con los requisitos establecidos en el punto 5.1.2 de la ISO 9001.

- Información adicional:

Comerciantes:

- ✓ Distribuidores: Priorizan envases fáciles de manejar y seguros para el transporte.
- ✓ Cadenas de supermercados: Buscan productos atractivos que resalten en los estantes y sean económicos.
- ✓ Tiendas minoristas: Prefieren una variedad de presentaciones y empaques funcionales.

Consumidores finales:

- ✓ Niños: Los productos deben ser atractivos visualmente, inocuos y fáciles de abrir.
- ✓ Adolescentes: Prefieren envases modernos, texturas innovadoras y sabores únicos.
- ✓ Adultos: Valoran envases seguros, económicos y con variedad de opciones.
- ✓ Adultos mayores: Prefieren productos fáciles de manipular, con envases seguros y funcionales.

- Tarea:

Como consultores de calidad de "NutriSnacks", su equipo debe analizar las necesidades de los clientes y construir la matriz de identificación de necesidades basada en los siguientes pasos:

1. Identificar las necesidades principales de cada tipo de cliente mencionado.
2. Clasificar estas necesidades en categorías como: manipulable, atractivo, seguro, económico, entre otras.

3. Completar la matriz de necesidades vs. tipos de clientes, asegurándose de que las expectativas sean claramente reflejadas.
4. Concluir con una recomendación general para la mejora del diseño del producto y del proceso de entrega.

- Producto entregable:

La matriz debe ser completada y acompañada de una conclusión / recomendación general.