

Universidad Nacional de Chimborazo

Ingeniería industrial

Gestión de la Calidad

Taller 12: 6.2. Objetivos de la calidad

Caso de Estudio: Empresa de Transporte y Logística

Contexto

La empresa "TransLogística S.A." se dedica al transporte y entrega de mercancías en zonas urbanas y rurales. En los últimos dos años, la organización ha enfrentado dos desafíos principales:

1. Quejas de los clientes debido a retrasos en las entregas, especialmente en periodos de alta demanda.
2. Desconocimiento interno de la norma ISO 9001:2015, lo que ha llevado a inconsistencias en los procesos y dificultades para implementar el sistema de gestión de calidad.

Para mejorar su desempeño y cumplir con los requisitos de la norma, la empresa decidió establecer los siguientes objetivos de calidad:

1. Reducir las quejas de los clientes en un 15% en un año.
2. Capacitar al 100% de los empleados en la norma ISO 9001:2015 dentro de un plazo de 6 meses.

Actividad

1. Análisis de la tabla proporcionada

Los estudiantes deben analizar la tabla que describe los objetivos de calidad de la empresa, revisada en clase y responder ¿Cómo se alinea esta tabla con la cláusula 6.2 de la ISO 9001?

2. Llenar la tabla como herramienta para evidenciar el punto 6.2 de la ISO 9001: 2015, acorde al caso de estudio planteado.
3. Preguntas de reflexión
 - ¿Qué herramientas podrían usarse para garantizar que los objetivos de calidad sean alcanzados?
 - ¿Cómo podrían integrarse estos objetivos en los procesos diarios de la empresa?
 - ¿Cómo evaluarías la eficacia de las acciones realizadas?