

Universidad Nacional de Chimborazo

Ingeniería industrial

Gestión de la Calidad

Taller 13: 7.1 y 7.2. Recursos y competencia

Caso de Estudio: "Fábrica de Plásticos ECOFLEX"

Contexto:

ECOFLEX es una empresa mediana que fabrica envases de plástico reciclado. Su mercado ha crecido en los últimos años gracias al auge de los productos sostenibles, pero también han enfrentado retos relacionados con la calidad. Actualmente, la empresa se encuentra en proceso de certificación bajo la norma ISO 9001, pero durante una auditoría interna se detectaron varios problemas que afectan su sistema de gestión de calidad:

Recursos insuficientes (7.1):

- Algunas máquinas clave presentan fallos frecuentes debido a la falta de mantenimiento.
- El área de producción trabaja en un espacio reducido, lo que dificulta el flujo de materiales.
- No cuentan con un sistema adecuado para medir y registrar los defectos en los productos.
- Existe confusión sobre quién tiene acceso a cierta información técnica relevante.

Competencia del personal (7.2):

- Los operadores de las máquinas no han recibido capacitación formal en los últimos tres años.
- Hay un alto índice de rotación en el área de calidad, y el personal nuevo no recibe inducción específica sobre los estándares requeridos.
- La gerencia tiene experiencia limitada en gestión de calidad y no comprende del todo los requisitos de la norma.

Instrucciones para los estudiantes:

1. Análisis de recursos (7.1):
 - 1.1. Identifiquen y clasifiquen los recursos que están faltando o que no cumplen con los requisitos de la norma.
 - 1.2. Expliquen cómo estas deficiencias afectan la calidad del producto y el desempeño del sistema de gestión de calidad.

2. Análisis de competencias (7.2):

2.1. Identifiquen las brechas de competencias en los distintos niveles de la organización (operadores, área de calidad, gerencia).

2.2. Analicen cómo estas brechas influyen en la capacidad de la empresa para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001.

3. Evidencia de cumplimiento:

Con base en el caso, redacten ejemplos concretos de evidencias que ECOFLEX podría documentar para demostrar el cumplimiento de los puntos 7.1 y 7.2 (por ejemplo, planes de mantenimiento, registros de capacitación, evaluación de competencias, etc.).

4. Reflexión:

Propongan acciones específicas que ECOFLEX debería implementar para alinear sus recursos y competencias con los requisitos de la norma.