



Contenido

Capítulo 1. El cambio de entorno	9
1. La verdadera respuesta.....	9
2. Características y exigencias del nuevo entorno	19
3. Característica del nuevo cliente	22
4. Las apuestas del nuevo entorno	31
5. Gestión de la calidad.....	40
5.1 La política de calidad.....	41
5.2 El papel de la dirección	49
6. La función de calidad.....	55
6.1 Primera responsabilidad de la función de calidad	60
6.2 Segunda responsabilidad de la función de calidad	61
6.3 Tercera responsabilidad de la función de calidad.....	62
Capítulo 2. La necesidad del QFD	77
1. Las dificultades inherentes al proceso de desarrollo de los productos.....	77
2. El procedimiento del ciclo de vida de los productos (PCVP)....	81
2.1 Las etapas del ciclo de vida.....	82
2.2 Los cambios de etapa.....	83
2.3 Los actores y sus papeles.....	86
3. Las limitaciones del procedimiento del ciclo de vida de los productos.....	87
4. Conclusión	100
Capítulo 3. El QFD y sus ventajas	115
1. Definición de la calidad según la norma japonesa.....	115
2. Significado de las siglas "QFD"	124
3. Punto de partida y finalidad del QFD	126
4. Desarrollo de la metodología del QFD	128

4.1	Etapa 1: Las expectativas del cliente	132
4.1.1	Identificar y jerarquizar a los clientes	132
4.1.2	Identificar y enumerar las expectativas del cliente	136
4.1.3	Jerarquizar las expectativas del cliente	144
4.1.4	Observaciones	144
4.2	Etapa 2: Definición del producto	145
4.2.1	Los "QUES" y los "COMOS"	145
4.2.2	Las matrices de correlación	152
4.2.3	Jerarquización de los "COMOS"	155
4.2.4	La "casa" de la calidad	158
4.2.5	Los "CUANTOS"	160
4.2.6	Confrontación con la competencia	162
4.2.7	Otros "muebles" de la "casa" de la calidad	164
4.2.8	Interés de la etapa 2	167
4.2.9	Ejemplo de una plancha	168
4.3	Etapa 3: Definición de los componentes	169
4.4	Etapa 4: Definición del proceso de producción	178
4.5	Etapa 5: Organización de la producción	180
4.6	Articulación de las diferentes etapas	180
5.	Definición del QFD	185
6.	Generalización y limitaciones del QFD	189
7.	Las ventajas del QFD	194
8.	El lugar que ocupa el QFD	197
9.	Historia del QFD	198