



## Contenido

---

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Capítulo 1. El cambio de entorno</b> .....                                    | 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  |
| <b>Capítulo 2. La necesidad del QFD</b> .....                                    | 77  |
| 1. Las dificultades inherentes al proceso de desarrollo de los<br>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<br>productos..... | 87  |
| 4. Conclusión .....                                                              | 100 |
| <b>Capítulo 3. El QFD y sus ventajas</b> .....                                   | 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 |