

Av. Venustiano Carranza 2145
Col Polanco CP 78270
San Luis Potosí, SLP, México



QFD, DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN CALIDAD

Beneficios:

La creciente competitividad de los negocios obliga a las empresas a desarrollar productos y servicios que cumplan con las necesidades de los clientes. La época en la que se elaboraban productos para clientes cautivos ha terminado, no se puede asegurar el éxito del mismo sin un profundo conocimiento del consumidor, sus necesidades y expectativas.

El QFD como metodología apoyará a su organización a asegurar que los diseños de productos, la realización de los procesos y las prácticas de trabajo respondan a lo que verdaderamente demanda el cliente, evitando con esto los altos costos ocasionados por los rediseños realizados al producto cuando este se encuentra ya en la etapa de producción en serie.

Resultados que el participante puede lograr al asistir a este curso:

- Listará las etapas para lograr una implementación exitosa del QFD
- Relacionará los elementos de la casa de la calidad.
- Identificará los elementos críticos en cada una de las diferentes etapas del QFD.
- Desarrollará la matriz de planeación (Etapa 1 del QFD).
- Determinará los requerimientos del cliente.
- Establecerá los requerimientos necesarios para cumplir los requerimientos del cliente.
- Aplicará el modelo Kano de las necesidades del cliente.
- Desarrollará un caso de aplicación de la etapa 1 del QFD.

Objetivo general:

Al finalizar el evento, el participante aplicará la metodología del Despliegue de la Función Calidad (QFD), como una herramienta para el desarrollo de nuevos productos y servicios mediante la realización de un ejercicio práctico, de acuerdo al material expuesto con un 100% de eficiencia.

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26

CONTENIDO TEMÁTICO

I. LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

- a) Antecedentes, el origen del QFD
- b) El significado del QFD
- c) QFD es una herramienta de planeación
- d) Las etapas en el desarrollo de nuevos productos

II. ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE QFD

- a) Etapa 1. Planeación del producto
- b) Etapa 2. Despliegue de partes
- c) Etapa 3. Planeación del proceso
- d) Etapa 4. Planeación de la producción

III. LA CASA DE LA CALIDAD

- a) Elementos de la casa de la calidad
 - 1) Qué's
 - 2) Como's
 - 3) Cuanto's
 - 4) Evaluación competitiva (Benchmarking)
 - 5) Matriz de relaciones
 - 6) Matriz de correlaciones
 - 7) Ponderación y grados de importancia

IV. DESARROLLO DE LA MATRIZ DE PLANEACION

- a) PASO 1. Captando la voz del cliente
 - 1) Requerimientos en términos del consumidor (Qué's).
 - 2) El modelo KANO
- b) PASO 2. Requerimientos de diseño del producto final (Cómo's).
- c) PASO 3. Desarrollo de la matriz de relaciones entre los Qué's y los Cómo's.
- d) PASO 4. Evaluación competitiva de los requerimientos del consumidor.
- e) PASO 5. Evaluación competitiva de los requerimientos de diseño del producto final.
- f) PASO 6. Determinar puntos de venta para nuevos productos.

Av. Venustiano Carranza 2145
Col Polanco CP 78270
San Luis Potosí, SLP, México



- g) PASO 7. Desarrollo de medidas objetivas de los requerimientos de diseño del producto final.
- h) PASO 8. Grados de importancia
- i) PASO 9. Matriz de correlaciones
- j) PASO 10. Análisis y diagnóstico de la casa de la calidad

V. LAS SIGUIENTES ETAPAS

- a) Despliegue de partes.
- b) Planeación del proceso.
- c) Planeación de la producción.
- d) Requisitos para aplicar QFD en la organización

VI. APLICACIÓN DEL QFD

- a) Desarrollo de las primeras dos matrices del QFD tomando un ejemplo de la empresa.

Técnicas de Instrucción:

Expositiva, discusión en grupo, asignación de tareas, trabajo en equipo. La distribución de actividades es 50% teóricas y 50% prácticas.

Requisitos previos:

Tener los requerimientos del cliente ya determinado, así como tener disponibles los requerimientos de tipo técnico (Como's)

Duración: 8 horas

Calificación: Al finalizar el evento se aplicará un examen escrito, se toma en cuenta las tareas y la participación durante el evento.

CÓDIGO	MDC-ESPR-PL-CC-005
REVISIÓN	3
FECHA	2010-03-26