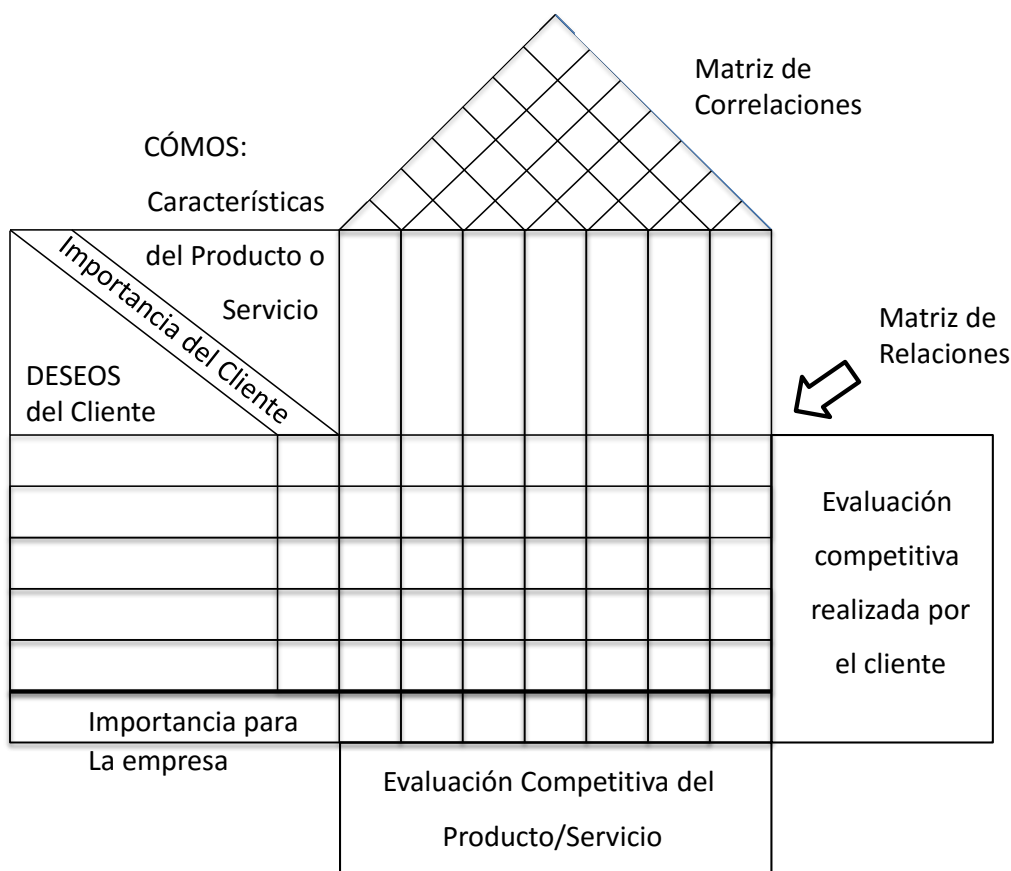




CASA DE LA CALIDAD

Utilizar la técnica de la casa de la calidad (despliegue de la función de calidad) para elaborar una matriz de relaciones entre deseos del cliente y como usted, como Ingeniero de Producción / Gerente de Operaciones, enfocaría el problema. Considere los “deseos” y los “cómos” en el caso siguiente:

- **UN PRODUCTO**, sencillo de fabricar y con alta demanda
- Tome como referencia los pasos seguidos en el ejemplo de clase, ver la página 2, y explique el razonamiento y/o criterios usados en cada paso.

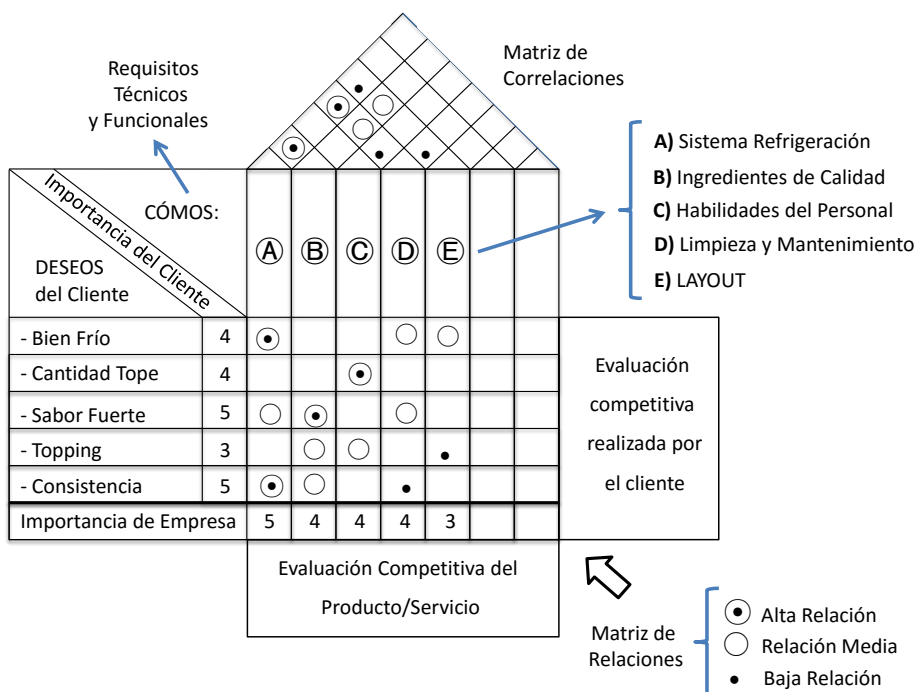


PREPARADO POR:	MATERIA:	CONTENIDO:	PAGINA:
Prof. Carlos Roa. MyS-303 croa@usb.ve	Gestión de la Producción I Gestión Estratégica – PS-4161	Actividad en Clase Casa de la Calidad - QFD	Página 1 de 2



Ejemplo resuelto en Clase: La Casa de la Calidad para un HELADO comprado en comercio de comida rápida.

- Se utilizó la escala de relaciones propuesta por Haizer & Render, en el libro de Dirección de la producción y de Operaciones – Decisiones Estratégicas, para una mejor comprensión del problema.



- 1) Identificar los deseos/necesidades de los clientes.
- 2) Jerarquizar los “deseos” del cliente, desde el punto de vista de la importancia que tienen para éste.
- 3) Determinación las requisitos técnicos y/o funcionales bajo los cuales la empresa va a satisfacer los deseos del cliente, este renglón representa a los “Cómos” el producto.
- 4) Relacionar los “deseos” del cliente con los “cómos” del producto, empleando la escala: Alta relación – Relación media – Baja relación.
- 5) Jerarquizar los “cómos” del producto, tomando en cuenta los resultados obtenidos en los pasos (3) y (4)
- 6) Establecer las relaciones entre los “cómos” del producto, empleando la escala: Alta relación – Relación media – Baja relación.

PREPARADO POR:	MATERIA:	CONTENIDO:	PAGINA:
Prof. Carlos Roa. MyS-303 croa@usb.ve	Gestión de la Producción I Gestión Estratégica – PS-4161	Actividad en Clase Casa de la Calidad - QFD	Página 2 de 2