



## INTRODUCCIÓN AL DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD (QFD)

El QFD es un sistema que busca focalizar el diseño de los productos y servicios en dar respuesta a las necesidades de los clientes. Esto significa alinear lo que el cliente requiere con lo que la organización produce.

El QFD permite a una organización entender la prioridad de las necesidades de sus clientes y encontrar respuestas innovadoras a esas necesidades, a través de la mejora continua de los productos y servicios en búsqueda de maximizar la oferta de valor.

### Objetivo

El objetivo de este curso es que los participantes aprendan las actividades básicas que se tienen que realizar para la elaboración de un estudio de QFD.

El desarrollo de los temas se llevará a cabo en 2 sesiones de 8 horas:

### TEMARIO DIA UNO

- Las nuevas condiciones del mercado
- ¿Qué es QFD?
- Orígenes del QFD
- Beneficios de aplicar QFD
- Tabla de segmentos de cliente
- Introducción al modelo de Kano de Satisfacción del Cliente
- Los Diferentes Tipos de Satisfactores
- El Cuestionario de Kano
- La Tabla de Evaluación de Kano
- Forma de Tabulación de Kano
- Interpretando las Respuestas

### TEMARIO DIA DOS

- El Cuestionario de Importancia Personal
- Análisis Jerárquico (AHP)
- El Modelo de las Cuatro Etapas
- Requerimientos del Cliente
- Matriz de Planeación.
- Requerimientos Técnicos
- Matriz de Interrelaciones
- Matriz Triangular
- Metas del Proyecto
- Resumen General del Curso

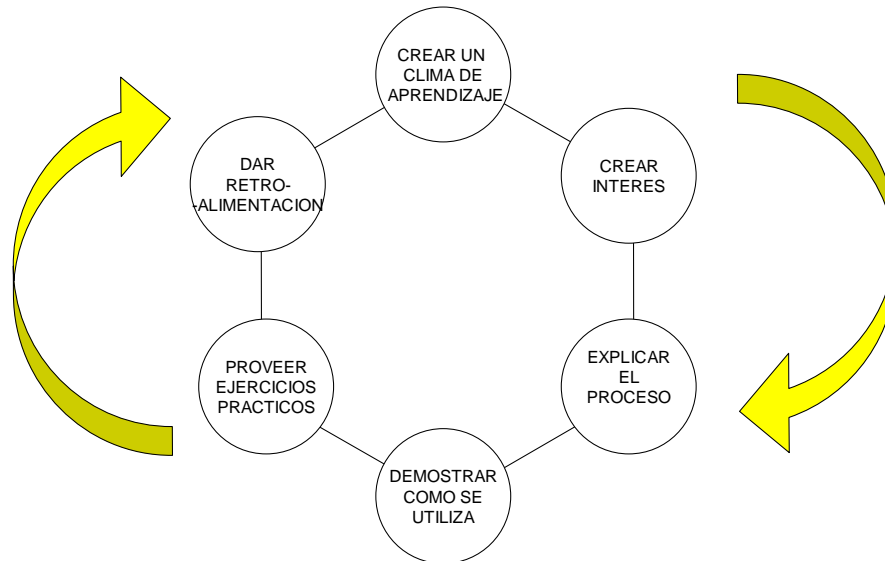
**Quienes deben de asistir:** Personal empleado que participe en programas de diseño de productos y servicios. (Calidad, producción, manufactura, ingeniería)

### Modelo de la clase:

**El curso tiene una duración de 16 horas** y se basa en un modelo de clase – taller donde se realizan análisis y actividades por medio de casos prácticos que los alumnos van desarrollando a través de la clase, recibiendo información y retroalimentación por parte del instructor en cada etapa y aplicándola inmediatamente al caso en el que están trabajando.



Se trabaja siguiendo el ciclo de educación para adultos:



**Se realizan exámenes previos y posteriores a cada curso**, para conocer el nivel conocimientos adquiridos por los asistentes y dejar constancia de su aprendizaje, además de la evaluación del curso por parte de los alumnos al final del mismo, entregándose un reporte tanto de las calificaciones, del % de aprendizaje para cada alumno y del resultado de la evaluación del curso.

### Requerimientos.

Para la realización del curso la empresa proveerá de las instalaciones adecuadas, hojas de rotafolio, juegos de plumones para los alumnos y el proyector.

Es necesario que los participantes en el curso lleven una calculadora científica para realizar los ejercicios de clase, además de que mantengan una asistencia completa durante la capacitación, ya que en todos los temas están relacionados y el perderse uno de ellos afecta de manera importante el aprendizaje de los siguientes, así como retrasa a los demás alumnos.

El curso está diseñado para un máximo de 16 personas.

**Atentamente,**

**Ing. José Pedro Espinoza Elizondo**

**Director General**

**DATA-DRIVEN**

[www.data-driven.com.mx](http://www.data-driven.com.mx)

**Tel. 818-332-1285**

**espinoza@data-driven.com.mx**