



## Caso Casa de la Calidad

*Para resolver en clases en grupos, puede construir la casa o buscar en la web alguna de acceso libre en excel o cualquier herramienta de código abierto.*

La Única S.A., requiere diseñar una mesa auxiliar para parrilla. La mesa será de uso casero, sin embargo se puede llegar a utilizar con piezas de carne de hasta 8 Kg. de peso. El cliente la requiere para usarla tanto para preparativos previos como para el corte de la carne una vez cocida.

La frecuencia de uso es de una a tres veces al mes. Preferiblemente que convine con un ambiente rústico que pueda desplazarse por el área. También es importante la facilidad de limpieza y mantenimiento.

El precio que estaría dispuesto a pagar el cliente es de unos 400 dólares.

El estudio de mercado incluyó entrevistas entre amigos, personas que trabajan en restaurantes, tenderos, familiares y compañeros de trabajo, para saber más sobre la necesidad del cliente y para buscar los posibles clientes.

Las preguntas típicas fueron:

- Primero que todo, la frecuencia con la que hacen carne asada en sus casas.
- Si tenía un fogón en la casa.
- En dónde hace los cortes y el respectivo adobo de la carne.
- Por lo general cuantos kilos de carne prepara.
- En que parte de la casa hace el asado.
- Cómo es su mesa auxiliar para el asado, en caso de tenerla.
- Cuánto le costo, en caso de tenerla.
- Cómo le gustaría que fuera, en caso de no tener una.
- Cuánto estaría dispuesto a pagar por una, en caso de quererla.
- Cómo es el estilo de su casa.

Y muchas otras que en el momento no son tan relevantes, pero sirvieron para obtener información, de esta parte de la investigación se obtuvo lo siguiente:

La frecuencia de asados cambia según el estrato de cada persona, por ejemplo para estratos 1 y 2 dicen que de vez en cuando es que hacen un asado, sobre todo en fechas especiales, cumpleaños, grados o cosas así, por el contrario el estrato 3 y 4 responde que aparte de las ocasiones especiales, a menudo lo hacen entre dos y cuatro veces por semana, mientras que los estratos 5 y 6 dicen no tener tiempo y que cuando lo hacen salen al club o la cabaña, por lo general tienen personas a cargo, pero si les suena la idea de tener una mesa muy linda que haga juego con los demás inmuebles.

Por otra parte las personas entrevistadas mencionaron la gran mayoría el no tener una mesa auxiliar exclusiva para los asados, pero que sería interesante tener una, ya que la gran mayoría de las personas no tienen asador en casa pero cuentan con un fogón, que al fin de cuentas hace la misma tarea, y por lo general el sitio preferido para hacer el asado es en el jardín, patio o lugar de diversión, cabañas, clubes y en ríos o piscinas, por lo que es indispensable que sea muy fácil de transportar, que soporte la intemperie y diferentes alturas de trabajo, ya que no siempre cocina la misma persona.

Para realizar este proceso de diseño la empresa formó un equipo interdisciplinario y aplicando ingeniería concurrente y QFD procedió por un espacio de seis meses a diseñar la mesa, las tablas con los resultados de este equipo de trabajo se presentan a continuación:

RESULTADOS DE LA CONSULTA AL CONSUMIDOR		
	CARACTERISTICA	FRECUENCIA DE SOLICITUD
1	La mesa proporciona diferentes alturas de trabajo	93
2	La mesa es de fácil limpieza garantizando la ausencia de focos de contaminación	85
3	La mesa es fácil de transportar	85
4	La mesa proporciona una zona de corte	75
5	La mesa dispone de un dispositivo porta utensilios y condimentos	68
6	La mesa dispone de un área suficiente para manipular hasta 8 kg. de carne	48
7	La mesa puede dejarse a la intemperie	34
8	La mesa dispone de porta vasos	19

EVALUACION DE MERCADO CON LA COMPETENCIA				
	CARACTERISTICA	LA UNICA	COMPETIDOR 1	COMPETIDOR 2
1	La mesa proporciona diferentes alturas de trabajo	2	4	5
2	La mesa es de fácil limpieza garantizando la ausencia de focos de contaminación	3	2	4
3	La mesa es fácil de transportar	4	3	3
4	La mesa proporciona una zona de corte	4	3	5
5	La mesa dispone de un dispositivo porta utensilios y condimentos	5	4	3
6	La mesa dispone de un área suficiente para manipular hasta 8 kg. de carne	3	3	4
7	La mesa puede dejarse a la intemperie	5	4	4
8	La mesa dispone de porta vasos	4	4	4

ESPECIFICACIONES DE INGENIERIA Y METRICAS			
	CARACTERISTICA	COMO HACERLO	ESPECIFICACION
1	La mesa dispone de un área suficiente para manipular hasta 8 kilos de carne.	Tipo rectangular.	0.6X1 m.
2	La mesa proporciona diferentes alturas de operación, tipo telescopio.	Sistema de mini patas que tienen diferentes tipos de ajustes.	0.7 a 0.9 m. de altura.
3	La mesa dispone de un porta vaso (que garantiza estabilidad).	Porta vaso para la bebida, mientras prepara la carne.	7 cm. De diámetro. 5 de alto.
4	La mesa esta provista de dispositivos porta utensilios.	Sistema tipo canastillas para poder identificar fácilmente los condimentos y las herramientas	5 cm. de ancho, 90 cm. de largo y 50 cm. De alto.
5	La mesa es de fácil limpieza garantizando la ausencia de focos de contaminación.	Los bordes son redondeados y el mesón esta hecho en acero inoxidable.	
6	Las patas y la mesa están unidas por bisagras para poderlas doblar en el momento de guardarla.	Mecanismo de 4 barras, para poder doblar las patas sin desarmar.	2 sistemas, cada uno sostiene 2 patas.
7	Dos de las patas tienen ruedas para una mejor movilidad en el espacio de trabajo, tipo carretilla.	En el extremo asentara sobre dos ruedas, tipo carretilla.	2 ruedas de 10 cm. de diámetro.
8	La mesa esta provista de un recipiente en forma de tasa para la operación de adobo de la carne, fácil de quitar.	Vasija tipo lavaplatos, el cual se podrá quitar y poner a un lado de mesa.	De 40cm. Por 30 cm. Y 15 cm. de fondo.
9	La mesa esta hecha en acero inoxidable (a lo que el mesón se refiere) y de madera para darle un toque rustico.	El mesón de acero inoxidable para evitar la corrección con los jugos de la carne.	Acero AISI 304.

EVALUACION DE INGENIERIA CON LA COMPETENCIA				
	CARACTERISTICA	LA UNICA	COMPETIDOR 1	COMPETIDOR 2
1	La mesa dispone de un área suficiente para manipular hasta 8 kilos de carne.	3	5	4
2	La mesa proporciona diferentes alturas de operación, tipo telescopio.	3	4	4
3	La mesa dispone de un porta vaso (que garantiza estabilidad).	3	3	3
4	La mesa esta provista de dispositivos porta utensilios.	5	3	4
5	La mesa es de fácil limpieza garantizando la ausencia de focos de contaminación.	5	4	3
6	Las patas y la mesa están unidas por bisagras para poderlas doblar en el momento de guardarla.	4	3	4
7	Dos de las patas tienen ruedas para una mejor movilidad en el espacio de trabajo, tipo carretilla.	5	3	4
8	La mesa esta provista de un recipiente en forma de tasa para la operación de adobo de la carne, fácil de quitar.	4	4	4
9	La mesa esta hecha en acero inoxidable (a lo que el mesón se refiere) y de madera para darle un toque rustico.	2	3	4

MATRIZ DE RELACIONES									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1		FUERTE				MEDIA	DEBIL		
2				DEBIL	FUERTE			MEDIA	MEDIA
3	FUERTE			MEDIA	DEBIL			MEDIA	DEBIL
4	MEDIA	DEBIL		DEBIL		FUERTE	MEDIA	MEDIA	
5			MEDIA	FUERTE	DEBIL				
6	FUERTE			DEBIL				MEDIA	
7					MEDIA				FUERTE
8			FUERTE						

MATRIZ DE CORRELACIONES									
DE / HACIA	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1				NEGATIVA				POSITIVA	
2						NEGATIVA	NEGATIVA		
3				NEGATIVA					
4					NEGATIVA			NEGATIVA	POSITIVA
5						NEGATIVA		POSITIVA	POSITIVA
6							NEGATIVA		
7									NEGATIVA
8									POSITIVA
9									

- a) Realice la Casa de la Calidad.
- b) Está la mesa lista para ser enviada al mercado.