

# Índice

|   |    |
|---|----|
| <b>Introducción</b> .....   | 11 |
| <b>Capítulo 1</b>   |    |
| <b>El horizonte empresarial actual</b> .....  | 13 |
| 1.1 Del artesano al fabricante .....  | 15 |
| 1.2 La producción masiva y las economías de escala .....  | 17 |
| 1.3 Fundamentos del paradigma de la producción masiva .....   | 18 |
| 1.4 Retos del nuevo horizonte empresarial .....   | 19 |
| <b>Capítulo 2</b>   |    |
| <b>La estrategia de la personalización masiva</b> .....   | 23 |
| 2.1 ¿Qué es la personalización masiva? .....  | 25 |
| 2.2 Cambios que fundamentan la migración .....  | 27 |
| 2.3 Principios de la personalización masiva .....   | 28 |
| 2.4 Alcance e implicaciones internas .....  | 30 |
| <b>Capítulo 3</b>   |    |
| <b>La decisión</b> .....  | 35 |
| 3.1 Condicionantes de la toma de decisión .....   | 37 |
| 3.2 Dificultades y obstáculos en la migración .....   | 38 |
| 3.2.1 <i>Una visión prudente</i> .....  | 38 |
| 3.3 Los retos .....   | 39 |
| 3.3.1 <i>El reto en la proximidad del cliente y la captación<br/>        de sus necesidades</i> ..... | 39 |
| 3.3.2 <i>El reto en la introducción de variaciones en el diseño</i> .....                             | 41 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 3.3.3 | <i>El reto en la industrialización del producto personalizable</i> .....          | 42 |
| 3.3.4 | <i>El reto en la gestión de la cadena de aprovisionamiento</i> .....              | 43 |
| 3.3.5 | <i>El reto en la entrega</i> .....  | 44 |
| 3.3.6 | <i>El reto de la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad</i> ..... | 45 |
| 3.4   | Una visión de futuro: recomendaciones ante la migración .....                     | 49 |

## Capítulo 4

### La implantación de la personalización masiva .....

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.1   | Aproximaciones estratégicas .....   | 53 |
| 4.2   | La personalización según la fase del proceso en que tiene lugar .....     | 56 |
| 4.3   | Desarrollo de la nueva estrategia .....                                   | 57 |
| 4.3.1 | <i>La cadena de satisfacción</i> .....                                    | 57 |
| 4.3.2 | <i>La gestión del coste adicional</i> .....                               | 59 |
| 4.3.3 | <i>La integración electrónica</i> .....                                   | 59 |
| 4.3.4 | <i>El equipo humano</i> .....   | 61 |
| 4.4   | Ejemplos de implantación de la estrategia de personalización masiva ..... | 63 |

## Capítulo 5

### Funciones implicadas en la personalización masiva .....

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 5.1   | Marketing .....  | 67 |
| 5.1.1 | <i>La fidelización del cliente</i> .....   | 67 |
| 5.1.2 | <i>Relación con el cliente</i> .....   | 69 |
| 5.2   | I+D+I 71 .....   | 73 |
| 5.2.1 | <i>Cambios en la función de I+D</i> .....  | 73 |
| 5.2.2 | <i>Configuración del producto</i> .....  | 75 |
| 5.2.3 | <i>Diseño de producto modular</i> .....  | 75 |
| 5.3   | Industrialización y producción .....   | 76 |
| 5.3.1 | <i>Producción flexible</i> .....   | 76 |
| 5.3.2 | <i>La guerra contra el despilfarro</i> .....   | 79 |
| 5.3.3 | <i>Células autónomas de producción</i> .....   | 80 |
| 5.3.4 | <i>Justo a tiempo</i> .....  | 81 |
| 5.3.5 | <i>Cambio rápido de formato (SMED)</i> .....   | 84 |
| 5.3.6 | <i>Ciclos cortos de producción</i> .....   | 85 |
| 5.4   | La logística del producto personalizado: integración de la cadena de aprovisionamiento ..... | 86 |

**Capítulo 6**

|   |     |
|---|-----|
| <b>Personalización masiva en los servicios</b> .....                                      | 89  |
| 6.1 ¿Qué es un servicio? .....  | 91  |
| 6.2 El reto en el sector de los servicios .....   | 93  |
| 6.3 Aproximación a la implantación de la personalización masiva<br>en los servicios ..... | 94  |
| 6.4 ¿Cómo iniciar la personalización masiva de un servicio? .....                         | 103 |
| 6.5 El proceso de personalización masiva de un servicio .....                             | 106 |
| 6.5.1 <i>Consideraciones iniciales</i> .....  | 106 |
| 6.5.2 <i>Fases del proceso de personalización masiva</i> .....                            | 108 |

**Capítulo 7**

|  |     |
|--|-----|
| <b>Los nuevos perfiles profesionales requeridos</b> .....                    | 113 |
| 7.1 Proyecto de investigación: <i>Mass Customization Experts</i> .....       | 115 |
| 7.1.1 <i>Introducción</i> .....  | 115 |
| 7.1.2 <i>Resultados: roles afectados por la personalización masiva</i> ..... | 116 |
| 7.1.3 <i>Perfil profesional de expertos en personalización masiva</i> .....  | 116 |
| 7.2 Plan de formación de expertos en personalización masiva .....            | 129 |

**Capítulo 8**

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| <b>Reflexiones finales</b> ..... | 133 |
| <b>Bibliografía</b> .....        | 137 |