

**MEJORAMIENTO EN EL DISEÑO DE PRODUCTOS LEXUS:  
UN PROCESO CONTINUO**

El siguiente ejemplo de servicio ocurrió en un concesionario de automóviles *Lexus* en Louisiana, E.E.U.U.

Una cliente llevaba aproximadamente una semana conduciendo su nuevo *Lexus* cuando regresó muy angustiada al concesionario. Sólo utilizaba una marca de calzado y el tacón del zapato derecho se quedaba atrapado debajo del pedal del acelerador, lo cual le causaba problemas con el acelerador y además se le rompía el tacón. El gerente de servicios del concesionario tomó nota del problema y ofreció reemplazarle los zapatos.

La mujer creyó que ya no volvería a saber del concesionario de *Lexus*. Sin embargo, una semana después tocó a su puerta un ingeniero de diseño de la fábrica de *Lexus* en Japón. Le pidió permiso para examinar sus zapatos y les tomó algunos dibujos. El ingeniero se marchó sin decir nada.

Un mes después, el concesionario de *Lexus* la llamó por teléfono y le pidió que llevara su auto. El ingeniero había rediseñado el pedal del acelerador para asegurarse de que los tacones de sus zapatos no se volvieran a trabar. Cambiaron el pedal del acelerador de su vehículo y hoy en día el nuevo pedal se convirtió en norma de producción del *Lexus*.