



## ¿Qué es el QFD? Descifrando el Despliegue de la Función de Calidad

**Francisco Tamayo Enríquez y Verónica González Bosch**  
*Asociación Latinoamericana de QFD*  
*México*

Como integrantes de la mesa directiva de la Asociación Latinoamericana de QFD, una pregunta que nos llega con frecuencia a nuestros correos electrónicos es la que da título a este artículo: ¿Qué es el QFD? Es evidente que la traducción literal al español de QFD (Despliegue de la Función de Calidad) tampoco ayuda en lo más mínimo a responder esta pregunta.

No existe una respuesta única y cerrada a esta pregunta. Tampoco es fácil separar qué es el QFD de para qué sirve el QFD. Consideramos entonces que sería de utilidad para todos aquellos interesados en el QFD el contar con una recopilación de algunas definiciones útiles que expertos en QFD han publicado en diferentes libros, artículos e investigaciones. Desde nuestro punto de vista, no consideramos que haya alguna definición mejor que las otras; por el contrario, consideramos que son complementarias y que el leerlas todas ayudará al lector a generar un concepto más claro sobre el QFD, su alcance y sus beneficios potenciales. Buscando dar orden a este documento, presentamos estas definiciones en forma cronológica de acuerdo únicamente con las fechas de publicación de las fuentes citadas.

Por último, presentamos nuestra propia definición de QFD, que está basada en nuestra experiencia práctica con el uso de esta herramienta, los aprendizajes que hemos obtenido de nuestros alumnos y colegas, y lo que hemos logrado asimilar de nuestros estimados maestros, los doctores Akao, Hunt, Herzwurm, Feldman, Terninko y en especial, Glenn Mazur.

### **Dr. Yoji Akao (1972, Japón):**

En su artículo intitulado “The leading edge in QFD: past, present and future” el Dr. Yoji Akao (creador del QFD) y Glenn Mazur señalan que en 1972 el Dr. Akao definió por primera vez el término Despliegue de la Función (todavía sin integrar la palabra Calidad) como “un método para desplegar, antes del arranque de producción en masa, los puntos importantes de aseguramiento de calidad necesarios para asegurar la calidad de diseño a través del proceso de producción” (Akao y Mazur, 2003, p. 20).

### **Mikel Sorli y Javier Ruiz (1994, Bizkaia-España):**

En el primer capítulo de su libro QFD Una Herramienta de Futuro, Mikel Sorli y Javier Ruiz concluyen que el QFD “proporciona un camino sistemático para que la voz del cliente fluya a través del proceso de desarrollo del producto, estableciendo un nexo de unión entre los diferentes requisitos técnicos enfocándolos hacia las necesidades de los clientes”.



#### John Terninko (1997, Estados Unidos):

En su libro Step by Step QFD: Customer-Driven Product Design, John Terninko menciona que el QFD es “un sistema de calidad moderno enfocado a incrementar la participación en el mercado a través de satisfacer al cliente. Este sistema estratégicamente selecciona y hace visibles los requerimientos que son importantes para desempeñarse mejor que la competencia” (Terninko, 1997, p.3)

#### Glenn Mazur (2000, Estados Unidos):

En su extraordinario manual de curso Comprehensive Quality Function Deployment Overview del 2000, Glenn Mazur explica que el QFD es un sistema de calidad que se focaliza en brindar valor a través de buscar necesidades del cliente tanto explícitas como implícitas, traducir estas necesidades en acciones o diseños y desplegar esto a través de la organización (Mazur, 1997).

#### Marvin E. González (2001, Costa Rica):

En su libro QFD La Función Despliegue de la Calidad; una guía práctica para escuchar la voz del cliente, el Dr. González define el QFD como “una metodología que traduce la Voz del Cliente en parámetros de diseño para que estos puedan desplegarse, de forma horizontal, dentro de los departamentos de planeación, ingeniería, manufactura, ensamble y servicio.” (González, 2001, p. 17). Asimismo, el Dr. González señala que el QFD es un “instrumento efectivo que permite identificar y optimizar aquellos requisitos que conflictúan el diseño de un producto o servicio (González, 2001, p.16).

#### Georg Herzwurm (2003, Alemania):

El Dr. Herzwurm, cuya línea de investigación ha sido hacia la aplicación del QFD para el desarrollo de paquetes computacionales, señala en uno de sus últimos artículos publicados que el QFD es un método desarrollado en Japón que provee una forma de comunicación entre clientes y desarrolladores que es sistemática, pero más informal y completa que solamente las especificaciones de requerimientos. Eso permite focalizarse más en reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes. (Herzwurm y Schockert, 2003).

#### Robert A. Hunt (2003, Australia):

El Dr. Hunt, quien ha investigado la aplicación de QFD en la planeación estratégica de las organizaciones, señala que el poder de las técnicas de QFD está en que “el QFD ayuda a identificar qué es importante, al proveer un sistema lógico para reemplazar la toma de decisiones basada en emociones”. (Hunt y Xavier, 2003).

#### Francisco Tamayo y Verónica González Bosch (2004, México)

En su definición de QFD para la Asociación Latinoamericana de QFD ([www.qfdlat.com](http://www.qfdlat.com)) Francisco y Verónica definieron el QFD como “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.

**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.

**QFD (Quality Function Deployment)** significa **Despliegue de la Función de Calidad**. Esto es, "transmitir" a través de los procesos organizacionales los atributos de calidad que el cliente demanda, para que cada proceso pueda contribuir al aseguramiento de estas características. A través del **QFD**, todo el personal de una organización puede entender lo que es realmente importante para los clientes y trabajar para cumplirlo.

Camino sistemático, método, herramienta, forma de comunicación, práctica, técnica, metodología, filosofía, sistema... Todo esto es el QFD, pero el QFD es más que todo esto. La única forma de entender realmente qué es el QFD, es haciendo QFD... Y citando a Lope de Vega, quien lo probó, lo sabe.

#### Referencias:

Akao, J. y Mazur, G. (2003). "The leading edge in QFD: past, present and future", International Journal of Quality and Reliability Management, Volumen 20, No. 1, West Yorkshire, England

González, M.E. (2001). QFD La Función Despliegue de la Calidad; una guía práctica para escuchar la voz del cliente. McGraw-Hill, México

Herzwurm, G. y Schockert, S. (2003). "The leading edge in QFD for software and electronic business", International Journal of Quality and Reliability Management, Volumen 20, No. 1, West Yorkshire, England

Hunt, R.A. y Xavier, F.B. (2003). "The leading edge in strategic QFD", International Journal of Quality and Reliability Management, Volumen 20, No. 1, West Yorkshire, England

Mazur, G. (2000). Comprehensive Quality Function Deployment Overview, QFD Network, Version 2000, Estados Unidos

Sorli, M. y Ruiz, J. (1994). QFD Una Herramienta de Futuro, Labein Centro de Investigación Tecnológica, Bilbao, Bizkaia (España)

Terninko, J. (1997). Step by Step QFD: Customer-Driven Product Design, St. Lucie Press, Boca Raton, Florida, Estados Unidos