

# QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

<EL DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD>





**DE LA VOZ DEL CLIENTE AL  
DISEÑO DE SERVICIOS  
(INTRODUCCIÓN)**



## ¿Qué es el QFD?

- QFD son las siglas de **Quality Function Deployment** y la traducción literal al español de QFD es Despliegue de la Función de Calidad.
- El QFD nació en Japón a finales de los años '60s por los Profesores Shigeru **Mizuno** y Yoji **Akao**.
- El propósito de Mizuno y Akao era desarrollar un método de **aseguramiento de calidad** que diseñara la satisfacción del cliente con un producto **antes** de que éste fuera **manufacturado**.



## ¿Qué es el QFD?

- La **esencia** del QFD es **alinear** los **recursos limitados** de la organización con las **necesidades** de los clientes.
- El mejor producto/servicio será aquel que esté perfectamente alineado con lo que los clientes realmente quieren; por lo tanto, la **competitividad** de nuestro producto/servicio dependerá fuertemente en la **determinación** correcta de las **necesidades** de los clientes.
- El QFD es una **habilidad ejecutiva** que enfatiza el uso del **método científico** para traducir las necesidades **subjetivas** del cliente en **parámetros** objetivos de diseño.



## ¿Qué es el 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.
- ¿Por qué focalizar el diseño y no la mejora continua?
  - Los cambios en la etapa de diseño son más baratos ( $\pm 70\%$ )
  - La velocidad para llegar “del papel al anaquel” es clave

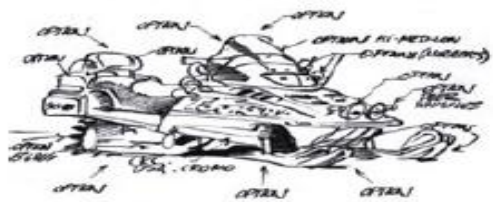




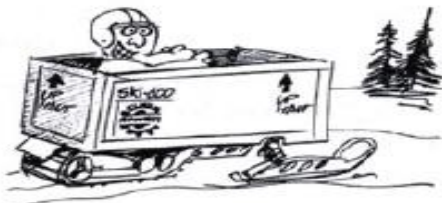
# Proceso de Diseño



Verbalización del Cliente...

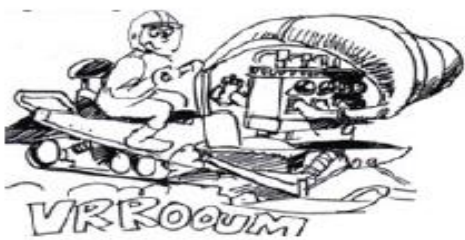


Diseño...

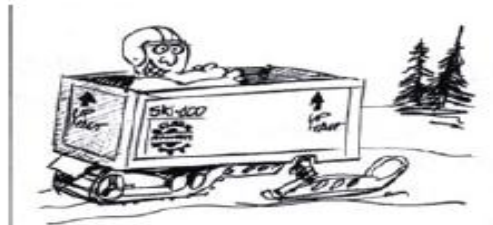


Necesidad del Cliente

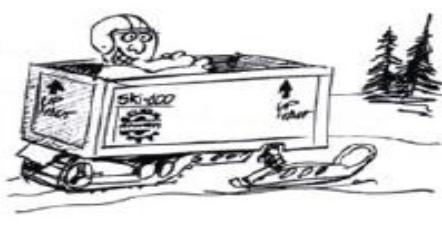
Con QFD...



Verbalización del Cliente...



Necesidad del Cliente...



Diseño



# Proceso de Diseño



How the customer explained it



How the Project Leader understood it



How the Analyst designed it



How the Programmer wrote it



How the Business Consultant described it



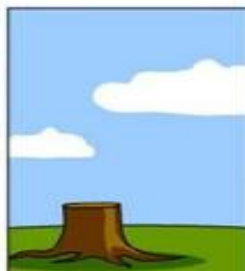
How the project was documented



What operations installed



How the customer was billed



How it was supported



What the customer really needed



## ¿Dónde se aplica el QFD?





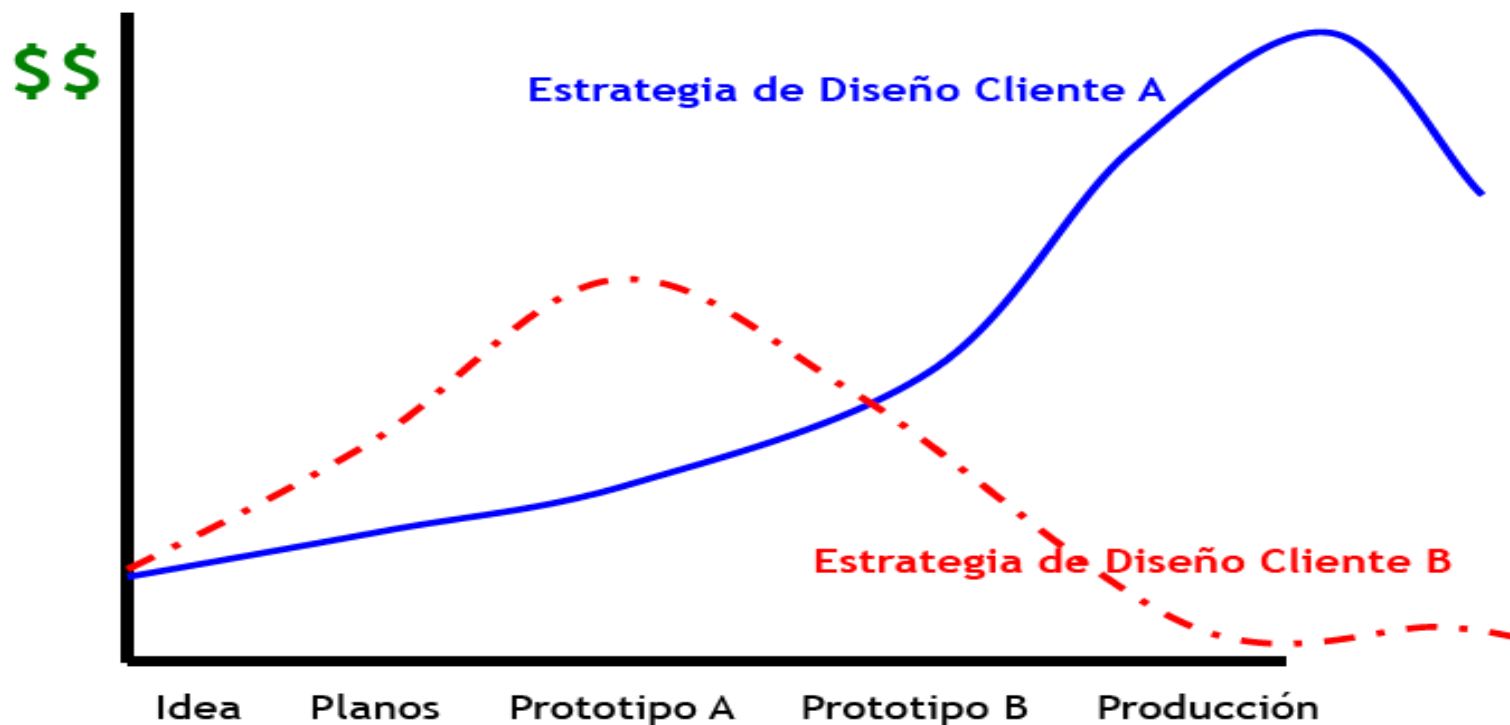


## Relevancia del QFD en América Latina

- Premisas:
  - La mano de obra ya no es tan barata...
  - La competencia es a nivel internacional
  - Se necesita tener buenos productos para competir con éxito
  - Se necesita tener buenos servicios para competir con éxito
  - Se necesita la mejor calidad al mínimo costo
  - Se necesita ofrecer valor
  - El cliente puede pagar más por algo que le brinde más valor
  
  - Los latinoamericanos somos creativos
  - Los latinoamericanos podemos ser serviciales
- Tenemos que ser y podemos ser más competitivos... Pero necesitamos entender y satisfacer a los clientes...



## Estrategias de desarrollo de productos





## Espíritu de QFD...

- “Mr. Mom”





## El Proceso de QFD

- El proceso de QFD es complejo y requiere del trabajo en equipo de grupos multidisciplinarios.
- Un punto muy importante es **no olvidar nunca el espíritu** del QFD:
  - Entender las necesidades reales del cliente y traducirlas a parámetros objetivos de nuestro producto/servicio. Esto es vital para no perdernos en el camino y lograr “una herramienta perfectamente aplicada, pero completamente inútil”.
- El QFD **no es una carpeta** con matrices a colores muy bonitas y bien documentadas que no sirve para tomar acciones.
- La mejor forma de aprender QFD es **haciendo QFD**. De hecho, creemos que es la única forma de aprender QFD.





## El Proceso de QFD

- El QFD Matricial está basado en el **uso de Matrices de Relaciones** para relacionar las Necesidades de Cliente (y su importancia) con los Parámetros (Sistemas, Procesos) bajo nuestro control.
- Si una Necesidad del Cliente es Servicio Efectivo, esta Necesidad dependerá de la percepción del cliente; **no podemos afectarla directamente.**
  - En cambio, sí podremos actuar sobre los parámetros (procesos) de nuestros sistemas (como el Sistema de Capacitación de Técnicos, Proceso para Completar Servicios, Sistema para Informar al Cliente Estatus de Órdenes, etc.).



## Fases de QFD Matricial



**1**  
Obtener la Voz  
del Cliente  
(VOC)



**2**  
Transformar la  
VOC a  
Necesidad de  
Cliente  
(CN)



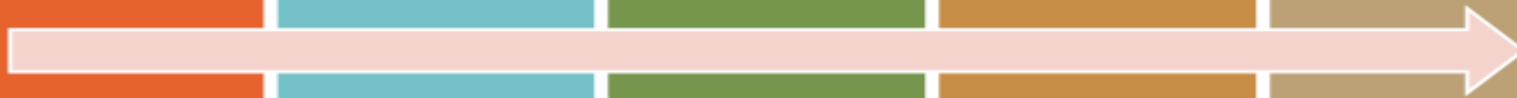
**3**  
Jerarquizar y  
Priorizar CN



**4**  
Elaborar la  
Matriz de  
Relaciones y  
evaluar la  
situación actual



**5**  
Realizar  
Acciones  
Correctivas o de  
Mejora



El QFD es un sistema focalizado a maximizar la satisfacción del cliente, incorporando sus necesidades desde el diseño de productos o servicios. Por lo tanto, el punto de partida del QFD es escuchar la Voz del Cliente (VOC) para realmente entender al mismo.