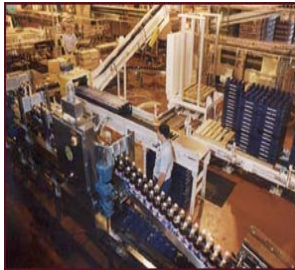




Instituto Nacional de Sistemas Industriales



Boletín Informativo

QFD – Quality Function Deployment



¿Qué significa QFD?

QFD nace originalmente en Japón con el nombre de *Hinshitsu Kino Tenkai*.

Hinshitsu significa calidad, características, atributos, o cualidades.

Kino significa función, organización, ordenamiento o mecanización.

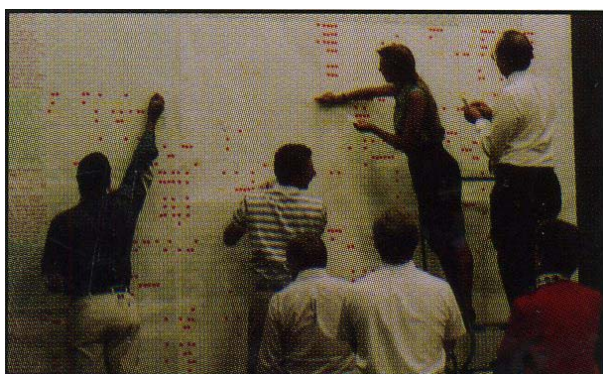
Tenkai significa despliegue, difusión, desdoblamiento, desarrollo, evolución o desenvolvimiento.

El nombre de *Quality Function Deployment* (QFD) nace prácticamente por casualidad debido a las palabras que seleccionaron en un principio los traductores de Estados Unidos para los documentos fuente en japonés. Era perfectamente posible que se hubiera traducido como *Difusión de la Mecanización de Características*. Algunos autores trataron en un principio de cambiar el nombre por *Planeación Estructurada del Producto*, y *Despliegue de las Características de Calidad*, expresiones que aunque explican mejor la esencia del proceso, no tuvieron apoyo.

Hoy en día se le llama en español principalmente *Despliegue de la Función de Calidad*, aunque es también posible encontrar otras expresiones, tales como *Función Despliegue de la Calidad*, o *Desarrollo Funcional de la Calidad*.

¿Qué objetivos, resultados y beneficios se obtienen con QFD?

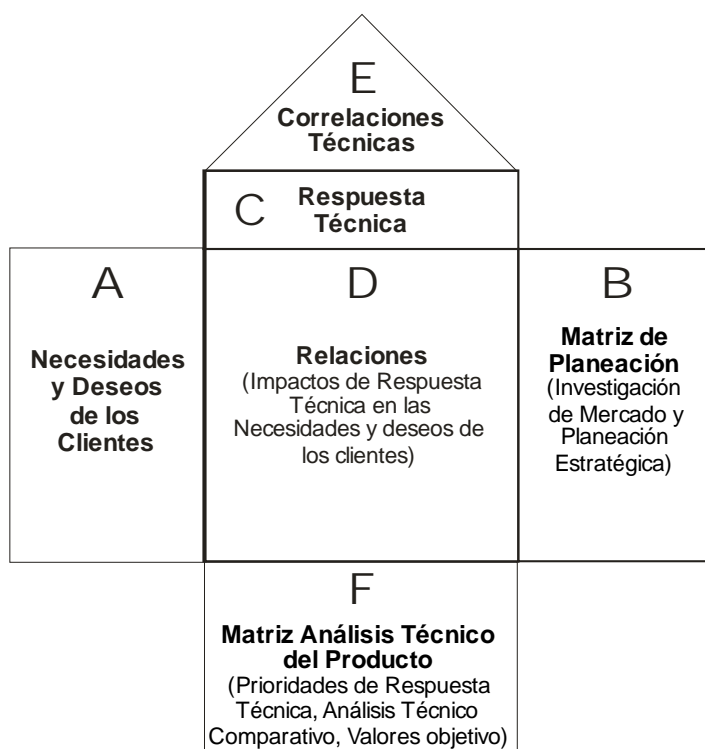
Los objetivos, resultados y beneficios que busca lograr el uso de QFD en una organización pueden expresarse de la siguiente manera:



- Disminución de costos de los proyectos de diseño y desarrollo de productos, y por lo tanto contribución a la eficiencia y productividad globales de la organización.
- Aumento de los ingresos de la organización por ventas al lanzar en el mercado productos que tengan un mayor volumen de ventas y/o precios relativos más altos debido a su capacidad de satisfacer eficazmente las necesidades y deseos de sus usuarios.
- Aumento de las utilidades de la organización por el efecto combinado del aumento de los ingresos y la reducción de los costos.
- Reducción del tiempo de ciclo de los proyectos de diseño y desarrollo que permita lanzar oportunamente los productos adecuados al mercado y aprovechar de esta manera las oportunidades de negocio.

¿Qué es la Casa de la Calidad?

El proceso de QFD consiste en la construcción de una matriz compuesta de varias matrices, o de varias matrices desarrolladas de manera interrelacionada. A estas matrices frecuentemente se les llama tablas de calidad. A la primera de estas matrices frecuentemente se le conoce como la Casa de la Calidad. Esta Casa de la Calidad muestra las necesidades y deseos de los clientes en su primera columna a la izquierda, y la respuesta técnica del equipo de desarrollo para satisfacer tales deseos y necesidades (Características técnicas del producto o características de calidad substitutas) en su parte superior. La matriz consiste de varias secciones o submatrices que se interrelacionan de varias maneras, cada una de las cuales contiene información relacionada con las otras, como se muestra en el siguiente diagrama:



Para información adicional sobre cómo adquirir servicios de asesoría, consultoría, así como sobre nuestros cursos de capacitación sobre QFD, favor de comunicarse con la Lic. Matilde Mota a los teléfonos (55) 3330-2720 ó 3330-2721 de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, o envíe un mensaje de correo electrónico a la dirección info@insi.org
