



Curso Online de  
**Quality Function Deployment  
(QFD):** diseño eficaz de productos y  
servicios

*Metodología QFD: transformación de las necesidades y expectativas del cliente en especificaciones del producto o servicio.*



**[e]**  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*



Tel. 900 670 400 - [attcliente@iniciativasempresariales.com](mailto:attcliente@iniciativasempresariales.com)  
[www.iniciativasempresariales.com](http://www.iniciativasempresariales.com)

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

# Quality Function Deployment (QFD): diseño eficaz de productos y servicios

Quality Function Deployment

## Presentación

La globalización de los mercados, entre otras cosas, ha permitido que la capacidad del cliente para acceder a productos y servicios y poder compararlos haya crecido de forma exponencial. Este hecho, que desde el punto de vista del cliente tiene un efecto claramente positivo, para las empresas puede suponer una amenaza ya que, en esta situación, mucho más competitiva, triunfarán aquellas organizaciones que sean capaces de ofrecer los productos o servicios que mejor satisfagan las necesidades y expectativas del cliente.

Mientras que hace años se trabajaba poniendo en el mercado un producto o un servicio para, posteriormente, crear una necesidad en el cliente, hoy es el cliente el que “sale al mercado” en busca de aquel producto o servicio que mejor cubra sus necesidades y, además, salvo raras excepciones, con posibilidad de comparar y elegir.

Esto supone un cambio de mentalidad en las organizaciones. En primer lugar, supone la necesidad de conocer en profundidad el perfil de sus clientes, sus necesidades, sus gustos, etc...y una vez hecho esto, ser capaces de traducir esas necesidades, esos gustos y esas expectativas en especificaciones de nuestro producto o servicio de manera que cuando el cliente “salga al mercado”, como decíamos antes, se fije en nuestro producto o servicio y nos compre.

Pues bien, la metodología que mejores resultados ha dado y sigue dando para llevar a cabo esa traducción de necesidades en características del producto o servicio es el Despliegue de la Función de la Calidad, conocida por sus siglas como QFD.

## La Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1

La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.

2

*Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.

3

*Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.

4

*Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

# Quality Function Deployment (QFD): diseño eficaz de productos y servicios

Quality Function  
Deployment

## Objetivos del curso:

---

- Permitir al alumno conocer paso a paso cómo llevar a cabo la implantación de un proyecto QFD de manera eficaz y eficiente.
- Dar a conocer al alumno la importancia del enfoque de orientación al cliente como base para garantizar el éxito de una organización.
- Conocer los pasos a seguir para materializar dicho enfoque mediante la traducción de sus necesidades y expectativas en especificaciones de los productos y servicios.
- Mostrar diferentes metodologías y herramientas cualitativas y cuantitativas para determinar aquellos atributos de calidad que impactan de manera más decisiva en la decisión de compra de los clientes.
- Profundizar en el conocimiento de la metodología QFD como medio para orientar todos los recursos de la empresa hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes.
- Mostrar cómo el QFD permite el diseño y fabricación de productos y servicios de forma concurrente, reduciendo tiempos y costes.
- Conocer cómo el despliegue de la función de calidad se integra en los principales estándares de calidad.
- Gestionar la información resultante de un proyecto QFD de manera que permita a las organizaciones la toma de decisiones que transformen la satisfacción de los clientes en fidelización.

“ Con la aplicación de la metodología QFD podrá diseñar productos o servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios, conocer el posicionamiento de nuestro producto o servicio con respecto a la competencia e identificar qué aspectos deben ser mejorados para ser más competitivos”

## Dirigido a:

---

Directivos y profesionales que desarrollen su actividad en áreas de Proyectos, Producción, Diseño, Operaciones, RRHH, Calidad, Desarrollo, Marketing, Ventas, Finanzas y, en general, a todas aquellas personas que necesiten adaptar sus productos o servicios a los gustos y necesidades de sus clientes y mejorar así los resultados de su negocio.

# Quality Function Deployment (QFD): diseño eficaz de productos y servicios

Quality Function Deployment

## Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

### Manual de Estudio

4 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

### Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

### Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

**Bibliografía y enlaces** de lectura recomendados para completar la formación.

## Metodología 100% E-learning



### Aula Virtual \*

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



### Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



\* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

# Quality Function Deployment (QFD): diseño eficaz de productos y servicios

Quality Function  
Deployment

## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Introducción a la metodología QFD

6 horas

Cuando se realiza un estudio de la opinión de los clientes respecto a un producto o servicio con el fin de conocer qué aspectos son los que provocan satisfacción o insatisfacción en ellos, se obtiene una información valiosísima de carácter totalmente estratégico.

Las formas de integrar los requerimientos de los clientes en los procesos de fabricación o de prestación del servicio pueden ser muy variadas, pero, quizá la más adecuada y validada sea la metodología QFD.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Evolución histórica de la metodología QFD.
- 1.3. Definiciones y conceptos.
- 1.4. La metodología QFD y su vinculación con los principales estándares de calidad:
  - 1.4.1. ISO 9001:2015 y QFD.
  - 1.4.2. Modelo EFQM y QFD.
- 1.5. El paradigma de la desconfirmación.
- 1.6. Ventajas del uso de la metodología QFD para el diseño de productos y servicios.
- 1.7. Factores clave para su implantación.

### MÓDULO 2. Diseño e implantación de la casa de la calidad (HoQ). Análisis horizontal del gráfico QFD

12 horas

Se denomina Casa de la Calidad al gráfico que constituye el corazón de la metodología QFD ya que es en él donde se condensa toda la información necesaria para la implantación de un proyecto de este tipo.

- 2.1. Análisis horizontal:
  - 2.1.1. El bloque de los QUE'S.
  - 2.1.2. Bloque de análisis competitivo y planificación:
    - 2.1.2.1. Grado de importancia.
    - 2.1.2.2. Análisis competitivo.
    - 2.1.2.3. Objetivo.
    - 2.1.2.4. Grado de mejora.
    - 2.1.2.5. Importancia estratégica.
    - 2.1.2.6. Ponderación.

# Quality Function Deployment (QFD): diseño eficaz de productos y servicios

Quality Function Deployment

## MÓDULO 3. Diseño e implantación de la casa de la calidad (HoQ). Análisis vertical del gráfico QFD

8 horas

- 3.1. Introducción.
- 3.2. El bloque de los *COMO'S*.
- 3.3. Matriz de correlaciones.
- 3.4. Bloque *QUE'S* vs *COMO'S*.
- 3.5. Bloque de calidad de diseño.

## MÓDULO 4. Conclusiones del estudio QFD y monitorización de los resultados

4 horas

Una vez cumplimentada la Casa de la Calidad, el grupo de QFD lo que debe hacer es analizar la información que contiene con el fin de priorizar sobre qué aspectos tiene la Dirección que focalizar sus esfuerzos y recursos con el fin de conseguir que el diseño del servicio o del proceso sea un éxito y que además lo sea de la forma más eficiente.

- 4.1. Análisis horizontal.
- 4.2. Análisis vertical.

# Quality Function Deployment (QFD): diseño eficaz de productos y servicios

Quality Function Deployment

## Autor



### José Luis Delgado

Máster en Gestión de la Calidad Total y Excelencia Empresarial. Auditor Certificado de Calidad EOQ. Auditor Cualificado por el Organismo de Certificación United Registrar of Systems (URS), cuenta con amplia experiencia como Director de Proyectos, Consultor y Auditor de Sistemas de Gestión en empresas de diversos sectores.

## Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

