



Artículo original

La casa de calidad como herramienta de diagnóstico en procesos culturales

The quality house as a diagnostic tool in cultural processes

Máryuri García González¹  maryuri@rect.uh.cu

Renier Helvio Fernández García²  renierhelvio@gmail.com

¹Universidad de La Habana, Cuba

²Union de Escritores y Artistas de Cuba, UNEAC, Cuba

RESUMEN

La Casa de la Calidad (Quality Function Deployment, QFD) es una metodología de gestión que permite traducir las necesidades de los usuarios en características técnicas de un producto o servicio, destacando su capacidad para traducir las necesidades y expectativas de las comunidades en criterios de gestión cultural. Aunque su origen está en la ingeniería y la manufactura, su aplicación en el ámbito cultural ha cobrado relevancia como herramienta de diagnóstico y evaluación de procesos culturales, ya que facilita la alineación entre las expectativas de la comunidad y la oferta cultural. Se busca como objetivo del artículo: demostrar cómo esta metodología, originalmente concebida para la ingeniería y la manufactura, puede adaptarse al ámbito cultural para mejorar la planificación, evaluación y sostenibilidad de proyectos, fomentando la participación ciudadana y la transparencia institucional.

Palabras claves: cultura; calidad; participación; proceso; gestión cultural.

ABSTRACT

The House of Quality (Quality Function Deployment, QFD) is a management methodology that translates user needs into the technical characteristics of a product or service, highlighting its ability to translate the needs and expectations of communities into



cultural management criteria. Although its origins lie in engineering and manufacturing, its application in the cultural sphere has gained relevance as a diagnostic and evaluative tool for cultural processes, as it facilitates alignment between community expectations and cultural offerings. The objective of this article is to demonstrate how this methodology, originally conceived for engineering and manufacturing, can be adapted to the cultural sphere to improve the planning, evaluation, and sustainability of projects, fostering citizen participation and institutional transparency.

Keywords: *culture; quality; participation; process; cultural management.*

Recibido: 9/2/2026

Aprobado: 28/3/2026

INTRODUCCIÓN

La Casa de la Calidad proviene del Despliegue de la Función de Calidad (QFD), metodología japonesa orientada a traducir las necesidades del cliente en parámetros técnicos y organizativos. Es una metodología originada en la ingeniería que ha sido adaptada al ámbito cultural como instrumento de diagnóstico y gestión. Su aplicación en procesos culturales permite traducir las necesidades de la comunidad en criterios de planificación y evaluación, garantizando que los proyectos respondan a demandas sociales reales (Roselló, 2023).

En el ámbito cultural, según García y Fernández (2022), el “cliente” se entiende como la comunidad, los públicos y actores sociales que participan en los procesos culturales. Su estructura matricial permite relacionar expectativas sociales y culturales con capacidades institucionales, identificando brechas y prioridades

En este contexto, la Casa de Calidad facilita la identificación de expectativas, la priorización de recursos y la evaluación de impacto de las iniciativas culturales. Además, promueve la participación ciudadana al integrar la voz de los públicos en la toma de decisiones, fortaleciendo la legitimidad de las instituciones culturales. Aunque su adaptación implica retos metodológicos, especialmente en la traducción de indicadores

técnicos a cualitativos, sus beneficios incluyen mayor transparencia, pertinencia y sostenibilidad en la gestión cultural. Por ello, se consolida como una herramienta estratégica para el diagnóstico y la mejora continua de procesos culturales.

DESARROLLO

Particularidades de la Casa de Calidad

La Casa de la Calidad, fue creada por el japonés Yoji Akao quien diseñó la herramienta en 1966 (Chee, 2015). Para Akao Yojiel (citado por Roca, 2016), el despliegue de la función de la calidad (QFD): es el sistema estructurado y disciplinado que proporciona el medio para identificar y analizar la voz del cliente (Q) y traducirla a requisitos internos, desplegándolas (D) a lo largo del proceso de desarrollo del producto o servicio, con la participación de todas las funciones (F) que intervienen en el mismo. Puede resumirse como el sistema de planificación de ayuda a traducir las necesidades del cliente a características del producto o servicio.

El QFD, también conocida como: Quality Function Deployment, La voz del cliente, Casa de la Calidad, Ingeniería Orientada al Cliente, Matriz de Planificación de Producto o Implementación de la Función de Calidad 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 las capacidades de las instituciones del territorio (Pinta, 2025).

Entre sus ventajas y limitación de manera general se distinguen:

Ventajas metodológicas

- Claridad visual: Organiza información compleja en un formato comprensible para equipos multidisciplinarios.
- Comparación sistemática: Relaciona necesidades sociales con capacidades institucionales, revelando fortalezas y debilidades.
- Orientación a la mejora continua: Convierte el diagnóstico en un insumo para la planificación y evaluación cultural.

- Interdisciplinariedad: Integra variables sociales, económicas, educativas y simbólicas en un mismo marco.

Limitaciones y desafíos

- Adaptación contextual: El modelo fue diseñado para la industria; requiere ajustes para captar la naturaleza intangible y simbólica de los procesos culturales.
- Complejidad de datos: La diversidad de actores y valores culturales puede dificultar la cuantificación y priorización.
- Riesgo de tecnocratización: Si se aplica de manera rígida, puede reducir la riqueza cualitativa de los procesos culturales a simples números.

Por consiguiente, adaptar esta herramienta a procesos sociales y culturales constituye un desafío, pero aporta una visión cualitativamente superior, integral y holístico, al proceso que se diagnostica. Adaptar una herramienta, originalmente, técnica al ámbito cultural implica traducir indicadores cuantitativos en cualitativos, lo que requiere metodologías mixtas. Estableciendo entre sus beneficios, la mejora de la transparencia en la gestión cultural, fomento de la participación comunitaria y fortalecimiento de la legitimidad de las instituciones culturales.

Por tanto, la Casa de la Calidad en procesos culturales permite:

- Diagnóstico participativo: Permite identificar las necesidades culturales de una comunidad y transformarlas en criterios de gestión cultural, facilita integrar la voz de los públicos, gestores y especialistas en un mismo esquema.
- Evaluación de calidad: Se convierte en un instrumento para medir la pertinencia y efectividad de proyectos culturales, vinculando objetivos sociales con indicadores de desempeño.
- Gestión estratégica: Favorece la toma de decisiones en instituciones culturales, asegurando que las actividades respondan a demandas reales y no solo a criterios administrativos. La matriz ayuda a visualizar qué aspectos tienen mayor impacto en la satisfacción cultural y dónde concentrar recursos.

- Identificación de necesidades culturales: Permite sistematizar demandas como acceso, diversidad, pertinencia, sostenibilidad y calidad de la oferta cultural.
- Traducción en indicadores técnicos: Las expectativas se convierten en criterios de gestión (programación, infraestructura, financiamiento, formación de líderes culturales).

Entre sus aplicaciones prácticas más frecuentes se encuentra:

- El diseño de proyectos culturales: Se utiliza para estructurar programas culturales que respondan a necesidades sociales detectadas.
- La evaluación de impacto: Permite medir la satisfacción de los públicos y ajustar las estrategias culturales.
- La optimización de recursos: Ayuda a priorizar acciones culturales en función de su relevancia y viabilidad.

En el diagnóstico cultural, se recomienda usar como parte de la determinación de:

- Necesidades sociales: Inclusión, acceso equitativo, identidad cultural, innovación.
- Parámetros institucionales: Oferta programática, infraestructura, formación de gestores, financiamiento.
- Relación en la matriz: Se evalúa el grado de correspondencia entre lo que la comunidad demanda y lo que la institución ofrece.
- Resultado esperado: Identificación de áreas críticas (ej. baja correspondencia entre demanda de inclusión y programas ofertados) que orientan estrategias de mejora.

Aplicación de la calidad en un proceso cultural, caso de estudio

“Charangas de Bejucal”

Las Charangas de Bejucal desde su surgimiento en el año 1840, aproximadamente, han tributado a las raíces de lo más autóctono de sus tradiciones en los dos bandos que las

conforman (la espina de oro representada por los blancos burgueses y la ceiba de plata representada por los africanos esclavizados).

Con la utilización de la concepción de evaluación para las Charangas desde el fortalecimiento de sus tradiciones y la gestión patrimonial, se favorecerá el proceso cultural y la proyección desde un carácter general integrador y participativo con vista a incidir positivamente en el desarrollo sociocultural del territorio (Fernández & García, 2025).

Es un proceso que asegura que los deseos y las necesidades de los clientes sean traducidas en características técnicas. Las características detectadas son manejadas mediante la función del diseño, mismo que debe ser manejado por un equipo multidisciplinario. Se basa en un diseño matricial que cruza los deseos de los clientes contra las características del diseño de los productos o servicios.

Es un diagrama, que se asemeja a una casa, utilizado para definir la relación entre los deseos de los clientes y las capacidades de las empresas/productos/servicios. Se trata de una parte del Despliegue de la Función Calidad (QFD) y se utiliza una matriz de planificación para relacionar lo que el cliente quiere contra cómo una empresa (que produce los productos) va a cumplir esas necesidades (Yepes, 2014; Ordoñez, 2015).

Se parece a una casa con una “matriz de correlación”, como su techo, los deseos del cliente frente a las características del producto como la parte principal, la evaluación de la competencia.

Se basa en “la creencia de que los productos y/o servicios deben ser diseñados para reflejar los deseos de los clientes y sus gustos”; también se ha informado que aumenta la integración funcional cruzada dentro de las organizaciones que la utilizan.

La estructura básica es una tabla con “qué” como las etiquetas de la izquierda y “cómo” en la parte superior. El techo es una matriz diagonal de “cómo vs cómo” y el cuerpo de la casa es una matriz de “qué vs cómo”. Ambas de estas matrices están llenas de indicadores de si la interacción del elemento específico es un fuerte positivo, una fuerte negativa, o algo intermedio.

Anexos adicionales en la parte derecha e inferior tienen los “porqués” y “los cuántos”. Las clasificaciones basadas en los porqués y las correlaciones se pueden utilizar para calcular las prioridades de los cómo (Roca, 2016).

El análisis de la Casa de calidad también puede conectarse en cascada, con el “cómo” de un nivel convirtiéndose en los “qué” de un nivel inferior, ya que al avanzar las decisiones se acercan a los detalles de ingeniería/fabricación.

Con esta herramienta se obtienen:

- Conflictos entre la evaluación técnica y la evaluación del cliente.
- Ventajas competitivas del producto.
- Áreas de oportunidad y mejora del producto y/o servicio.
- La herramienta implica una autoevaluación del producto, su diseño y su desempeño, así como, lo percibe el cliente contrastado contra lo que ofrece, actualmente, la competencia.

La casa de calidad QFD constituye una herramienta de diagnóstico y toma de decisiones en relación con los competidores y los clientes, para procesos de desarrollo de productos empresariales o servicios; propiciando en este caso particular, proyectar acciones de mejora para la evaluación de la calidad de las Charangas; estructurándose en el diagnóstico que se presenta la figura 1

El diagnóstico empírico tiene como objetivo identificar la situación actual del proceso de evaluación de la calidad de las Charangas de Bejucal, una vez aplicada la estrategia. Para recopilar dicha información se partió del uso de fuentes secundarias y primarias.

La herramienta QFD es aplicada con el objetivo de analizar las necesidades del cliente e identificar en qué posición se encuentran las Charangas de Bejucal en función de sus competidores y la estrategia se aplica para proyectar acciones en aras de perfeccionar la evaluación de la calidad de las mismas, develando las principales debilidades en cuanto a la capacitación de su implicados.



Figura 1. Estructura del diagnóstico empírico de calidad de las Charangas de Bejucal.

La calidad no debe imaginarse como algo estacionario, sino un proceso de mejora continua. Para que ocurra este proceso la gestión de la calidad integra un conjunto de actividades teniendo en cuenta la cooperación de todas las personas implicadas en el desarrollo de la misma, dirigido a obtener resultados significativos y a ofrecer al cliente una mayor satisfacción (Fernández & García, 2023).

Una vez aplicada la herramienta se obtiene la casa de calidad en función de la evaluación de las Charangas de Bejucal, lo que permite proyectar acciones en función del perfeccionamiento del proceso cultural, quedando concebida en su totalidad como se muestra a continuación (ver figura 2).

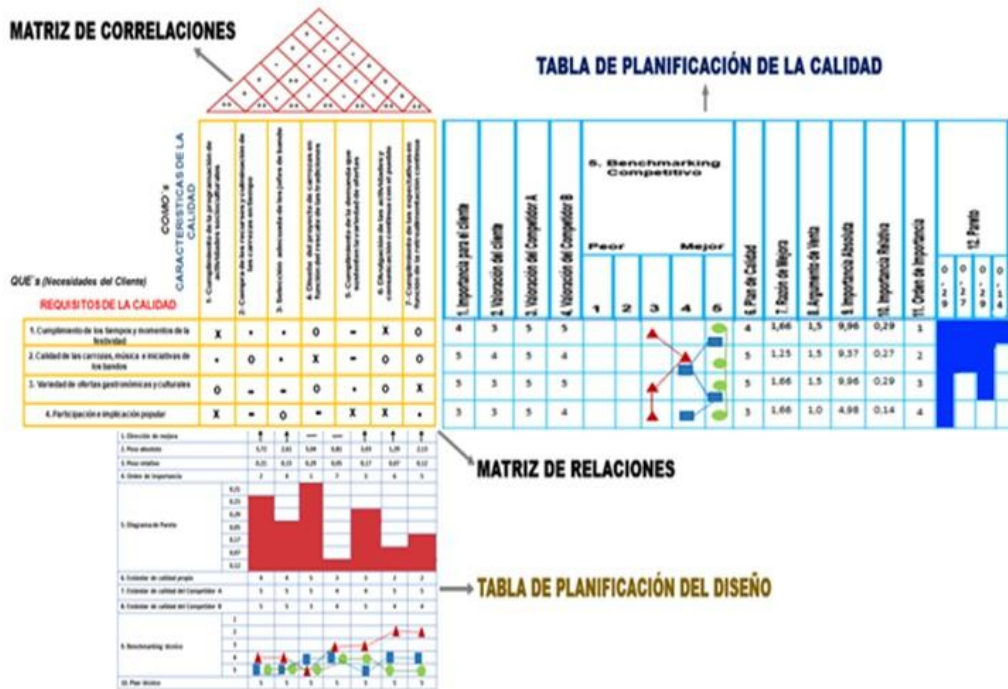


Figura 2. Casa de calidad sobre las Charangas de Bejucal.

Mediante la aplicación de esta herramienta QFD se pudo concluir que el cliente percibe deficiencias en cuanto a la evaluación de la calidad de las Charangas de Bejucal. También se obtuvo como resultado que los principales competidores (*Parrandas de Remedios* y *Carnavales de la Habana*) ofrecen a sus clientes servicios de alta calidad en las festividades, todo ello en el tiempo establecido, logrando un aumento de sus oportunidades, lo que genera una mayor satisfacción de la población, así como mayor ventaja competitiva desde el punto de vista sociocultural.

Por lo que, la estrategia facilita el proceso evaluativo y la proyección en función de ello desde un carácter general integrador y participativo en aras de favorecer el desarrollo sociocultural del territorio, permitiendo además gestionar de forma eficaz sus procesos internos y recursos, repercutiendo en el esplendor de las festividades, el disfrute del pueblo y la elevación de su calidad (García & Fernández, 2022).

Este resultado permitió influir en la toma de decisiones de manera más efectiva para el proceso cultural. La aplicación se centró en tres dimensiones estratégicas: El fortalecimiento del liderazgo cultural, la gestión participativa de eventos y la planificación

operativa. Para lo cual, el liderazgo cultural debe consolidarse como un eje articulador de visión, identidad y sostenibilidad, promoviendo líderes con competencias en gestión, mediación comunitaria y economía creativa, capaces de incidir en políticas públicas y redes culturales desde una ética basada en la transparencia y la inclusión.

La gestión participativa, por su parte, garantiza que las actividades culturales respondan a las necesidades y aspiraciones de las comunidades mediante metodologías colaborativas, diversidad de actores y mecanismos de evaluación participativa que midan tanto la satisfacción como el impacto económico y social. Finalmente, la planificación operativa traduce la visión estratégica en acciones concretas, medibles y sostenibles, incorporando herramientas como planes operativos con metas claras, indicadores y análisis de retorno económico.

Estas tres dimensiones, articuladas desde un enfoque económico, permiten evaluar no solo la eficiencia y sostenibilidad de los procesos culturales, sino también su capacidad de generar valor simbólico, social y financiero para los territorios y sus comunidades.

La aplicación de la Casa de la Calidad (QFD) en el ámbito cultural constituye un recurso metodológico que permite traducir las expectativas de la comunidad en parámetros técnicos y operativos verificables. En este sentido, el QFD se ha consolidado como una herramienta que facilita la incorporación de la voz del cliente en la planificación y gestión de servicios, garantizando que las actividades culturales respondan a las necesidades sociales y territoriales (Guevara, 2025). Su carácter participativo y estructurado lo convierte en un mecanismo idóneo para identificar deficiencias, establecer prioridades y orientar la toma de decisiones estratégicas en festividades tradicionales como las Charangas de Bejucal.

Desde una perspectiva estratégica, el QFD posibilita la articulación de tres dimensiones fundamentales: Liderazgo cultural, gestión participativa y planificación operativa. El liderazgo cultural, entendido como la capacidad de articular visión, identidad y sostenibilidad, se fortalece mediante la identificación de competencias clave en mediación comunitaria y economía creativa, lo que permite incidir en políticas públicas y redes culturales (Villar, 2026). La gestión participativa, por su parte, se sustenta en metodologías colaborativas que aseguran diversidad de actores y mecanismos de evaluación,

garantizando que las festividades reflejen las aspiraciones comunitarias y generen impacto social y económico (Red Cultura, 2025). Finalmente, la planificación operativa traduce la visión estratégica en acciones concretas, medibles y sostenibles, incorporando indicadores de retorno económico y social que permiten evaluar la eficiencia y sostenibilidad de los procesos culturales (Ministerio de Cultura y Deportes, 2025).

El impacto del QFD en procesos culturales se manifiesta en tres niveles: Simbólico, social y económico. En el plano simbólico, contribuye a reforzar la identidad cultural y el sentido de pertenencia; en el social, incrementa la satisfacción comunitaria y la cohesión social; y en el económico, permite medir el retorno financiero de las actividades culturales, posicionando las festividades como motores de desarrollo territorial (Luján Monja, 2024). Así, el QFD no solo actúa como un instrumento de diagnóstico técnico, sino también como un mecanismo de transformación estratégica que articula calidad, participación y sostenibilidad en la gestión cultural.

La competitividad cultural derivada de la aplicación de la Casa de la Calidad (QFD) se concibe como un proceso integral que articula valor simbólico, social y económico en la gestión de las festividades. Los resultados evidencian que la calidad cultural no se limita a la eficiencia organizativa, sino que se proyecta en la capacidad de las Charangas de Bejucal para fortalecer la identidad comunitaria, garantizar la participación social y generar sostenibilidad económica (García & Fernández, 2022; Luján Monja, 2024; Red Cultura, 2025).

Este enfoque permite posicionar las festividades como un recurso estratégico de diferenciación, consolidando su impacto en la cohesión social y en el desarrollo territorial. Así, la competitividad cultural se convierte en un factor de sostenibilidad y legitimidad, capaz de transformar las tradiciones en motores de innovación y resiliencia comunitaria

CONCLUSIONES

La Casa de la Calidad es una herramienta útil para el diagnóstico en procesos culturales, ya que permite integrar la voz de la comunidad en la planificación y evaluación de

proyectos. Su aplicación contribuye a una gestión cultural más participativa, estratégica y orientada a resultados.

La Casa de la Calidad constituye una herramienta útil para el diagnóstico estratégico de procesos culturales, al permitir traducir las expectativas sociales en parámetros de gestión y evaluación. Su valor reside en la capacidad de integrar voces diversas, priorizar necesidades y orientar la planificación cultural hacia la calidad y la pertinencia social. Sin embargo, exige una adaptación metodológica que preserve la riqueza cualitativa de la cultura, evitando reduccionismos y asegurando que la matriz sea un instrumento de diálogo y transformación, más que de mera medición.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chee (2015). *Guía gráfica para la utilización de la casa de calidad*. ITESM Campus de Monterrey. Biblioteca Virtual. www.pqbolivia.com
- Fernández García, R.H & García González, M. (2025). Charangas de Bejucal, necesidad de su evaluación para la preservación como patrimonio cultural de la nación cubana. *Conjeturas sociológicas*.
- Fernández, R.H & García, M. (2023). Las Charangas de Bejucal, surgimiento, evolución y percepción desde la preservación del patrimonio que representan. *Educare et Comunicare. Revista científica de la Facultad de Humanidades*,11 (2), 68-74. <https://doi.org/10.35383/educare.v11i2.914>
- García González, M. & Fernández García, R. H. (2022). La evaluación de la calidad de procesos culturales. Retos desde la Educación Superior. *Conrado*, 18(84), 155-161.
- Guevara, P. (2025). *QFD: Guía para la implantación*. SafetyCulture.
- Luján Monja, M. (2024). *Quality Function Deployment (QFD): mejora de la calidad del producto y la satisfacción del cliente*. Innovar o morir. https://innovaromir.com/quality-function-deployment-qfd-calidad-producto-satisfaccion-cliente/#google_vignette

- Ministerio de Cultura y Deportes. (2025). *Plan Operativo Anual 2025*. Guatemala. <https://mcd.gob.gt/wp-content/uploads/2024/05/POA-2025-MCD-1-1.pdf>
- Ordoñez, J.C. (2015). Metodología descrita paso a paso de la casa de la calidad QFD. Versión digital.
- Pinta Parc. (2025). ¿Qué es el Diagnóstico Cultural? Descubre su importancia y aplicaciones. Cultura. <https://parc.com.pe/cultura/que-es-el-diagnostico-cultural/>
- Red Cultura. (2025). *Evaluación del componente de planificación cultural participativa*. Programa Red Cultura.
- Roca Rivero, O. (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Empresa Provincial de Industrias Locales Varias de Pinar del Río*. Tesis de Grado. Universidad de Pinar del Río, Cuba.
- Roselló Cerezuela, D. (2023). *La evaluación de proyectos y procesos culturales*. Atalaya Gestión Cultural.
- Villar, B. (2026). Transformación cultural y liderazgo organizacional. Espacio de Liderazgo. <https://liderazgo.space/transformacion-cultural/>
- Yepes, V. (2014). *Introducción al funcionamiento de la herramienta QFD*. Universidad Politécnica de Valencia.

Conflicto de interés

Los autores declaran que no existe conflicto de interés.

Contribución autoral

Maryuri García González: Conceptualización, Análisis formal, investigación, metodología, validación, visualización, redacción/borrador original y redacción, revisión, edición.

Renier Helvio Fernández García: Conceptualización, análisis formal, investigación, metodología, visualización, redacción/borrador original y redacción, revisión y edición.