

Modelo de Kano

Un método que pregunta por cada función cómo se sentiría la persona si estuviera y si no estuviera, y con las dos respuestas la clasifica según su efecto en la satisfacción.

En inglés

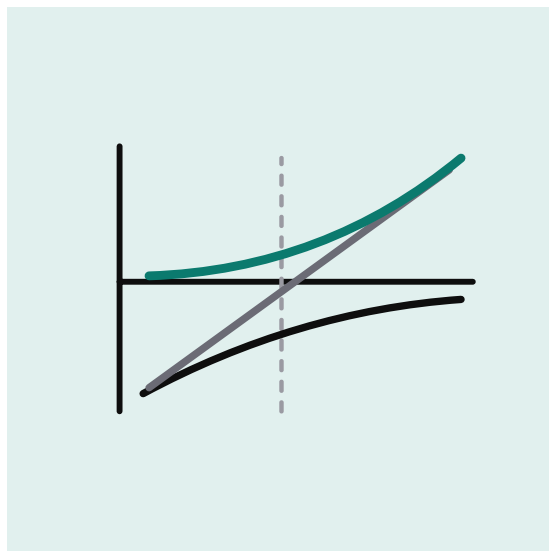
Kano model

Origen

Kano, Seraku, Takahashi y Tsuji (1984)

Resultado

Las funciones clasificadas en básicas, de rendimiento, atractivas, indiferentes o que molestan



Para qué sirve

Ayuda a decidir qué funciones son imprescindibles, cuáles conviene mejorar y cuáles pueden sorprender, en lugar de tratarlas todas igual.

Elementos clave

Básicas

Si faltan, molestan mucho; si están, nadie lo agradece.

De rendimiento

Cuanto mejor funcionan, más satisfacen.

Atractivas

No se esperan, así que su ausencia no molesta, pero su presencia encanta.

Indiferentes o que molestan

Unas no cambian nada; otras restan satisfacción si se añaden.

Cómo se hace

1



Se hacen dos preguntas por función, una con ella y otra sin ella.

2



Cada persona responde si le gusta, lo espera, le da igual, lo tolera o le disgusta.

3



Se cruzan las dos respuestas para clasificar cada función.

Aplicaciones en diseño

 Cuándo usarlo Para priorizar funciones de un producto o servicio a partir de lo que dicen las personas.	 Evita Preguntar sin explicar bien cada función; la persona responde sobre lo que imagina.	 Para no caer Lo que la gente espera cambia con el tiempo: repite el estudio de vez en cuando.
---	---	---

Conexiones

Relacionado con

 Diseño de producto digital	 Encuesta	 Lienzo de propuesta de valor
 MoSCoW		

Autores y obras

1984	Noriaki Kano, Nobuhiku Seraku, Fumio Takahashi y Shinichi Tsuji	Publicaron en japonés la teoría de la calidad atractiva y la calidad obligatoria, y el cuestionario de dos preguntas.
2008	Martin Löfgren y Lars Witell	Revisaron dos décadas de uso del modelo y cómo se aplicó y adaptó.

Fuentes

Fuentes originales

- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F. y Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality [en japonés]. Journal of the Japanese Society for Quality Control (Hinshitsu), 14(2), 39–48.

Revisiones académicas

- Löfgren, M. y Witell, L. (2008). Two decades of using Kano's theory of attractive quality: A literature review. Quality Management Journal, 15(1), 59–75.

Última revisión: 25 de octubre de 2026