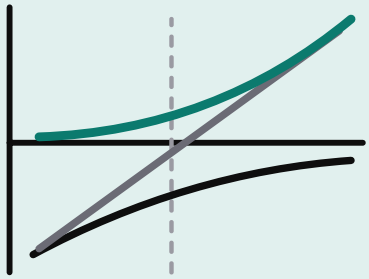
Método

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

Se apoya en

- Jerarquía de necesidades del diseño

Lo usan

- Diseño de producto digital

Relacionado con

- 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

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.