

# **JOSEPH MOSES JURAN.**



**PADRE DE LA GESTION  
DE LA CALIDAD.**

**(1904/2008)**

- ◉ **Joseph M. Juran nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, Rumania, y se radicó en Estados Unidos en 1912. Graduado en ingeniería y leyes, ascendió hasta ocupar los puestos de gerente de calidad en la Western Electric Company, fue funcionario del gobierno, y profesor de ingeniería en la Universidad de Nueva York antes de iniciarse en la carrera de consultor en 1950.**

*J  
O  
S  
E  
P  
H  
  
J  
U  
R  
A  
N*

## LA PROPUESTA DE JURAN PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD

En este sentido, Juran sigue el conocido circuito de retroalimentación:

- ⊙ Evaluar la *performance* real.
- ⊙ Compararla con la meta.
- ⊙ Tomar medidas sobre la diferencia.

Juran promueve la delegación del control a los más bajos niveles posibles en la organización, cediendo la responsabilidad del autocontrol a los trabajadores. También promueve la capacitación de los trabajadores en la búsqueda de información y su análisis, a fin de permitirles tomar decisiones sobre la base de los hechos.

# PRINCIPALES APORTACIONES.

- SU DEFINICION DE LA CALIDAD COMO ADECUACION AL USO.
- SU TRILOGIA DE LA CALIDAD CONSISTE EN LA PLANEACION EL CONTROL Y LA MEJORA DE LA CALIDAD.
- EL CONCEPTO DE AUTOCONTROL Y LA SECUENCIA UNIVERSAL DE MEJORAMIENTO.



# ADECUACION AL USO

- ESTA DECUACION SIEMPRE SERA DETERMINADA POR EL USUARIO O COMPRADOR Y NUNCA POR EL VENDEDOR O FABRICANTE.

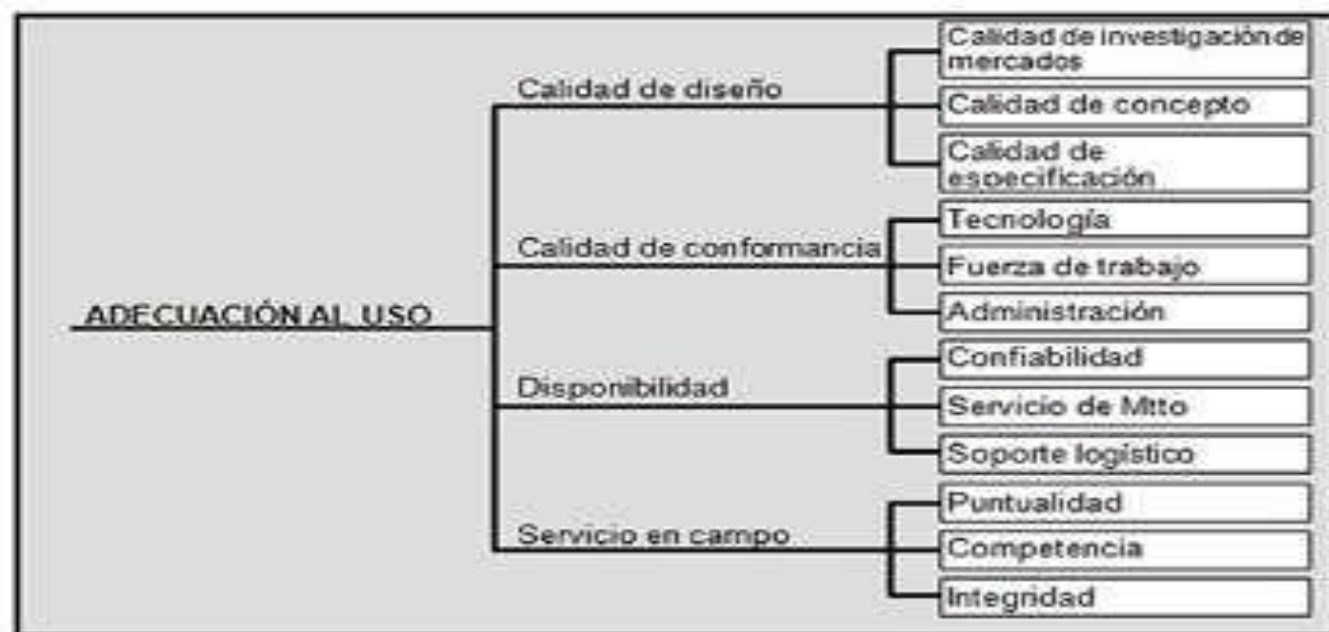


Figura 2. Dimensiones para el concepto de calidad. Fuente: Schroeder 1992

# TRILOGIA DE LA CALIDAD

- TRES ACCIONES PARA MEJORAR LA CALIDAD.

Dr. JOSEH JURAN



J  
O  
S  
E  
P  
H

J  
U  
R  
A  
N

# PLANIFICACION DE LA CALIDAD

J  
O  
S  
E  
P  
H  
  
J  
U  
R  
A  
N

## Planificación de la calidad



## LA PROPUESTA DE JURAN PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

- ⊙ Las metas ampliadas derivan del *benchmarking*; el énfasis está puesto en el consumidor y en la competencia; existen metas para el mejoramiento anual de la calidad.
- ⊙ Las metas se despliegan a los niveles de acción.
- ⊙ La capacitación se lleva a cabo a todos los niveles.
- ⊙ La medición se efectúa en cada área.
- ⊙ Los directivos analizan regularmente los progresos con respecto de las metas.
- ⊙ Se reconoce la *performance* superior.
- ⊙ Se replantea el sistema de recompensas.



## Control de la calidad

Selección de los  
objetos de  
control

Selección de las  
unidades de  
medición

Fijación de las  
mediciones

Establecimiento  
de los  
estándares de  
desempeño

Medición del  
desempeño  
real

Interpretación  
de las  
diferencias

Corrección  
de las  
diferencias

# Mejora de calidad

Encamina a cambiar el proceso para que nos permita alcanzar mejores niveles promedio de calidad

Demuestre  
la necesidad  
de mejora

Identifique  
los  
proyectos  
para las  
mejoras

Organice la  
dirección  
de los  
proyectos

Organice el  
diagnóstico  
de las  
causas

Defina las  
correcciones

Compruebe  
que las  
correcciones  
son  
**efectivas**  
en las  
condiciones  
de operación

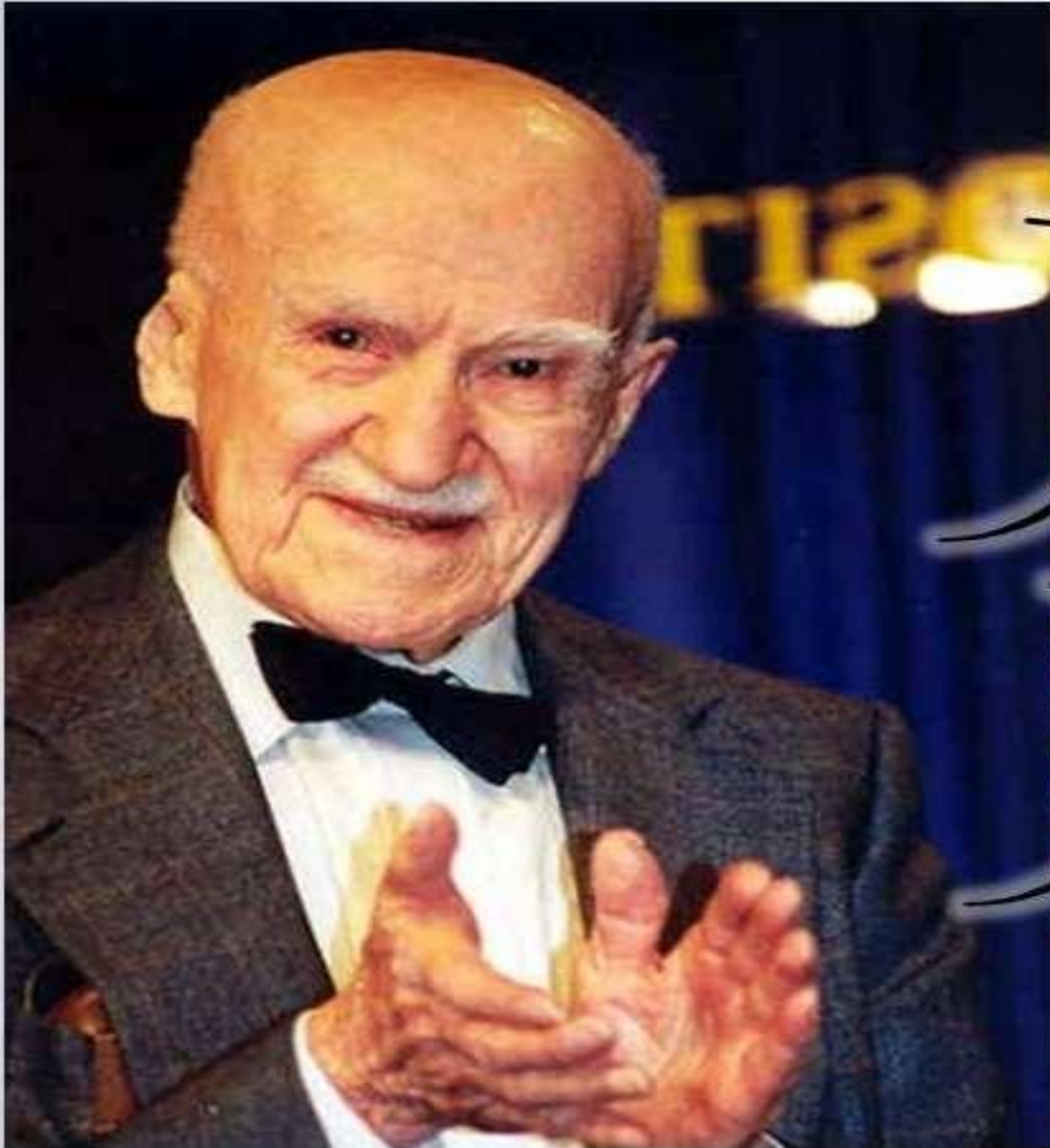
Implante  
los  
controles  
para  
conservar  
lo logrado

J  
O  
S  
E  
P  
H

J  
U  
R  
A  
N

# DEFINICION DE CALIDAD

- ◉ Calidad es la adecuacion al uso acepcion que se extiende para el cliente externo como interno.
- ◉ La calidad se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta en forma de retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas y la cancelacion de contratos etc.



Joseph  
Juran

***"La calidad no se da por casualidad, debe ser planeada"***