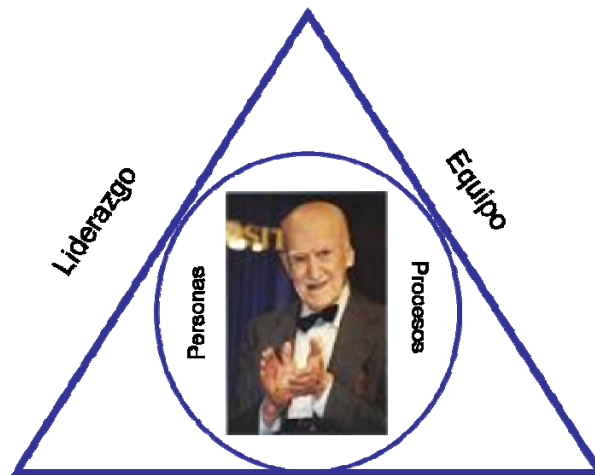


ESTRATEGIAS DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD

Profesora: Marcela Muñoz



Decisiones basadas en hechos.

J. M. JURAN

Integrantes:

Lindo, Yazuri

Pérez, Ronald

Caracas, abril de 2006.

[BIOGRAFIA](#)

Joseph M. Juran nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, actualmente parte de Rumania. Cinco años más adelante el padre de Joseph, Jakob Juran, sale de Rumania para América. Antes de 1912, su padre ha reunido suficiente dinero para establecer a toda la familia en Minnesota. A pesar de esta emigración esperanzada y oportunidades americanas, la familia continúa en pobreza.

J. M. Juran se caracterizó por ser un observador astuto, oyente, atento, brillante, sintetizador, pronosticador, persistente, por lo cual Juran fue llamado el padre de la calidad ó "gurú" de la calidad y el hombre quien "enseñó calidad a los japoneses". El Dr. Juran era el primero en incorporar el aspecto humano de la gerencia de la calidad que se refiere como gerencia de calidad total.

Cronología

A continuación se presenta una cronología que ayuda a entender los hechos más relevantes del Dr. Juran:

1920: Él se alista en la Universidad de Minnesota, el primer miembro de su familia en perseguir una educación más alta.

1924: Se graduó como bachiller en ciencias en Ingeniería Eléctrica. Y está trabajando como eléctrico occidental en el Departamento de Inspección de los trabajos famosos de Hawthorne en Chicago. La complejidad de esta fábrica enorme, servida por 40.000 trabajadores, presenta Juran con su primer desafío en la gerencia.

1928: Su primer trabajo un folleto de entrenamiento llamado "Métodos estadísticos aplicados a los problemas de manufactura".

1937: Conceptualiza el principio de Pareto, el principio dice que el 20% de cualquier cosa producirá el 80% de los efectos, mientras que el 80% restante sólo cuenta para el 20% de los efectos. Antes de este año, Juran era el jefe de la Ingeniería Industrial en Ministerio del Interior Eléctrico Occidental en Nueva York.

1941: Temporal asistente administrador con la Lend-Lease Administration (ahí experimento con lo hoy llamado reingeniería).

1951: Publicación manual de control de calidad (estándares).

1954: Les entrega una serie de lecturas a gerentes japoneses el cual los ayuda a establecer sobre la trayectoria de calidad.

1979: Fundó a instituto de Juran para facilitar mejor una exposición más amplia de sus ideas. El instituto de Juran es hoy una de las consultas principales de la gerencia de la calidad en el mundo, y produce los libros, los libros de trabajo, los videos y otros materiales para apoyar el uso amplio de los métodos del Dr. Juran.

1984: Lo apremia el emperador Japonés Hiri Hito con la Orden del Tesoro Sacro

1986: Publica la "Trilogía de la Calidad" ayuda a la creación del Premio de calidad nacional "The Malcolm Baldrige National Quality Award".

1987: Renuncia al liderazgo del Instituto Juran Inc.

1993-1994: Después de una serie de lecturas triunfantes en 1993 y 1994, el tour "The Last World", él suspendió toda publicación reciente, de orden para dedicarse a escribir proyectos y dedicar tiempo a sus obligaciones familiares.

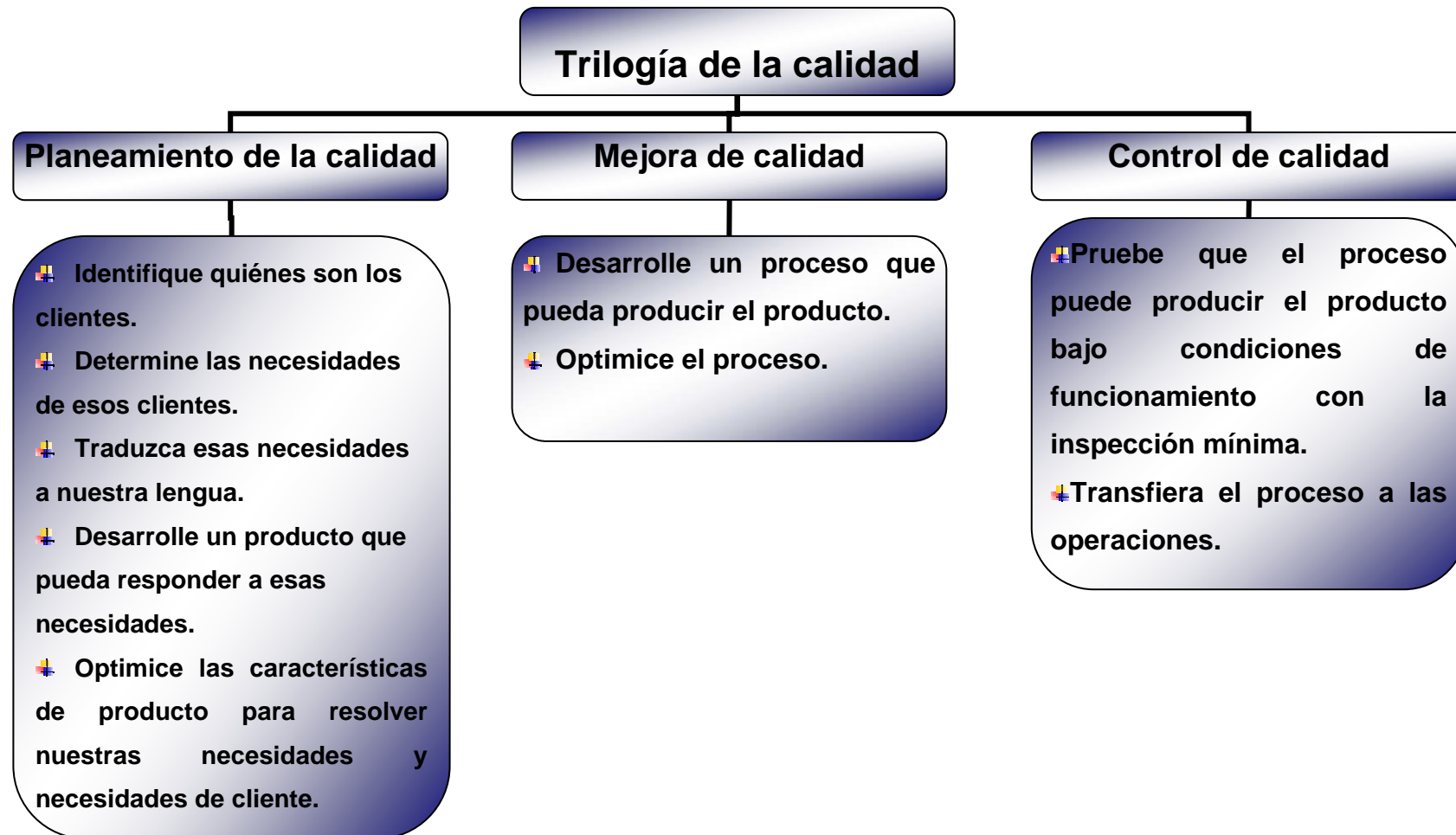
APORTES DE J. M. JURAN AL MUNDO

Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial. La calidad se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. En conclusión se puede decir que, *calidad* es "adecuación al uso".

La misión de Juran se ve descrita en los puntos que siguen:

- ★ Crear la conciencia de la crisis de la calidad, el papel de la planificación de la calidad en esa crisis y la necesidad de revisar el enfoque de la planificación de la calidad.
 - ★ Establecer un nuevo enfoque de la planificación de la calidad.
 - ★ Suministrar formación sobre como planificar la calidad, utilizando el nuevo enfoque.
 - ★ Asistir al personal de la empresa para replanificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad inaceptables (caminar por toda la empresa). Asistir al personal de la empresa para dominar el proceso de planificación de la calidad, dominio derivado de la replanificación de los procesos existentes y de la formación correspondiente.
 - ★ Asistir al personal de la empresa para utilizar el dominio resultante en la planificación de la calidad de forma que se evite la creación de problemas crónicos nuevos.
 - ★ La espiral del progreso de la calidad.

Trilogía de Calidad



La planificación de la calidad es uno de los tres procesos básicos de gestión por medio de los cuales gestionamos la calidad. Los tres procesos (la trilogía de Juran) están interrelacionados.

- **Planificación de la Calidad:** El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas de una empresa u organización los medios necesarios para producir productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.

Los pasos para la planificación de la calidad son:

- 1.- Identificar quienes son los clientes.
- 2.- Descubrir las necesidades de los clientes.
- 3.- Desarrollo del producto.
- 4.- Optimización del desarrollo del producto.
- 5.- Desarrollo del proceso.
- 6.- Optimización: Probar la calidad del proceso.
- 7.- Adiestramiento o Entrenamiento para la Calidad.

- **Control de Calidad:** La alta administración debe utilizar un proceso universal para controlar las operaciones. Las actividades de control son:

1.- Establecer un lazo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.

2.- Asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.

3.- Establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.

4.- Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar el proceso de conformidad con los objetivos.

5.- Transferir responsabilidad de control a las fuerzas operativas para responsabilizarlas de mantener el proceso en su nivel planeado de capacidad.

6.- Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto mediante análisis estadísticos.

7.- Aplicar medidas correctivas para restaurar el estado de conformidad con objetivos de calidad.

8.- Mejoramiento de la calidad: Este proceso se basa en los siguientes conceptos fundamentales:

- * Realizar todas las mejoras proyecto por proyecto.

- * Establecer un consejo de calidad.

- * Definir un proceso de selección de proyectos que incluya: nominación, selección, declaraciones de misión y publicación del proyecto.

- * Designar para cada proyecto un equipo de seis a ocho personas con la responsabilidad de completar el proyecto.

- * Otorgar reconocimientos y premios públicos para destacar los éxitos relacionados con mejoras a la calidad.

- * Aumentar el peso del parámetro de calidad en evaluación de desempeño en todos los niveles organizacionales.

* Participación de la alta administración en la revisión del progreso de las mejoras de calidad.

* Proporcionar entrenamiento extensivo a todo el equipo administrativo en el proceso de mejora de calidad, sus métodos y sus herramientas para establecer el programa de mejora de calidad anual.

• **Mejora de la Calidad:** Reducción de Costos y Mejora de Beneficios. Juran relaciona 10 puntos para mejorar la calidad:

1. Modelar la conciencia con respecto a la necesidad y la oportunidad de buscar la mejoría.
2. Definir los objetivos de la mejoría.
3. Organizar todo de forma a alcanzar los objetivos (determinar un comité de la calidad, identificar los problemas, seleccionar los proyectos, designar grupos de trabajo, escoger facilitadores).
4. Ofrecer entrenamiento.
5. Buscar proyectos para resolver problemas.
6. Reportar los progresos.
7. Atribuir reconocimientos.
8. Comunicar los resultados.
9. Marcar puntos.
10. Mantener el impulso a través de un camino para las mejorías de la calidad anual de los sistemas y de los procesos regulares de la Organización

Instituto Juran

El Instituto Juran se fundó en 1979 por el Dr. J. M. Juran, tiene como bases fundamentales:

- ★ Buscar, comprender y satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes.
- ★ EL objetivo es encantar a todos los clientes, tanto internos como externos.
- ★ Medir el éxito del instituto por el éxito de los clientes en conseguir resultados a través de la gestión de la calidad.
- ★ Compartir las ideas para hacer avanzar los principios de la gestión de la calidad, tanto interna como externamente a la organización.
- ★ Definir claramente la calidad y tener objetivos medibles para todas las actividades.
- ★ Escuchar y responder a todas las ideas y sugerencias.
- ★ Dar a cada empleado la oportunidad de aplicar los principios de la calidad en su trabajo diario. Asegurarse de que cada empleado reciba claras expectativas de actuación y formación para avanzar en su crecimiento personal y profesional.
- ★ Se esfuerza continuamente por conseguir la excelencia como organización y como individuos.

En la actualidad el instituto tiene sede en varios países y dicta una variedad de cursos que sirven para aun hoy en día mejorar la calidad de productos en las industrias modernas.