

## Conceptos de mejoramiento continuo

### Mejora Continua y Trilogía de Juran



## Planificación, Calidad Total y Mejoramiento Continuo

# JOSEPH MOSES JURAN



*“la calidad no se da por  
asualidad debe ser planeada”*

+	+	-	-	+	+	+	-	-	+	+
56	33	62	28	80	25	91	49	82	55	29

# Bibliografía

- Nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, ahora parte de Rumania.  
Su padre, Jakob, era zapatero de la aldea. En ese mismo año, en 1904, la familia se trasladó a Gurahumora, una aldea en la montaña, que en ese entonces era parte del imperio húngaro.



Gurahumora (above)  
and the tar-paper  
shack (right)

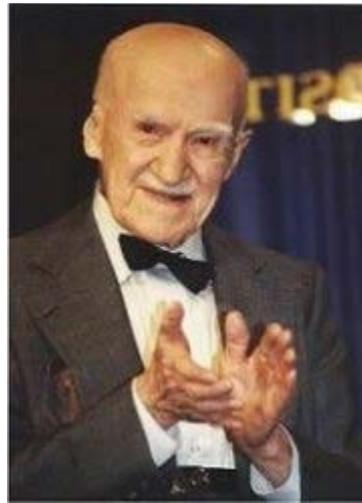
# Bibliografía

- Cinco años más adelante, en 1909, Jakob su padre, y su familia salen de Rumania para los Estados Unidos, estableciéndose en Minnesota. En su infancia trabajó como vendedor de zapatos, lustrabotas, vendedor de comestibles hasta tenedor de libros para un local comercial.

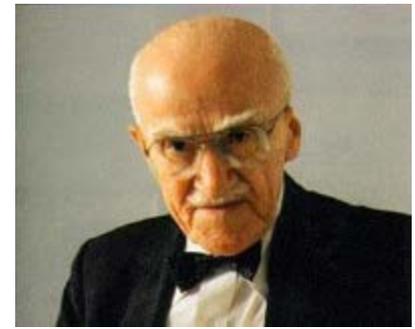


# Cronología

- **1924:** Se graduó en Ingeniería Eléctrica.
- **1928:** Publica su primer trabajo referido a la calidad, denominado “**Métodos estadísticos aplicados a problemas industriales**”.
- **1937:** Conceptualiza el principio de Pareto (80-20).
- **1951:** Publicación del “**Manual de Calidad**”.



# Cronología



- **1964:** Publica “**Managerial Breakthrough**”.
- **1979:** Funda el **Instituto Juran Inc.**
- **1986:** Publica “**Trilogía de la Calidad**”.
- **1987:** Se retira para dedicarse a su familia y a dictar conferencias.



Conceptualiza el principio de Pareto



1951 publica el “manual de calidad”

# Ideas de Joseph Juran

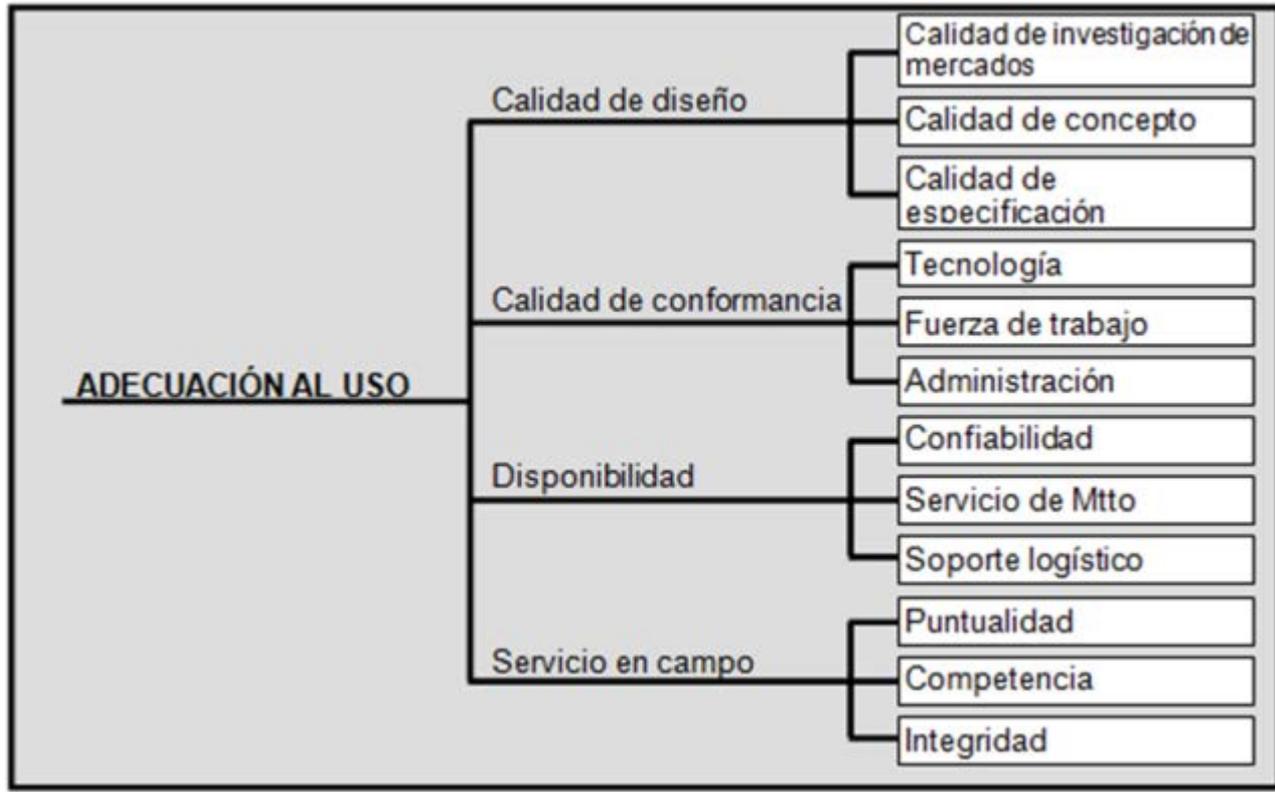
- Simplificar los procesos de manufactura dando como resultado la reducción de costos y el aumento de las utilidades.
- Concepto de calidad aplicado en los servicios, que se refiere al mejoramiento de la atención al cliente.
- Destacó que la calidad esta en el campo de los recursos humanos. La base de este cambio radica en la confianza que se deposita en las personas.
- Insistió en que el productor no debe preocuparse sólo por la calidad del producto final.
- Solo cuando se han cumplido las necesidades del cliente se dice que el producto o servicio es vendible.
- Según el pensamiento de Juran, la calidad total comienza en la fase del diseño y finaliza con un cliente satisfecho.
- Juran afirma, entre otras cosas, que la Calidad es un proceso que comienza con la planeación, el control, y mejoramiento continuo de la Calidad.



Juran define la **calidad** como:

- a) **Ausencia de deficiencias** (retraso en la entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc).
- b) **Adecuación al uso.**

Implica todas aquellas características de un producto que el usuario reconoce que benefician, y siempre será determinada por el usuario, no por el productor, vendedor o persona que repara el producto.



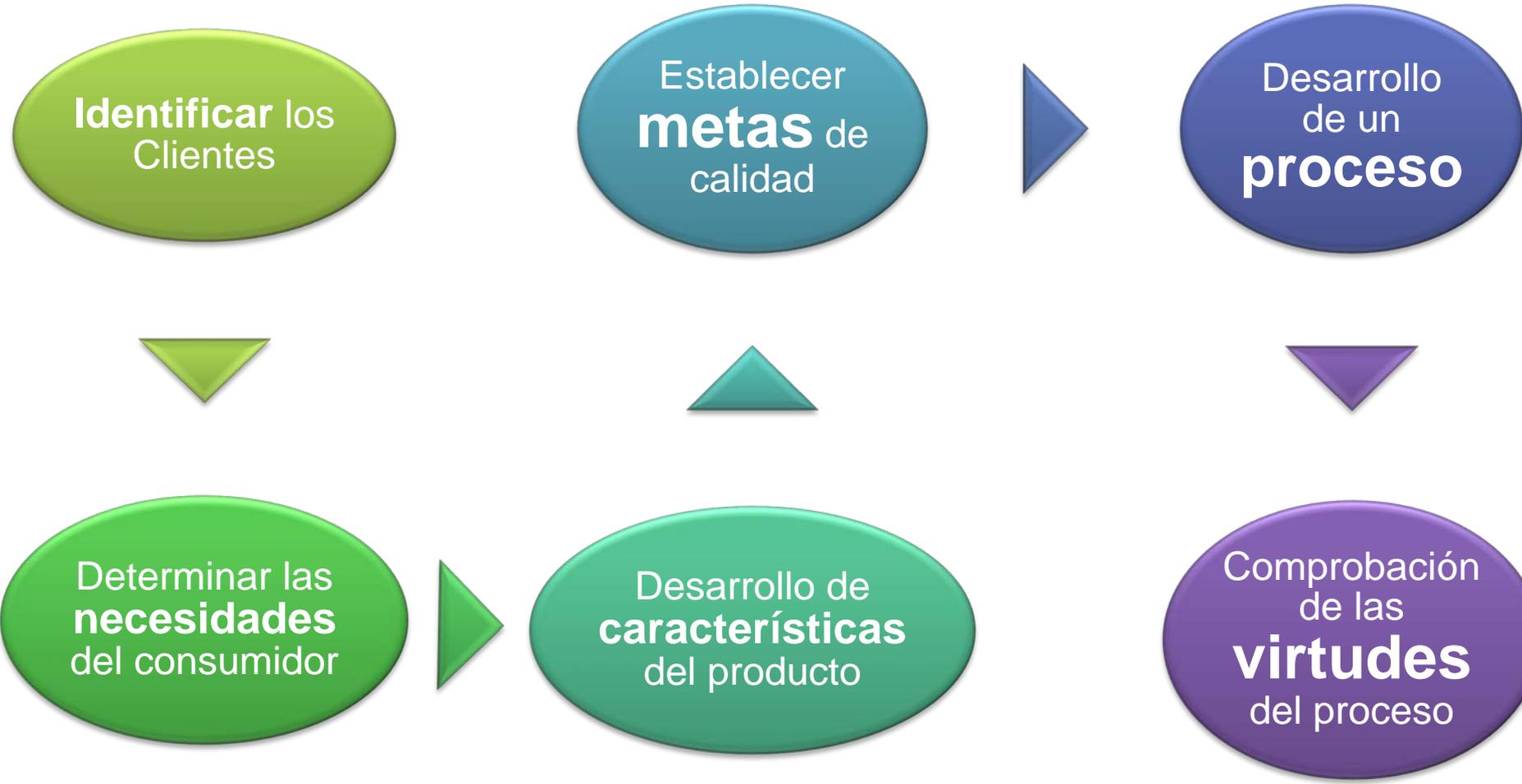
# Trilogía de la calidad

Tres acciones que mejoran la calidad

El proceso de mejora de calidad se divide en tres etapas :



# Planificación de la Calidad



# 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

# *Los 10 pasos de Juran para la Mejora en Calidad*

Cree  
conciencia  
de la  
necesidad y  
oportunidad  
de la mejora

Fije  
objetivos  
de la mejora

Organice para  
lograr los  
objetivos

Proporcione  
entrenamiento

lleve a cabo  
proyectos  
para resolver  
los problemas

Reporte el  
**progreso**  
obtenido

Dé  
reconocimiento

Comunique  
con  
resultados

Lleve cuenta  
de logros y  
**fracasos**

Mantenga el  
compromiso,  
haciendo el  
programa de  
calidad parte  
de los  
sistemas y  
procesos  
normales de  
la compañía

# *Los 4 Pasos de Juran para Obtener Resultados*

Establece **metas** específicas

Establece **planes** para lograr las **metas**

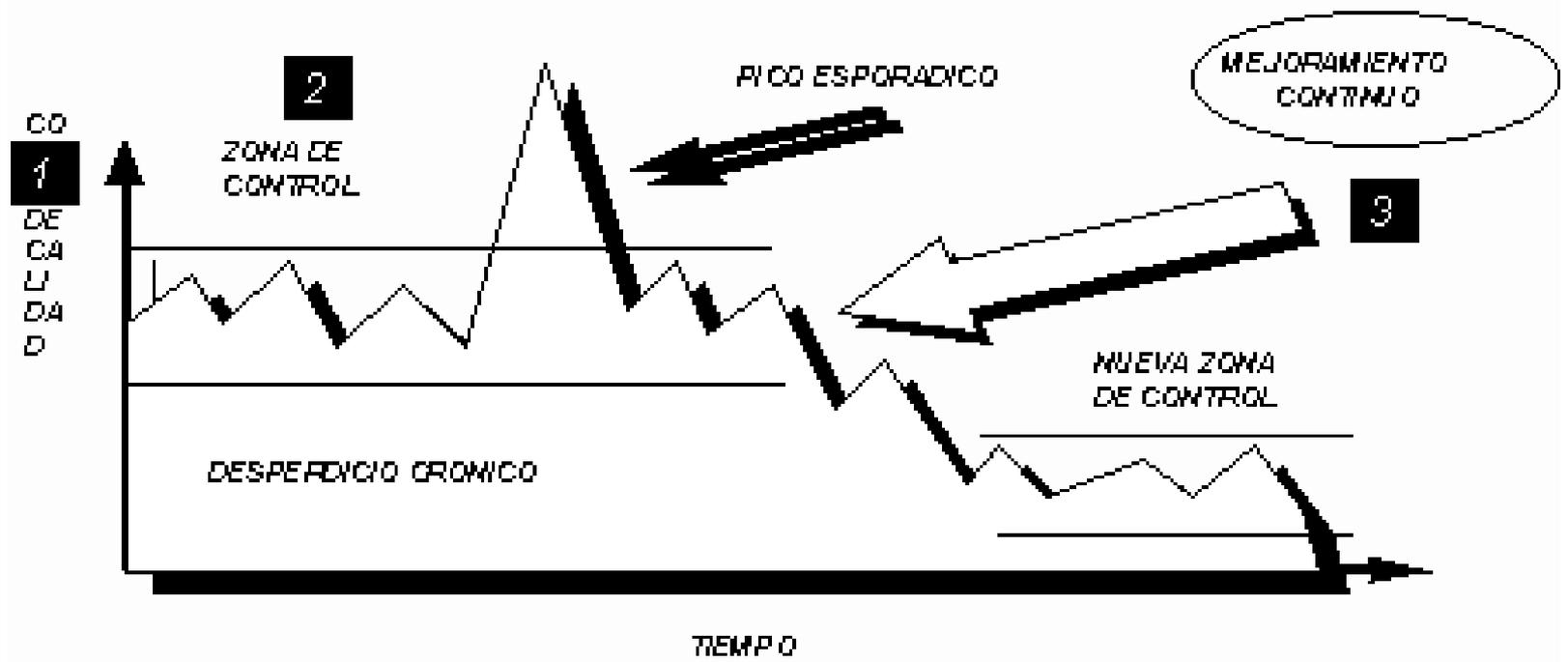
Asigna claramente las **responsabilidades** de cada uno para lograr las metas

Establece los **reconocimientos** de acuerdo a los **resultados** logrados

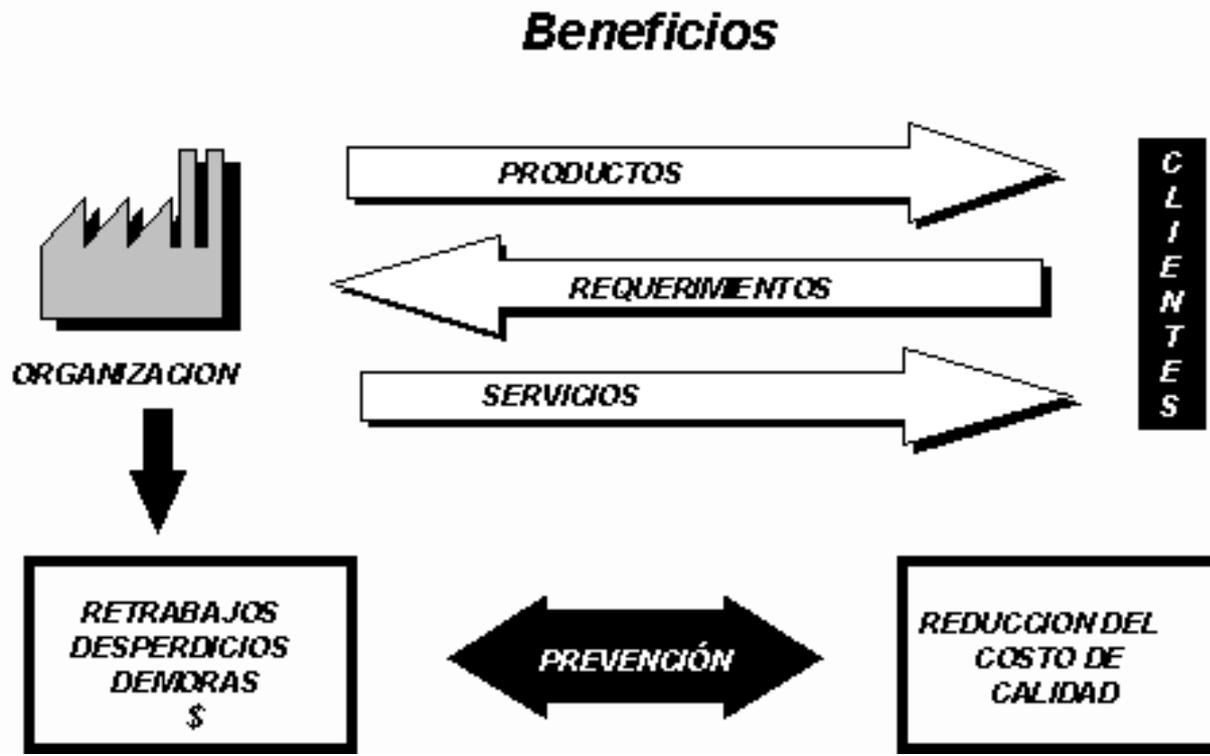
*Juran* propone un permanente ataque, proyecto por proyecto, a los problemas crónicos, esto implica establecer una verdadera ventaja competitiva.

# Mejora Continua

## La Mejora de Rentabilidad

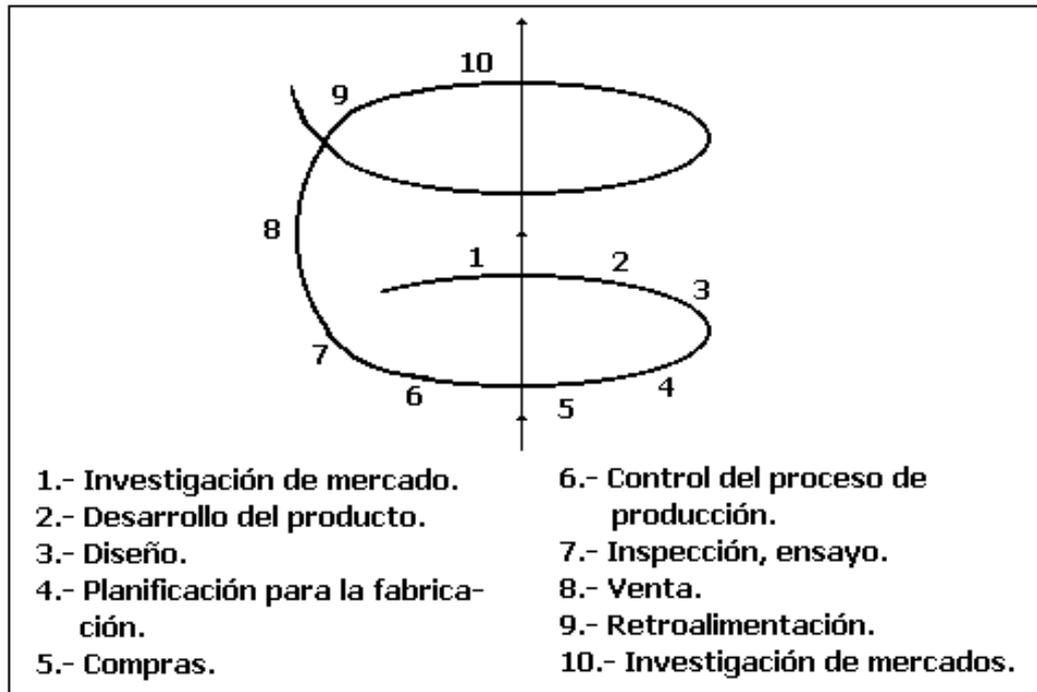


- ❑ Los requerimientos deben ser conocidos y tenidos en cuenta por la empresa, porque son cambiantes en el tiempo.
- ❑ La estrategia en un sistema de calidad total no será corregir los problemas una vez que se han detectado, sino más bien prevenirlos antes de que ocurran, actuando sobre sus causas raíz.



# Autocontrol

- La Espiral De Calidad



*Figura 3. La espiral del progreso de la calidad.*

# Secuencia Universal de Mejoramiento

**Juran** identificó que un cambio planeado siempre sigue lo siguiente:

- Probar que el cambio significativo es necesario, por lo que hay que crear una actitud que favorezca un programa de cambio.
- Identificar los proyectos vitales que justificarían el esfuerzo para alcanzar una mejora.
- Organizarse para asegurar los nuevos conocimientos requeridos
- Diagnóstico o análisis del comportamiento actual



**JOSEPH M. JURAN  
1904-2008**

TEÓRICO Y FILÓSOFO

**CALIDAD**  
(ausencia de deficiencias)

CONTRIBUCIONES

**DIAGRAMA DE PARETO  
(REGLA 80/20)  
1937**

ES UNA

**HERRAMIENTA  
DE MEJORA**



**TRILOGÍA DE LA CALIDAD  
1986**

COMPUESTA  
POR

**PLANEACIÓN  
DE LA CALIDAD**



**CONTROL DE  
LA CALIDAD**



**MEJORA  
DE LA CALIDAD**



**TEORÍA DE LA GESTIÓN  
DE LA CALIDAD**

INCORPORA

**ELEMENTO HUMANO  
EN LA CALIDAD**

ENTREGA  
SERIE DE  
LECTURA

**GERENTES JAPONES  
1954**

**THE MALCOLN  
BALDRIGE NATIONAL  
QUALITY AWARD  
1986**

**INTITUTO  
JURAN  
1979**

AYUDO A  
CREAR

FUNDÓ

