**JOSEPH JURAN**

**(1904)**

Su concepción se estructuró en el Control de la Calidad, en el Mejoramiento de la Calidad y la Planificación de la Calidad, lo que lo hizo convertirse en uno de los grandes arquitectos del desarrollo empresarial moderno.

En 1937 fue quien conceptualizó el llamado Principio de Pareto, llamado 80/20 que estipula que un 80 % de las ventas de una empresa son originadas por un 20 % de los clientes, que un 80 % de los problemas son causados por un 20 % de nuestros clientes, quienes son los malos clientes, etc. En el año 2003 la Asociación Americana de la Calidad propuso que el Principio de Pareto fuera rebautizado como el “Principio de Juran”.

Fue invitado al Japón al inicio de la década de los 50, después de los aportes que realizara a los empresarios de ese país, Edwards Deming. Juran expuso sus conocimientos sobre el Rol de la Gerencia en la Promoción de las Actividades de Control de Calidad.

Expuso con bastante fuerza sus planteamientos respecto a la definición de las políticas de calidad y la planificación de la calidad. Sus enseñanzas fueron potenciadas por la coincidencia habida que justamente en esos momentos se lanza en el idioma japonés el libro " The Practice of Management " de Peter Drucker, en el que se plantea la Administración por Objetivos.

Los Japoneses fusionaron las enseñanzas de Deming y Juran con la Administración por Objetivos y dieron los primeros pasos hacia la Planeación Estratégica de la Calidad y hacia la Administración de la calidad Total (TQM – Total Quality Management). Fue precisamente Juran quien predijo el camino que estaban siguiendo los industriales japoneses y advirtió la supremacía que iban a tomar, ya que los demás países no habían tomado como propio ese objetivo y menos con la intensidad que ellos lo estaban haciendo.

Uno de los temas que más desarrolló fue el del “Control de la Calidad” el que se entiende “como un proceso que debe seguir toda empresa para asegurarse que sus productos o servicios mantengan un nivel mínimo de Calidad, el cual es definido por la propia empresa, de acuerdo a las características de lo que genera, de las características de sus clientes y de los objetivos de eficiencia que se hayan planteado y que deban alcanzar con regularidad”. Si bien en algunos casos los estándares de calidad de un producto están determinados con precisión por dispositivos legales, considerándose al cliente como parte del proceso de elaboración de los productos o servicios (Deming), el Control de la Calidad debe contemplar las necesidades y exigencias de los consumidores.

Juran expresó que debía vigilarse la calidad de todo aquello que se pusiera en manos de terceros (usuarios) y que para ello se debían crear métodos de control específicos.

1. fomentar la idea de la necesidad de un control férreo de la calidad;

2. buscar los métodos de mejora;

3. establecer objetivos de calidad

4. aplicar todo tipo de medidas y cambios para poder alcanzar estas metas;

5. comprometer a los trabajadores en la obtención de una mayor calidad, mediante programas de formación profesional, comunicación y aprendizaje,

6. revisar los sistemas y procesos productivos para poder mantener el nivel de calidad alcanzado.

Se establece claramente que estos métodos no deben propugnar que exista incompatibilidad entre alcanzar habitualmente un alto estándar de Calidad frente a una política que busque la disminución de los costos, ya que todo el esfuerzo empresarial debe estar conjugado a obtener ambos en condiciones ventajosas para todos.

La Calidad como atributo de toda empresa, no debe ser relegada a las acciones que contemple un Departamento que sea creado con el fin de asegurarla. Debe ser parte del proceso de elaboración o prestación de los bienes o servicios, debiendo existir un serio compromiso de todo el personal para alcanzarla de manera preventiva, es decir, no esperar que se detecten defectos para evitarlos. La consecución de la Calidad no se delega, sino que todos debemos ser protagonistas para alcanzarla. Deberá ser una filosofía que sostenga el comportamiento de todos en la empresa. Se deduce uno de los planteamientos valiosos de Juran: el ser humano es incorporado de manera vital y directa en el arte de lograr Calidad, en cuanto es parte de un proceso de auto-supervisión individual y directa.

Incorpora también dentro de este rubro del “enfoque del factor humano en el proceso de la Calidad, al cliente”, lo que hasta ese momento no había sido considerado con tan alto peso específico para lograrla. En su libro “Planificación de la Calidad” expresó que esta planificación consiste “en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes".

Esta planificación abarcaba tres áreas elementales y muy bien identificadas:

1. identificación del cliente y sus necesidades,

2. desarrollo de un producto que responda a esas necesidades y

3. determinación de un proceso capaz de producir ese producto.

Para terminar en esta breve reseña de los principales conceptos estipulados o propuestos por Juran, expresó que la Planificación de la Calidad se podía obtener siguiendo estos pasos o fases:

1. Identificar quiénes son los clientes

2. Determinar las necesidades de los clientes identificados

3. Traducir dichas necesidades al lenguaje de la empresa 4. Optimizar las características del producto (servicio) para satisfacer las necesidades del cliente y las de la empresa

5. Desarrollar un proceso capaz de producir el producto

6. Optimizar del proceso

7. Demostrar que el proceso puede producir el producto en condiciones operativas

8. Transferir el proceso a las fuerzas productivas

Para Juran, “Calidad” es ausencia de deficiencias. Planificar la Calidad es fundamental para la Planificación Empresarial.

“Calidad es adecuación al uso” es decir, la calidad es percibida directamente por el cliente, para quien existe una empresa y lo que ella ofrezca o haga.

Juran actuó profesionalmente hasta el año 1993.

**REFERENCIAS**

<http://es.scribd.com/doc/100038/CALIDAD-TOTAL>

<http://www.monografias.com/trabajos5/conca/conca.shtml>