

Método Juran. Análisis y planeación de la calidad



Gryna F., Chua R. & DeFeo J. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Método Juran es un libro de texto que viene a llenar un vacío académico en el tema de la gestión de la calidad total (GCT). En efecto, desde hace ya dos décadas, la GCT ha venido ganando espacio en los currículos académicos de la administración de empresas, la ingeniería industrial y, en general, en los cursos de posgrado sobre gerencia. Sin embargo, la importancia temática y académica de la GCT no ha tenido un adecuado acompañamiento de textos guía de clase, y se ha apoyado en los insuficientes manuales de la norma ISO y las guías de aplicación y evaluación de los premios para una gestión de excelencia.

Desde esta perspectiva, *Método Juran* es una adecuada compilación de la historia y los recientes avances en materia de la GCT, y ha encontrado un lenguaje que permite llegar no solo a los estudiantes de pregrado y posgrado de administración e ingeniería, sino también a los gerentes y consultores empresariales. Esta cualidad del texto se soporta, quizás, en la variada experiencia que muestran sus autores. En particular, es importante destacar que la actividad profesional de Chua y DeFeo en el Instituto Juran (centro consultor sobre la GCT) se complementa de forma idónea con la perspectiva académica del profesor Gryna.

El texto tiene varios elementos pedagógicos positivos. En primer lugar, desde la introducción deja claro el enfoque deductivo para presentar el complejo tema de la GCT. Parte del planteamiento de los principios o conceptos básicos, que siguiendo los preceptos de Juran, se re-

sumen adecuadamente en el *ciclo de la mejora*, la *planeación* y el *control*. Estos principios básicos se aplican posteriormente a la gerencia de la calidad, para terminar con el despliegue funcional y las técnicas estadísticas. En segundo lugar, y a modo de “mapa de carretera”, en la introducción se presenta un panorama no solo del texto como guía de aprendizaje, sino de la formulación y despliegue del tema de la calidad en una organización. La tercera virtud de *Método Juran* es que presenta un desarrollo exhaustivo de la aplicación de las prácticas de la GCT no solo para el sector manufacturero, el camino tradicional, sino que avanza de forma importante en la presentación de la aplicación de la GCT en el sector de los servicios. Por último, el texto presenta de forma pedagógica un abrebocas de conceptos y técnicas estadísticas para entender con propiedad los instrumentos necesarios para el control de la calidad en las organizaciones.

Ahora bien, *Método Juran* tiene algunas limitaciones como texto guía de clase. Es evidente desde la lectura del título del texto, que éste tiene un sesgo hacia el enfoque Juran de la GCT, en detrimento de otros enfoques equivalentes de “gurús” como Deming y Crosby. Desde esta perspectiva, para algunos lectores avanzados se pierden valiosos acuerdos y avances teóricos que ya hacen parte de la literatura académica de la GCT, como por ejemplo, entender la GCT como un conjunto de tres principios clave: el mejoramiento continuo, el enfoque en el consumidor y la integración del factor trabajo. Otra debilidad del texto es su escasa, o mejor, limitada referencia a la literatura de vanguardia en el tema de la GCT a lo largo de los últimos 20 años. La citación de artículos en revistas de alto impacto académico es sólo la necesaria, y por lo tanto, no se permite al lector avanzar en la formulación profunda de preguntas de investigación. Y finalmente, desde una simple visión de forma en la presentación del texto, en su cuerpo no se identifican adecuadamente para el lector las cuatro grandes partes en las que se dice, se va a abordar la GCT: conceptos básicos, conceptos generales, aplicaciones funcionales y técnicas estadísticas.

En suma, McGraw-Hill nos permite a los latinoamericanos tener acceso a un texto guía que viene a llenar un espacio académico y de consultoría empresarial, que hasta ahora había sido dominado por textos sobre la acreditación

de la calidad y los manuales guía para la implementación de una gerencia de excelencia. El balance entre los aspectos positivos y negativos del texto, permite decir que *Método Juran* es una buena guía para los aprendices de “brujo” en los temas de la GCT.

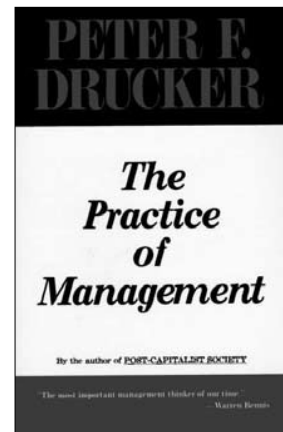
AUTOR DE LA RESEÑA

Jesús Perdomo

Profesor asociado, departamento de administración de empresas, Pontificia Universidad Javeriana.

Correo electrónico: jesush.perdomo@javeriana.edu.co

The practice of management¹



Drucker, Peter F. (1954). *The practice of management* (3ª ed). Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

El libro, publicado en 1954, es concebido desde las ideas de Joseph Schumpeter² y se ha constituido a través del

¹ La reseña se hace a partir de la traducción de Luis Prats. Drucker, P. (1969) [1954]. *La gerencia de empresas* (3ª ed.) Editorial Sudamericana. Buenos Aires, p. 441.

² “Los lectores familiarizados con la obra de José A. Schumpeter reconocerán sin necesidad de referencias especiales cuánto debe el autor al más fructífero de los economistas modernos” (p. 8). Encuentro que Drucker, aun cuando le otorga al gerente la función de innovar, exclusiva en el pensamiento schumpeteriano para el empresario, hace una radical distinción de los gerentes frente estos últimos como una institución social fundamentada en la práctica. Recordemos que para Schumpeter “ser empresario no es una profesión, ni, por lo general, una condición perdurable, y los empresarios no constituyen una clase social en el sentido técnico, como por ejemplo lo hacen los terratenientes, capitalistas y obreros” Schumpeter, J.A. 1944. [1912]. *Teoría*