

## **Measuring Changes in Quality Management: An Empirical Analysis of Japanese Manufacturing Companies**

En: Total Quality Management and Business Excellence. Vol. 20, N.º12; pp 1337-1374. December, 2009

**Autora:** Rita Araúz<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Tecnológica de Panamá

**Contacto:** [rita.arauz@utp.ac.pa](mailto:rita.arauz@utp.ac.pa)

**Resumen:** esta investigación plantea un marco de trabajo, criterios de evaluación y medidas para el manejo de la calidad. Su principal objetivo es mostrar cómo el énfasis de la gerencia ha cambiado desde el pasado, en empresas japonesas de manufactura. Utilizamos un modelo de investigación compuesto de prácticas infraestructurales de gestión de calidad, prácticas principales de gestión de calidad y resultados de calidad. El modelo de investigación está diseñado para medir la calidad desde dos perspectivas, el estado presente de las actividades de gestión de calidad y los cambios que ocurren en el tiempo en las mismas actividades. Se diseñó un cuestionario para recolectar los datos. Un total de 317 respuestas se utilizaron para el análisis. El modelo de investigación se probó utilizando un análisis de modelado estructural. Los resultados confirmaron que los niveles altos de calidad son directamente dependientes de las buenas prácticas principales de gestión de calidad, estas a su vez dependen de las buenas prácticas infraestructurales de gestión de calidad. Las buenas prácticas de calidad no solo conducen a buena calidad sino que también mejoran los resultados de calidad. Se encontró que aquellas empresas que trasladan el énfasis gerencial al desarrollo de producto, mejoran los resultados de calidad. Más énfasis en el desarrollo de productos está positivamente influenciado por más énfasis en relación con proveedores y con los clientes. La investigación proporciona un estudio empírico valioso sobre cómo las empresas cambian sus prioridades gerenciales en el ambiente de negocios altamente dinámico y siempre cambiante de hoy día.

**Abstract:** our research addresses a framework, evaluation criteria and measurements for managing quality. Its main objective is to show a how managerial emphasis has been shifted from the past for Japanese manufacturing companies. We use a research mode that is composed of quality management infrastructure practices (QMCP) and quality results. The research mode is designed to measure quality from two perspectives, the present state of activities in quality management and the changes that occur over time in the same activities. A questionnaire survey was designed to collect data. A total of 317 responses were used for analysis. The research model was tested using structural model analysis. The results confirmed that good quality outcomes are directly dependent on good QMPC, which in turn are dependent on good QMIP. Good quality practices not only companies that shift their managerial emphases to product development improve quality outcomes. More emphases on product development are positively affected by more emphases on supplier relationship and customer relationship. The paper provides valuable empirical insight into how companies are shifting management priorities in today's highly dynamic and ever changing business environment.

**Keywords:** quality management, empirical research, questionnaire survey, structural model analysis, present state, changes.