

A Survey and Field Study on the Present State and Changes for Quality Management in Japanese Manufacturing Companies

En: Journal Japan. Industrial Management Association. Vol. 60; pp 29-39. December, 2009

Autores: Hideo Suzuki¹, Hirofumi Matsuo², Rita Arauz³

¹ Keio University

² Kobe University

³ Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Tecnológica de Panamá

Contacto: rita.arauz@utp.ac.pa

Resumen: el nivel de gestión de calidad se dice recientemente que ha ido en deterioro entre altamente calificados manufactureros Japoneses. Los manufactureros aparentemente han cambiado sus prioridades de alcanzar alta calidad a responder a cambios rápidos en ambientes de negocios, a una voraz competencia en precio, y a cortos ciclos de vida del producto. Por un lado, esto conduce a un desmejoramiento de la conciencia que la alta gerencia tiene sobre la calidad, la reducción en el número de supervisores y trabajadores de planta, y la disminución de su motivación y habilidad para alcanzar un nivel de alta calidad. Por el otro lado, ellos reconocen que la calidad sigue siendo el concepto central en manufactura y por lo tanto es necesario reconsiderar este tema de gestión de calidad. Para hacer esto, es importante conducir una encuesta y estudio de campo actual en gestión de calidad en Japón, y obtener cuantitativamente, el estado presente y sus cambios durante los últimos años. En este artículo, un cuestionario es diseñado para recolectar datos de las compañías manufactureras listadas en la primera sección del Tokyo Stock Exchange. La encuesta fue realizada de Diciembre del 2004 a Febrero del 2005. Investigamos como las empresas percibían el estado actual y los cambios en las prácticas infraestructurales de gestión de calidad (ejemplo: liderazgo de la alta gerencia, recurso humano, etc.), en las prácticas principales de gestión de calidad (ejemplo: gestión de procesos de manufactura), y en los resultados de calidad. Además, un análisis estructural de covarianza fue realizado para investigar las relaciones entre prácticas de gestión de calidad y los resultados de calidad; las prácticas de calidad que tienen un efecto grande sobre los resultados de calidad y cuyo estado presente/cambios es bajo, son clarificadas. Basados en estos resultados,

discutimos como el marco de trabajo de gestión de la calidad debe ser rediseñado.

Abstract: the level of quality management has recently been said to be deteriorating among top-rated, Japanese manufacturers. The manufacturers seem to have shifted their priorities from achieving high quality to responding to rapid changed in business environments, fierce price competition, and short product life cycles. On one hand, this leads to the decline of top management's quality consciousness, the reduction of in-house education and training, the reduction in the number of shop floor managers and workers, and the decliner of their motivation and ability to achieve a level of high quality. On the other hand, they recognize that quality is still the central concept in manufacturing, and thus it is necessary to readdress this quality management issue. In order to do so, it is important to conduct an up-to-date survey and field study on quality management in Japan and grasp quantitatively, the present state and its changes during the past years. In this paper, questionnaire survey is designed to collect data from the manufacturing companies listed in the first section of the Tokyo Stock Exchange. It was conducted from December 2004 to February 2005. We investigate how they perceived the present state and changes of quality management infrastructure practices (e.g., top management leadership, human resource management, etc.), quality management core practices (e.g., manufacturing process management), and quality results. Furthermore, covariance structure analysis was conducted to investigate the relationships between quality management practices and quality results, and the management practices which have a large effect on the quality results, and whose present state/changes are low, are clarified. Based on these results, we discuss how the quality management framework should be redesigned.

Keywords: quality management, covariance structure analysis, infrastructure practices, core practices.