

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**ESTRATÉGIA DE QUALIDADE E DESEMPENHO
EMPRESARIAL: ASSOCIAÇÃO E CONTINGENCIADORES**

DISSERTAÇÃO SUBMETIDA À UFPE PARA
OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE
POR

ANA CRISTINA PINHEIRO DE CERQUEIRA

Orientador: Prof. Walter Fernando Araújo de Moraes, PhD

RECIFE, DEZEMBRO DE 2002



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PARECER DA COMISSÃO EXAMINADORA
DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO ACADÊMICO DE

ANA CRISTINA PINHEIRO DE CERQUEIRA

***“Estratégia de Qualidade e Desempenho
Empresarial: Associação e Contingenciadores”***

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: GERÊNCIA DA PRODUÇÃO

A comissão examinadora, composta pelos professores abaixo, sob a presidência do primeiro, considera a candidata **ANA CRISTINA PINHEIRO DE CERQUEIRA** aprovada.

Recife, 26 de dezembro de 2002.

Prof. Walter Fernando Araújo de Moraes, Ph.D (UFPE)

Profª Vilma Maria Villarouco Santos, Doutora (UFPE)

Prof. Rubens Eugênio Barreto Ramos, Doutor (UFRN)

Aos meus pais, José Cerqueira e Quitéria Pinheiro Cerqueira, que me transmitiram o mais precioso legado – os valores de uma pessoa de bem – dedico este trabalho como uma pequena parcela da minha mais profunda gratidão e reconhecimento.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por proporcionar a oportunidade desse momento e contar com a influência e a participação de pessoas fantásticas no meu curso de mestrado.

Ao Prof. Walter Moraes, que orientou minha pesquisa e incentivou a minha carreira acadêmica, meus agradecimentos especiais pela dedicação, paciência, seriedade, profissionalismo, experiência, tempo, atenção e por todas as oportunidades de aprendizado.

À Prof^a Vilma Maria Villarouco Santos e ao Prof. Rubens Eugênio Barreto Ramos, membros da banca examinadora, pelo tempo e atenção dispensados à leitura da minha dissertação e pelas valiosas contribuições.

Ao Prof. Jorge Alexandre Neves, Prof. Pedro Lincoln, Prof. Denílson Marques e Prof. Maurílio José dos Santos pelas significativas contribuições.

Aos professores do Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da UFPE, Prof^a Denise Dunke de Medeiros e Prof. Adiel Teixeira de Almeida, pelo apoio e conhecimentos transmitidos, que contribuíram bastante para a realização deste trabalho.

À Prof^a Rezilda Rodrigues e ao Prof. Antonio Nunes, pelo incentivo ao meu ingresso no Mestrado.

Ao amigo Mário Oliveira, pelo carinho, companheirismo, ajuda e paciência.

Aos colegas, Renata Valeska, Adriana Clericuzi, Thiago Tinoco, e, em especial, a Antonio Machado pela amizade, companheirismo, horas de estudo, troca de conhecimentos e por todos os momentos alegres que, juntos, compartilhamos durante o mestrado; e aos demais colegas do curso que, de alguma forma, fizeram-se presentes.

Ao Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção da UFPE, pela oportunidade concedida para a realização do Mestrado em Engenharia de Produção.

Aos funcionários da UFPE, Ivany Maria de Arruda, Iranir Vitorino da Silva, Cláudia Regina de Albuquerque, José Francisco de Almeida Neto e José Roberto Oliveira da Silva, pela gentileza e atenção com que sempre me trataram, facilitando a realização deste trabalho.

Finalmente, não poderia deixar de registrar aqui meus agradecimentos aos respondentes e às empresas participantes desta pesquisa, sem cuja colaboração não teria sido possível completar este trabalho.

RESUMO

As condições contemporâneas de negócio, com mudanças freqüentes nas relações empresariais, têm exigido um esforço incessante das empresas em aumentar sua competitividade. Uma cuidadosa formulação estratégica, como a do uso de estratégias de qualidade, com o intuito de procurar identificar as causas dos principais problemas e executar um adequado plano de ação, possibilita à empresa o alcance das metas e o aumento do seu desempenho. O objetivo desta dissertação é identificar as relações associativas significantes existentes entre as estratégias de qualidade e o desempenho empresarial, bem como a influência das variáveis contingenciadoras (estratégia genérica, tamanho da empresa, processo decisório e nível tecnológico) nas mencionadas associações. Para tanto, foi utilizada como instrumento de pesquisa a aplicação de questionários, enviados via postal ao corpo diretivo das empresas industriais de Pernambuco, que possuíam um mínimo de 100 funcionários. Os dados coletados foram analisados através de técnicas estatísticas, como análise de confiabilidade (Alpha de Cronbach), estatísticas descritivas, análises fatorial, bivariada e de regressão linear múltipla. Neste estudo, ficou evidenciada a associação significativa existente entre estratégias de qualidade e desempenho empresarial. Os resultados validam as idéias gerais que estratégias de qualidade têm uma relação significativa e positiva com a maioria das dimensões do desempenho empresarial. Pôde-se constatar, ainda, que as variáveis contingenciadoras influenciam as associações existentes entre estratégias de qualidade e desempenho empresarial.

ABSTRACT

Contemporary business conditions, with frequent changes in company relations, have demanded a relentless effort from the companies in order to increase their competitiveness. A careful strategic formulation, as is the use of quality strategies, with the intention of identifying the causes of main problems and executing the adequate action plan, allows the company to achieve goals and performance increase. The objective of this dissertation consists in identifying the existing significant associative relations between quality strategies and company performance, as well as the influence of contingent variants (generic strategy, company size, decision process and technological level) in such associations. As for the research instrument, questionnaires were sent by post to the directive staff of industrial companies with at least 100 employees in the State of Pernambuco. The collected data were analyzed through statistical techniques, such as reliability analysis (Cronbach's Alpha), descriptive statistics, factorial analysis, bivariate and multiple linear regression. This study demonstrated a significant association between quality strategies and company performance. The results validate the general ideas that quality strategies have significant and positive relations with most dimensions of company performance. In addition, it was possible to verify that contingency variables influence existing associations between quality strategies and company performance.

SUMÁRIO

	Pág
LISTA DE FIGURAS	xiv
LISTA DE TABELAS	xvi
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Contextualização.....	1
1.2. Tema e Problema.....	3
1.3. Objetivos.....	3
1.3.1. Objetivo Geral.....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. Justificativa e Relevância.....	4
1.5. Estrutura da Dissertação.....	5
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	7
2.1. Evolução do Conceito de Estratégia.....	7
2.2. Estratégia Competitiva.....	9
2.3. Estratégia de Qualidade.....	12
2.3.1. Evolução do Conceito da Qualidade.....	12
2.3.2. Conceitos Contemporâneos Relevantes da Qualidade.....	19
2.3.3. Gestão Estratégica da Qualidade.....	21
2.4. Desempenho Empresarial.....	25
2.4.1. Alguns Modelos para a Determinação de Medidas de Desempenho.....	28
2.4.2. Critérios de Excelência do Prêmio Nacional de Qualidade-PNQ.....	30

	Pág
2.4.3. Medidas de Desempenho Empresarial Consideradas.....	35
2.5. Associação entre Estratégia de Qualidade e Desempenho Empresarial.....	39
2.6. Variáveis Contingenciadoras.....	39
3. METODOLOGIA.....	42
3.1. Especificação do Problema.....	43
3.1.1. Pergunta de Pesquisa.....	43
3.1.2. Hipótese.....	43
3.2. Variáveis.....	44
3.2.1. Descrição Constitutiva.....	45
3.2.2. Descrição Operacional.....	46
3.2.2.1. Variáveis Independentes: Estratégia de Qualidade.....	46
3.2.2.2. Variáveis Dependentes: Desempenho Empresarial.....	48
3.2.2.3. Variáveis Contingenciadoras.....	50
3.3. Delineamento da Pesquisa.....	50
3.4. População e Amostra.....	51
3.5. Coleta de Dados.....	54
3.6. Técnicas de Análise Dados.....	56
3.7. Limitações do Estudo.....	57
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	58
4.1. Verificação da Consistência das Escalas.....	58
4.2. Análise Descritiva.....	59
4.2.1. Informações Gerais sobre a Empresa.....	59

	Pág
4.2.1.1. Características dos Respondentes.....	59
4.2.2. Análise Descritiva das Variáveis Contingenciadoras.....	60
4.2.2.1. Tamanho da Empresa.....	60
4.2.2.2. Nível Tecnológico.....	62
4.2.2.3. Processo Decisório.....	63
4.2.2.4. Estratégia Genérica.....	64
4.2.3. Análise Descritiva das Estratégias de Qualidade.....	65
4.2.4. Análise Descritiva do Desempenho Empresarial.....	67
4.3. Análise Fatorial.....	73
4.3.1. Análise Fatorial das Estratégias de Qualidade.....	74
4.3.2. Análise Fatorial do Desempenho Empresarial.....	76
4.3.3. Criação dos Índices.....	77
4.3.3.1. Estratégias de Qualidade.....	77
4.3.3.2. Desempenho Empresarial.....	77
4.4. Correlação e Análise de Regressão Linear Múltipla.....	78
4.4.1. Associação/Correlação entre Estratégia de Qualidade e Desempenho Empresarial.....	80
4.4.1.1. Associação entre Estratégia de Qualidade e Desempenho Empresarial.....	80
4.4.1.2. Associação entre Estratégias de Qualidade e Desempenho Empresarial através da Análise de Regressão Linear Múltipla.....	82
4.4.1.2.1 Associação entre Estratégias de Qualidade e Desempenho Empresarial: Indicador Resultados através da Análise de Regressão.....	82

	Pág
4.4.1.2.2 Associação entre Estratégias de Qualidade e Desempenho Empresarial: Indicador Liderança através da Análise de Regressão.....	83
4.4.1.2.3 Associação entre Estratégias de Qualidade e Desempenho Empresarial: Indicador Pessoas/Clientes e Sociedade através da Análise de Regressão.....	83
4.4.1.2.4 Associação entre Estratégias de Qualidade e Desempenho Empresarial: Indicador Satisfação do Cliente através da Análise de Regressão.....	84
4.4.1.2.5 Associação entre Estratégias de Qualidade e Desempenho Empresarial: Indicador Informações e Conhecimentos através da Análise de Regressão.....	85
4.4.1.2.6 Associação entre Estratégias de Qualidade e Desempenho Empresarial, Incluindo todos os Indicadores, através da Análise de Regressão.....	85
4.4.2. Correlação entre Estratégias de Qualidade e Desempenho Empresarial Contingenciada pela Estratégia Genérica.....	87
4.4.2.1. Correlação entre Estratégia de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pela Estratégia Genérica de Liderança de Custo.....	87
4.4.2.2. Correlação entre Estratégia de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pela Estratégia Genérica de Diferenciação.....	87
4.4.2.3. Correlação entre Estratégia de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pela Estratégia Genérica Mista.....	88
4.4.3. Correlação entre Estratégia de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Processo Decisório.....	89

	Pág
4.4.3.1. Correlação entre Estratégia de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Processo Decisório Centralizado.....	89
4.4.3.2. Correlação entre Estratégias de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Processo Decisório Descentralizado.....	90
4.4.4. Correlação entre Estratégias de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Tamanho da Empresa.....	91
4.4.4.1. Correlação entre Estratégias de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Tamanho da Empresa: Pequeno.....	91
4.4.4.2. Correlação entre Estratégias de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Tamanho da Empresa: Médio.....	92
4.4.4.3. Correlação entre Estratégias de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Tamanho da Empresa: Grande.....	93
4.4.5. Correlação entre Estratégias de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Nível Tecnológico.....	94
4.4.5.1. Correlação entre Estratégia de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Nível Tecnológico: Atrás.....	94
4.4.5.2. Correlação entre Estratégia de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Nível Tecnológico: Igual.....	95
4.4.5.3. Correlação entre Estratégia de Qualidade e o Desempenho Empresarial Contingenciada pelo Nível Tecnológico: À Frente...	96
5. CONCLUSÕES E SUGESTÕES.....	97
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101

	Pág
APÊNDICE 1 – Correspondência da 1ª Remessa de Questionários Enviados às Empresas.....	109
APÊNDICE 2 – Correspondência da 1ª Remessa de Questionários Enviados às Empresas.....	111
APÊNDICE 3 – Questionário Enviado às Empresas.....	113
APÊNDICE 4 - Análise Descritiva das Variáveis Contingenciadoras.....	118
APÊNDICE 5 - Teste de Independência (Qui-Quadrado) das variáveis número de empresas por setor e número de questionários recebido por setor.....	125
APÊNDICE 6 - Análise Descritiva das Estratégias de Qualidade.....	127
APÊNDICE 7 - Análise Descritiva de Desempenho Empresarial.....	137
APÊNDICE 8 - Análise Fatorial das Estratégias de Qualidade.....	182
APÊNDICE 9 - Análise Fatorial de Desempenho Empresarial.....	190
APÊNDICE 10 - Pressupostos da Análise de Regressão Linear Múltipla.....	203
APÊNDICE 11 – Associação/Correlação entre Estratégia de Qualidade e Desempenho Empresarial.....	223
APÊNDICE 12 - Associação entre Estratégia de Qualidade e Desempenho Empresarial através da Análise de Regressão Linear Múltipla.....	226
APÊNDICE 13 – Correlação entre Estratégia de Qualidade e Desempenho Empresarial Contingenciadas pela Estratégia Genérica, Processo Decisório, Tamanho da Empresa e Nível Tecnológico.....	239