

# SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EN ARGENTINA

Investigadores USAL

Directora López, Ana María (maria.lopez@salvador.edu.ar);

Rodríguez, Roberto Raúl.

## Resumen

El propósito de esta investigación es identificar las iniciativas de Gestión de Calidad implementadas en Argentina tanto en empresas de manufactura como de servicios, y comparar dichos sistemas según el origen de la empresa (local o multinacional) y su tamaño, poniendo foco en las Pequeñas y Medianas empresas (PYMES).

Para alcanzar el objetivo se adoptó una encuesta dirigida a profundizar el entendimiento del sistema de gestión de Calidad y la problemática de su implementación.

La muestra, de 95 empresas se seleccionó aleatoriamente de la base de datos de SEPYME (Secretaría PYME dependiente del Ministerio de Industria) a estas se sumaron empresas multinacionales.

Los resultados del estudio revelan que hay una diferencia significativa entre las empresas que implementaron Seis Sigma versus las empresas que están certificadas ISO 9000. Sin embargo es interesante reflejar que no hay una diferencia en la percepción de los factores críticos de éxito para ambos grupos.

Todas las empresas multinacionales consideradas tienen como mínimo un proceso certificado (ISO 9001, ISO 22000, etc.) o aplican un modelo de Excelencia. Solo el 61% de las empresas locales tiene certificación. El 80% de las empresas de manufactura certifican vs. el 57% de las de servicios. En el caso de las PYMES solo el 20% usa modelos de Excelencia (Premio Nacional a la Calidad) y el 13% aplica metodología Seis Sigma o Lean Seis Sigma

Las herramientas más comunes son Control Estadístico de Procesos, 5S/ 9S, Kaizen. Otras tales como simulación o diseño de experimentos son de escasa aplicación. Las principales dificultades de las PYMEs para la implementación son la falta de recursos 66,7% de los cuales la mitad piensa que los costos son muy elevados, aspectos culturales de resistencia al cambio de la organización y desconocimiento de métodos de avanzada.

**Palabras clave:** Calidad; sigma; mejora; competitividad; productividad; ISO 9000; modelos de excelencia.

## Abstract

Purpose — The purpose of this research is to identify the quality initiatives implemented in Argentina in manufacturing and service in small and medium-sized enterprises (SMEs) and to perform a comparative analysis of quality management systems considering size and national firms against

multinational ones. Methodology/approach — To achieve the research objective, a survey-based approach is adopted by designing a short questionnaire addressing the issues of quality practices.

The 95 companies surveyed were identified through the use of random sampling technique within the SEPYME (SME = PYME Secretary of Industry Ministry ) database.

Findings from the study reveal that there is a significant difference in the implementation of Six Sigma/Lean against ISO certified companies.

However, it is interesting to reflect that there is no significant difference in the perceived importance of the identified Critical Success Factors (CSFs' ) considered in the Six Sigma and ISO certified SMEs.

Multinational companies have at least one certification (ISO 9001, ISO 22000, etc.) or apply the Excellence Models such as National Quality Award. Only 61% of local companies have certification, 80% of manufacturing SMEs have ISO 9000 certification vs 57% in service. Even though 20% of SMEs have a TQM initiative and use Excellence models National Quality Award, only a 13% use Six Sigma or Lean Six Sigma

The main reasons for non-implementation are: availability of resources 66,7% (high cost 33,3%) and resistance to change, cultural issues, lack of knowledge, lack of management commitment.

Research limitations/implications — The focus of the study is only on Buenos Aires SMEs. Future study should focus on performing a comparative study of CABA SMEs and SMEs in other Argentine locations.

**Keywords:** Quality; sigma; improvement; competitiveness; productivity; ISO 9000; excellence models.