

RESUMEN

El modelo de negocio que manejan las empresas actualmente se enfoca en brindar servicios de calidad al cliente mediante la aplicación adecuada de las Normas ISO 9001. El aumento de la productividad en las empresas se alcanza mediante la identificación de oportunidades de mejora en los procesos para la satisfacción de los clientes y optimización de los recursos. La motivación de las organizaciones para obtener la certificación de calidad es adquirir ventajas competitivas, sin embargo no consideran su propósito principal que es agregar valor en la calidad de sus productos y servicios. Por estas razones la empresa comercializadora de maquinaria y equipo industrial, líder en el sector metal mecánico, Ivan Bohman C.A. es un referente de investigación para determinar que mediante la evaluación de cumplimiento de la aplicación de la Norma de Calidad ISO 9001:2008, la identificación e implementación de oportunidades de mejora se puede incrementar su rentabilidad. La investigación se desarrolló en seis capítulos que abarcan desde los objetivos y planteamiento del problema, la información de la empresa, las teorías de soporte administrativas y de calidad, marco referencial y conceptual, la metodología empleada, un análisis FODA de la organización hasta los resultados obtenidos tanto en la evaluación como en la implementación de las oportunidades de mejora y acciones correctivas en el Sistema de Gestión de la Calidad. Se concluye que la Gestión eficiente del Sistema de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 ha permitido mejorar la rentabilidad de la empresa Ivan Bohman C.A. durante el período de estudio.

PALABRAS CLAVE:

- **EVALUACIÓN**
- **GESTIÓN DE CALIDAD**
- **NORMA ISO 9001:2008**

ABSTRACT

The business model that companies currently manage focuses on providing quality customer services through the proper application of ISO 9001 Standards. Increased productivity in companies is achieved through an assessment that allows identifying opportunities for improvement in processes for the customers satisfaction and resources optimization. The motivation of organizations to obtain quality certification is to acquire competitive advantages, however they do not consider their main purpose is to add value in the quality of their products and services. For these reasons the company that sells machinery and industrial equipment, leader in the metalworking sector, Ivan Bohman C.A. is a research benchmark to determine that through the evaluation of compliance with the application of ISO 9001: 2008 Quality Standard, the identification and implementation of improvement opportunities can increase its profitability. The research was developed in six chapters ranging from the objectives and approach of the problem, the information of the company, the administrative and quality support theories, the reference and conceptual framework, the methodology used, a SWOT analysis of the organization to the results obtained both in the evaluation and in the implementation of improvement opportunities and corrective actions in the Quality Management System. With which it can be concluded that the efficient Management of the Quality System based on ISO 9001: 2008 has allowed to improve the profitability of the company Ivan Bohman C.A. during the study period.

KEYWORDS:

- **EVALUATION**
- **QUALITY MANAGEMENT ISO 9001: 2008 STANDARD**
- **COST EFFECTIVENESS**