

RESUMEN

El término “calidad” ha marcado la pauta en la manera de hacer negocios en todas las organizaciones empresariales e industriales. Hoy en día, la calidad tiene como objetivo superar las expectativas de los clientes así como generar confianza entre ellos y se refiere al rompimiento de las estructuras convencionales y de las estrategias tradicionales de administración de las empresas, adaptándolas a las nuevas condiciones del mercado.

Las grandes empresas buscan consolidar su participación en el mercado y facilitar la entrada a nuevos mercados así como enfrentar a la competencia adoptando distintos modelos de calidad, entre los que se encuentran la certificación en sistema de gestión de la calidad ISO 9001 internacional.

En el presente trabajo se evaluó el impacto que se tuvo dentro de una empresa manufacturera transnacional la certificación ISO 9001 para lo cual se realizó un análisis comparativo de la situación de la empresa antes y después de la certificación así como conocer algunas de las ventajas y desventajas de la certificación.

ISO 9001 es importante dentro del ambiente globalizado actual en el que vivimos como una de las herramientas para ser una empresa competitiva dentro del mercado actual, en este trabajo se comprueba esto evaluando el impacto de adoptar esta certificación en una empresa manufacturera transnacional.