

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general el análisis de las implicaciones de la norma ISO 9001:2008 en los servicios sanitarios de la provincia de Pichincha, el cual se apoyó en los fundamentos de la teoría de la organización, de sistemas y la norma ISO 9001:2008. De acuerdo con la metodología se utilizaron herramientas como cuestionarios, bases de datos, auditoría y la estadística para encontrar la muestra acerca de los clientes. La investigación se realizó en la dirección distrital y articulación territorial de pichincha de Agrocalidad, y los puntos analizados fueron el desarrollo de la satisfacción del cliente, el ambiente laboral y el sistema de gestión de calidad. La auditoría fue realizada de acuerdo a las cláusulas de la ISO 9001:2008 presentadas en los planes de auditoría, y el ambiente laboral y la satisfacción del cliente de acuerdo a bases de datos e información recolectada. Conforme a los resultados se puede concluir que el sistema de gestión de calidad de la dirección distrital de pichincha de Agrocalidad el mismo basado en la norma ISO 9001:2008 se encuentra en un punto de fortalecimiento debido al aumento de auditorías entre periodos analizados. Por su parte el clima laboral en la actualidad cumple con sus objetivos sin embargo la infraestructura y los materiales necesarios se ven afectados debido a la economía del país: finalmente el usuario de la dirección a medida que el sistema de gestión de calidad se fortalece se pudo observar una mejora continua del promedio.

Palabras claves:

- **“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD”**
- **“MEJORA CONTINUA”**
- **“AUDITORÍA”**
- **“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE”**
- **“LABORAL”**

Abstract

This investigation has as general mission analyze the implications of ISO standard 9001:2008 in public health services in the province of Pichincha, besides this investigation supported itself in the foundations of the organization theory, systems theory and ISO 9001:2008 standard. According to the methodology, the tools used in this investigation were questionnaires, audits, databases and finally statistics to find the client sample. The current investigation took place in the Pichincha district directorate and territorial articulation of Agrocalidad, the main points analyzed were the working environment, customer satisfaction and quality management system. The audit was realized according to ISO 9001:2008 clauses, which were presented in the audit plans. Nevertheless, customer satisfaction and working environment were analyzed bases on collected information and data bases resources. Related to the results can be concluded that the Pichincha district directorate and territorial articulation of Agrocalidad quality management system, is situated on the strengthening point because of the audits increase. Meanwhile, working environment is currently fulfilling quality objectives. However, infrastructure and materials needed are affected because of the economic crisis; finally the customer satisfaction is developing right during every analyzed period and can be seen as a continuous improvement.

Key words:

- **“QUALITY MANAGEMENT SYSTEM”**
- **“CONTINUOUS IMPROVEMENT”**
- **“AUDIT”**
- **“CUSTOMER SATISFACTION”**
- **“WORKING ENVIRONMENT”**