

## **Resumen**

Esta investigación tiene como objetivo el análisis de la aplicación de la Norma ISO 9001:2008, en los procesos de las empresas públicas que brindan servicios básicos en el DMQ; la cual tiene como bases teóricas: la teoría de la organización, la teoría sociológica, la teoría de los sistemas en las organizaciones y la norma ISO 9001:2008. De acuerdo con la metodología se utilizaron diferentes herramientas para la recolección de información, tales como: cuestionarios, entrevistas, observación de los procesos que se realizan; y la participación y observación en una auditoria interna. La investigación se llevó a cabo en el Departamento del Laboratorio de Medidores de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento “EPMAPS” del Distrito Metropolitano de Quito, los puntos analizados fueron la satisfacción del cliente, optimización de tiempos en la realización de los procesos y el sistema de gestión de la calidad. Conforme a la información obtenida se puede dejar constancia de los resultados obtenidos del sistema de gestión de calidad en el Departamento del Laboratorio de Medidores de la EPMAPS, que está basado en la norma ISO 9001:2008; el mismo que se encuentra con algunas falencias por la falta de una persona responsable de la gestión de la calidad dentro del Departamento; este efecto se da debido a la reducción en el presupuesto. Se puede evidenciar que el aspecto más fuerte dentro del Departamento es el personal operativo, ya que el mismo se mantiene capacitado mediante cursos que la EPMAPS brinda a sus empleados, para mantener una eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios; es decir, que la empresa se mantiene enfocada en satisfacer las necesidades de sus clientes.

Palabras clave:

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
- **OPTIMIZACIÓN DE TIEMPOS**
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD**
- **EFICIENCIA**
- **EFICACIA**

## **Abstrac**

This research aims to analyze the application of ISO 9001: 2008, in the processes of public enterprises that provide basic services in the DMQ; which has as its theoretical basis: the organization theory, sociological theory, the theory of systems in organizations and ISO 9001: 2008.

According to the methodology different tools for data collection, such as were used: questionnaires, interviews, observation of the processes carried out; and participation and observation in an internal audit. The research took place at the Department of Laboratory Meters Metropolitan Public Company of Water Supply and Sanitation "EPMAPS" in the Metropolitan District of Quito, the points discussed were customer satisfaction, optimization of time in carrying out the processes and the quality management system.

According to information obtained can record the results of quality management system in the Department of Laboratory Meters of EPMAPS, which is based on ISO 9001: 2008; it found some shortcomings by the lack of a person responsible for quality management within the Department; This effect occurs due to the reduction in the budget.I can show that is the strongest aspect within the Department is the operating personnel, since it is kept trained through courses that EPMAPS offers its employees to maintain efficiency and effectiveness in the delivery of services; it means that the company remains focused on meeting the needs of its customers

Keyword

- **CUSTOMER SATISFACTION**
- **OPTIMIZATION TIMES**
- **QUALITY MANAGEMENT**
- **EFFICIENCY**
- **EFFECTIVENESS**