

## **RESUMEN**

Hoy en día las empresas manejan un modelo de negocio enfocado en brindar calidad de servicios a los clientes aplicando adecuadamente Normas ISO 9001, el incremento de la rentabilidad en las empresas se logra a través del reconocimiento de oportunidades de mejora en los procesos para satisfacer a los clientes y optimizar recursos. La estimulación de las organizaciones para alcanzar la certificación de calidad es mediante la adopción de ventajas competitivas, no obstante, dejan de atender su fin primordial que es agregar valor de calidad en los productos y servicios. Por estos motivos las empresas Purifluidos Cía. Ltda. y ATU Artículos de Acero S.A, son un referente de investigación para determinar que por medio de la evaluación del cumplimiento de requisitos pueden optar por la migración de la versión 2008 de la Norma ISO 9001 a la versión 2015, la tipificación e implementación de oportunidades de mejora pueden incrementar su rentabilidad. La presente investigación fue desarrollada en seis capítulos, que abarcaron desde el planteamiento del problema, conociendo los objetivos y planteando las hipótesis, información relacionada con las empresas objeto de estudio, las teorías de sustento administrativo y de calidad, marco teórico, metodología de la investigación, el análisis situacional, la evaluación del sistema de gestión de calidad, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)**
- **RENTABILIDAD**
- **NORMAS ISO 9001:2015**

## **ABSTRACT**

Nowadays, companies manage a business model focused on providing quality services to customers by applying ISO 9001 standards appropriately. The increase in profitability in companies is achieved through the recognition of opportunities for improvement in the processes to satisfy customers. Clients and optimize resources. The stimulation of organizations to achieve quality certification is through the adoption of competitive advantages, however, they stop serving their primary purpose, which is to add quality value in products and services. For these reasons the companies Purifluidos Cía. Ltda. and ATU Artículos de Acero S.A, are a research reference to determine that by means of the evaluation of compliance with requirements can apply the migration of the 2008 version of the ISO 9001 to the 2015 version, the typification e Implementation of improvement opportunities can increase your profitability. The present investigation was developed in six chapters, which covered from the approach of the problem, knowing the objectives and proposing the hypothesis, information related to the companies object of study, the theories of administrative and quality sustenance, theoretical frame, methodology of the investigation, the situational analysis, the evaluation of the quality management system, ending with the conclusions and recommendations.

### **KEY WORDS:**

- **QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (QMS)**
- **PROFITABILITY**
- **ISO 9001: 2015 STANDAR**