

Resumen

En la actualidad debido al incremento de los retos existentes generados por la globalización, de los cuales se destacan; la integración económica, el auge de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), el incremento de la competencia de los productos/servicios, las exigencias demandadas por los consumidores, ha generado que las organizaciones enfoquen sus esfuerzos en adoptar un sistema de gestión de la calidad, con el fin de mejorar su desempeño y sostenibilidad a largo plazo.

Las normas ISO, relacionadas con la calidad han despertado gran interés en la última década, ya que ayudan a las organizaciones a mejorar su desempeño, implementar un sistema de mejora continua permanente, ser más competitivos en el mercado, mejorar la productividad a través del uso eficiente de los recursos y la colaboración de todos sus miembros.

El presente trabajo de investigación se centra en evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 del Departamento de Producción (Planta Recypet) de la empresa Enkador S.A. El análisis de la investigación también busca determinar, si el Sistema de Gestión de la Calidad, ha generado impacto en la productividad de la organización, la gestión de los recursos, la eficiencia y eficacia de los procesos.

Palabras Clave:

- **CALIDAD**
- **SISTEMAS DE GESTIÓN**
- **PRODUCTIVIDAD**
- **ISO 9001:2015**

Abstract

Currently due to the increase in the existing challenges generated by globalization, of which the following stand out; Economic integration, the rise of Information and Communication Technologies, the increase in competition for products / services, the demands demanded by consumers, has led organizations to focus their efforts on adopting a management system quality, in order to improve its performance and long-term sustainability.

That is why ISO standards, related to quality, have aroused great interest in the last decade, as they help organizations to improve their performance, implement a system of permanent continuous improvement, be more competitive in the market, and improve productivity, through the efficient use of resources and the collaboration of all its members.

This research work focuses on evaluating the Quality Management System based on the ISO 9001: 2015 Standard of the Production Department (Recypet Plant) of the company Enkador S.A.

The analysis of the research also seeks to determine if the Quality Management System has generated an impact on the productivity of the organization, the management of resources, the efficiency and effectiveness of the processes.

Keywords:

- **QUALITY**
- **MANAGEMENT SYSTEMS**
- **PRODUCTIVITY**
- **ISO 9001: 2015**