

## **RESUMEN**

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son herramientas de mejora continua que le permiten a las organizaciones/empresas alcanzar los más altos niveles de calidad en sus productos o servicios, siempre orientado en alcanzar la plena satisfacción del cliente. La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad le permite a las organizaciones/empresas lograr competitividad en el actual comercio globalizado, donde los clientes pueden escoger infinidad de opciones. Una organización/empresa que ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad en base a los requisitos de la norma ISO 9001 cumplirá con los requisitos legales asociados a sus productos y servicios. Ya que son herramientas que dependen del uso que le de la organización/empresa para alcanzar la calidad. Existen organizaciones/empresas que cuentan con certificaciones pero que no lo utilizan para alcanzar la mejora continua, en el cual el certificado solo es una imagen corporativa y comercial, a la cual le brindan atención en épocas de auditorías, dejando de lado el sentido innato de una certificación de calidad. La investigación se enfocará en determinar cuál es el comportamiento que tienen las organizaciones/empresas certificadas ISO 9001 en el Distrito Metropolitano de Quito, el índice de recertificación y transición en las diferentes versiones de la ISO 9001, basado en la base de datos del Servicio de Acreditación Ecuatoriano, y los cambios que se han producido en las empresas después de la certificación.

## **PALABRAS CLAVES**

- **SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD**
- **ISO 9001**
- **CERTIFICACIÓN**

## **ABSTRACT**

The Quality Management System are tools for continuous improvement that allow organizations/companies to reach the highest levels of quality in their products or services, always aimed at achieving full customer satisfaction. The implementation of a Quality Management System allows the organizations/companies to achieve competitiveness in the current globalized trade, where customers can choose infinity of options. The organizations/companies that has implemented a Quality Management System based on the requirements of the ISO 9001 standard will be comply with the legal requirements associated with its products and services. Since they are tools that depend to the use of the organizations/companies for reach the quality. There are organizations/companies that have certifications but do not use it to achieve continuous improvement, in which the certificate is only a corporate image and commercial, to which they give attention during times of audits, leaving aside the innate sense of a quality certifications. The research will focus on determinate what is the behavior of organizations/companies certified ISO 9001 in the Metropolitan District of Quito, the index of recertification and transition in the different version of ISO 9001, based on the database of the Ecuadorian Accreditation Service, and the changes that have taken place in the companies after the certification.

## **KEYWORDS**

- **QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS**
- **ISO 9001**
- **CERTIFICATION**