

RESUMEN

El presente estudio se analiza el impacto del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, en la Agencia de Aduana Cordero Proaño la cual realiza actividades de agente de aduana, emisión y tramitación de documentos, que es parte fundamental de la cadena logística en los procesos de importación y exportación; Se analizan los resultados obtenidos en el transcurso de los años a partir de la implementación de la Norma ISO 9001 en el año 2012, mediante el análisis de la situación política, económica, social y tecnológica, las fuerzas competitivas de Michael Porter, evaluación de factores externos e internos de Fred R. David. Además, se evalúa la situación de la industria, identificando las variables que podrían influir la implementación de sistema de gestión de la calidad certificado, para la cual se realizó la auditoría interna como resultado de la implementación de la Norma ISO 9001, que incluyen: Contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora continua, de los cuales surgen los indicadores de gestión de la calidad implementados por la Agencia de Aduana. Posteriormente se investigó los indicadores financieros de las Agencias de Aduana que tienen certificación ISO 9001 versus las que no lo tienen, y, su posible relación. Se concluye con la verificación de la ventaja de contar con un sistema de gestión de la calidad certificada y la competitividad de la Agencia de Aduana Cordero Proaño en esta industria.

PALABRAS CLAVE

- **CALIDAD**
- **NORMA ISO 9001**
- **AGENTE DE ADUANA**
- **SISTEMA DE GESTIÓN**

ABSTRACT

The present study analyzes the impact of the quality management system based on the ISO 9001: 2015 Standard, in the Cordero Proaño Customs Agency, which performs this kind of activities as a customs agent, processing of documents, which is a fundamental part of the logistics chain, through the import and export processes. The results obtained over the years are analyzed from the implementation of the ISO 9001 Standard in 2012, through the analysis of the political, economic, social and technological situation, the competitive forces based on Michael Porter, the factor evaluation external and internal of Fred R. David. In addition, we had evaluated the situation of this industry, identifying the variables that could influence the implementation of the certified quality management system, also, we was carried out the internal audit of the implementation of ISO 9001, the Context of the organization, leadership, planning, support, operation, performance evaluation and continuous improvement; As a result of this investigation we have the quality management indicators implemented by the Customs Agency. The next step was the investigation of financial indicators of the Customs Agencies that have ISO 9001 certification versus those do not have it, and their possible relationship. The present research work concludes with the verification of the advantage of having a certified quality management system and the competitiveness of the Customs Agency Cordero Proaño in this industry.

KEYWORDS:

- **QUALITY**
- **ISO 9001 STANDARD**
- **CUSTOMS AGENT**
- **MANAGEMENT SYSTEM**