

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

<http://dx.doi.org/10.35381/racji.v5i2.1070>

## **Modelo de competitividad de agentes aduaneros para la productividad del comercio exterior en el Ecuador**

### **Competitiveness model of customs agents for the productivity of foreign trade in Ecuador**

Olga Mercedes Vernaza-Espinoza  
[mercedesvernazae@hotmail.com](mailto:mercedesvernazae@hotmail.com)  
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo  
Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0002-8432-5229>

Dionisio Vitalio Ponce-Ruiz  
[uq.dionisioponce@uniandes.edu.ec](mailto:uq.dionisioponce@uniandes.edu.ec)  
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo  
Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0002-5712-4376>

Lyzbeth Kruscthalia Álvarez-Gómez  
[lyzbetha6@gmail.com](mailto:lyzbetha6@gmail.com)  
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quevedo  
Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0003-2387-984X>

Recibido: 15 de septiembre de 2020  
Revisado: 20 de octubre de 2020  
Aprobado: 04 de diciembre de 2020  
Publicado: 11 de diciembre de 2020

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

## **RESUMEN**

La investigación se planteó como objetivo elaborar un modelo de competitividad de agentes aduaneros para la productividad del comercio exterior en el Ecuador. Se desarrolló desde la premisa epistémica del método analítico – sintético, el cual consiste en estudiar un objeto u variable investigativa con la finalidad de analizar sus partes en razón de una concepción documental interpretativa. En el orden del desafío investigativo asumido, los autores de este trabajo consideran que los principales aportes alcanzados en el mismo se enfocan en la existencia de una modelación que expresa el sistema relacional, teórico y metodológico que condiciona el desarrollo de la competitividad en los agentes aduaneros, como una categoría rectora de su desempeño laboral. Es necesario propiciar capacitaciones que empoderen a los aduaneros desde la productividad basada en el saber tecnológico, productivo y las capacidades humanas se logra empoderar a estos importantes actores productivos.

**Descriptores:** Economía del trabajo; Exportación/importación; Legislación económica. (Palabras tomadas del Tesoro UNESCO).

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to develop a model of competitiveness of customs agents for the productivity of foreign trade in Ecuador. It was developed from the epistemic premise of the analytic-synthetic method, which consists of studying an object or investigative variable in order to analyze its parts based on an interpretative documentary conception. In the order of the investigative challenge assumed, the authors of this work consider that the main contributions made in it focus on the existence of a modeling that expresses the relational, theoretical and methodological system that conditions the development of competitiveness in customs agents , as a guiding category of your job performance. It is necessary to promote training that empowers customs officials from productivity based on technological, productive knowledge and human capacities, it is possible to empower these important productive actors.

**Descriptors:** Labour economics; exports/imports; economic legislation. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

## **INTRODUCCIÓN**

El fenómeno del comercio, al cual se asocian las aduanas, suele constituir un asunto muy complejo, por sus implicaciones en la vida de los países, es, además, la manera efectiva en la cual se concretan las respuestas que en materia de productos son incorporados a la dinámica de las organizaciones, empresas y entidades al interior del país y al mismo tiempo tiene una gran incidencia en la exportación de productos generados por el sistema productivo nacional.

En interés de fijar las posiciones teóricas en torno a la interpretación del rol de los agentes aduaneros en función de participar de una mejor manera en el logro de una competitividad profesional y una calidad en los servicios asociados a las aduanas, así como interpretar el estado actual de su formación de competencias y su actuar, se desarrollan elementos teóricos y de diagnóstico de la situación problemática establecida. Por otra parte, como resultados significativos presentan las propuestas consistentes en la modelación y la estrategia de implementación de esta las cuales se encaminan a potenciar el trabajo de los agentes en las aduanas, siendo considerable propiciar estrategias gerenciales en relación a gestionar efectivamente la organización (Cedeño-Velasco, et al., 2019).

### **Consideraciones conceptuales sobre los modelos o sistemas de gestión aduaneras**

El sistema categorial, asociado a la interpretación del rol de los Agentes aduaneros en la transformación proactiva de las dinámicas, contextos y funciones de la aduana, en función de alcanzar una competitividad de excelencia, conduce a establecer los basamentos epistemológicos que sustentan la investigación desarrollada. En relación a las categorías esenciales, a continuación, se presenta una síntesis de los estudios realizados.

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

## **Comercio internacional**

En sentido general, se asocia el Comercio internacional, a la actividad de carácter económico, en la cuales se producen intercambios de Productos y servicios, en donde aparecen formas de transacción, venta, pago, y comercialización que implican al sistema económico financiero, de países, organizaciones e individuos. En relación a la interpretación conceptual del comercio internacional, autores diversos han tratado de posicionar valoraciones que contribuyan a una amplia discusión en torno a una actividad económica decisiva en el mundo actual.

La historia del comercio exterior está asociada a las formas del pensamiento económico, en este sentido, (Torres & Labarca, 2009), planean que, desde las corrientes clásicas de la economía de Adam Smith, David Ricardo, se sentaron las bases, para la generación de nuevos enfoques económicos como el marxista y neoclásico, los cuales se desarrollan en la actualidad dentro de diversos modelos políticos – jurídicos en el mundo.

Como se evidencia, el tema de la reflexión económica y administrativa sobre el comercio exterior como actividad, ha estado en el centro del debate epistemológico en torno a la dimensión económica del desarrollo, ante lo cual se tiene que a partir de:

Los anteriores elementos permiten delinear un contexto internacional en el que la competitividad dependerá cada vez más de la capacidad que tengan los países de absorber los nuevos paradigmas tecnoeconómicos, incorporando mayores niveles de conocimiento en los bienes, los servicios y los procesos productivos (Romero, 2015, p. 203).

Lo cual invita a los Estados y gobiernos, a reflexionar sobre las políticas de crecimiento económico, tanto a lo interno – externo del país, con énfasis en el sector aduanero, con la finalidad de modernizar en relación al comercio global. En función de cualquier análisis sobre el comportamiento de los agentes aduaneros, la conceptualización del comercio internacional es esencial y condiciona su consideración como base conceptual. En el desarrollo de las competencias profesionales que han de desplegar los aduaneros, las aproximaciones a una interpretación exacta del comercio internacional son ineludibles, es por ello que se le ha reconocido en esta breve reflexión teórica.

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

## **Comercio exterior**

Una primera aproximación al término comercio exterior, conduce a reconocer una actividad económica caracterizada por el intercambio de bienes y servicios, entre naciones en representación de sus poblaciones, con la finalidad de generar flujos de productos que permitan satisfacer necesidades de cualquier tipo. El comercio exterior se caracteriza por su complejidad y multidimensionalidad. En este sentido el desarrollo de tal actividad de carácter económico involucra a muy diversos actores, los cuales requieren de altas formaciones para poder entender y actuar en entornos muchas veces caóticos y fluctuantes, por consiguiente, se sigue la línea del comercio en el cual cada país produce sus bienes con el fin de ser exportados (Hidalgo-Gallo, 2018). Entonces en consecuencia el comercio exterior es la actividad económica basada en los intercambios de capitales, servicios y bienes, que lleva a cabo un determinado país con otros países del mundo, regulado por normas nacionales o acuerdos bilaterales.

## **La Aduana**

La aduana como agente intermediario entre el comercio exterior con el consumo de bienes y servicios por parte del consumidor, debe erigirse dentro de un plan de modernización con la finalidad de proveer o facilitar las gestiones de recaudos, agilización de entrega de mercancía, entre otros aspectos operativos, con la finalidad de contribuir de una manera eficaz en la diversificación económica del país (Zamora-Torres & Navarro-Chávez, 2015).

La categoría principal de estudio son los Agentes Aduaneros porque son los encargados de dar información fidedigna de la tramitología aduanal. Como se puede apreciar, la aduana es el ente administrativo habilitado por el Presidente de la República, cuya finalidad primordial es la de regular, tránsito, depósito y salida de la mercancía de comercio exterior desde, hacia y por el territorio nacional, ejerciendo funciones de naturaleza recaudatoria, económica, social y de higiene pública, siendo considerable tener en cuenta que la legislación aduanera es cambiante en los países, en función de

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

cómo se moviliza el estamento jurídico, ante lo cual, los agentes aduaneros deben estar alertas para no infringir las leyes (Tenreiro-Girón, 2009).

### **Agentes aduaneros**

Esta es una categoría de carácter ontológico y teleológico, pues expresa el ser y el hacer de los agentes aduaneros, como actores fundamentales en los ámbitos del comercio exterior. En relación a su definición, es importante recalcar que, aunque es un perfil laboral más bien técnico, encierra en sí una necesidad cultural trascendente como es el comercio.

En este sentido, el agente aduanal contribuye en el proceso de agilización y entrega de mercancía, por lo tanto, es un factor esencial dentro del proceso aduanal, siendo necesario propiciar la constante actualización de sus competencias para promover mayor calidad en el servicio prestado (Zamora-Torres & Navarro-Chávez, 2015). Esta función debe realizarla un profesional altamente capacitado y con amplio conocimiento de la normativa que regula los procesos aduaneros, que, además, debe estar informado de las actualizaciones constantes y directivas administrativas procedentes de la Unión Europea, siendo imprescindible el conocimiento de la legislación internacional con la finalidad de prevenir delitos aduaneros (Barrazueta-Carrión & Payares-Hurtado, 2020).

Desde los aspectos descritos en líneas anteriores, se puede establecer que el agente aduanero es un profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante el Servicio Nacional de Aduanas para prestar servicios a otros como gestor en el despacho de mercancías.

En razón de lo descrito, la investigación se planteó como objetivo elaborar un modelo de competitividad de agentes aduaneros para la productividad del comercio exterior en el Ecuador

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

## **MÉTODO**

La investigación se desarrolló desde la premisa epistémica del método analítico – sintético, el cual consiste en estudiar un objeto u variable investigativa con la finalidad de analizar sus partes en razón de una concepción documental interpretativa, desfragmentándose teóricamente para luego ser fragmentada en un aporte sintético por parte de los investigadores, en este caso, el modelo de competitividad realizado (Lopera-Echavarría, et al.2010), la técnica para tal fin, fue el análisis de contenido bibliográfico, escrutando documentos, leyes, trabajos académicos, como parte de la muestra poblacional, generando resultados coherentes al objetivo planteado.

## **RESULTADOS**

Se describen los resultados de la investigación:

### **Análisis del Comercio exterior en el Ecuador**

El comercio exterior de Ecuador ha sufrido cambios en los últimos años debido a los diversos enfoques que han presentado los planes gubernamentales como son las salvaguardias arancelarias, aumento de medidas de control para el ingreso de mercadería, incentivo a las exportaciones, incremento de la oferta exportable del país, aumentó de mercados destino para productos ecuatorianos, tasa aduanera para las importaciones entre otros cambios, han logrado que la dinámica del país presentan constantes cambios. Los agentes de aduana deben estar actualizados en todo momento ya que con los cambios que se presentan constantemente en el comercio exterior en el país al momento de realizar los trámites aduaneros correspondientes también van a tener modificaciones ya sea en los precios, restricciones, tasas, entre otros.

Es por esta razón que, la competitividad entre agentes aduaneros está en el punto más alto, pues empiezan aparecer clientes que necesitan de la ayuda de un experto ya que se encuentran desorientados en el sistema aduanero en el país, aquí es donde los agentes brindan asesorías o en otros casos que los agentes que les ayuden a obtener

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

las mayores ventajas posibles.

### **Valoración actual del ámbito de desarrollo laboral de los Agentes Aduaneros en función de la competitividad**

Como parte esencial del estudio realizado se desarrollan diversas consultas con especialistas del sector del comercio exterior, radicados en la ciudad de Guayaquil. En interés de establecer la realidad en relación a los ámbitos laborales y productivos de la aduana, se procedió a un estudio documental en base a las leyes y normativas vigentes, entre estas: la Ley de Comercio Exterior e Inversiones, así como asumir que *son el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y el Comité de Comercio Exterior los organismos nacionales que regulan y controlan las actividades del comercio exterior en Ecuador* (Ley N° 12 RO/ Sup. 82 de 9 de junio de 1997).

El desarrollo del Modelo de competitividad aduanero, se enfoca en reconocer dos grandes dimensiones de la gestión que realizan los aduaneros, en este sentido la primera se sitúa en el nivel de competencias laborales y profesionales que éstos han de cultivar como parte de su empoderamiento activo en función de ser capaces y competentes en el cumplimiento de sus funciones. En segundo lugar, el modelo enfoca los fenómenos y dinámicas asociadas a la gestión productiva y de servicios que se presta en las aduanas, por parte de los agentes aduaneros. Ambos factores conducen a la configuración de la dimensión productiva que ha de emerger en el trabajo.

Por el otro gran ámbito del modelo, se valoran los procesos, fenómenos y características, que dan cuenta de la ergonomía presente en el ambiente laboral, asumiendo los elementos relativos a cultura y salud ocupacional, la calidad de las instalaciones, los factores ambientales y de índole organizacional que soportan un entorno laboral productivo y proyectivo.

El modelo en el orden práctico se enfoca en asumir que desde la productividad y la ergonomía se puede concretar un nivel de competitividad que hace trascendente el trabajo de los agentes aduaneros y contribuye a aumentar las dinámicas de comercio



Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

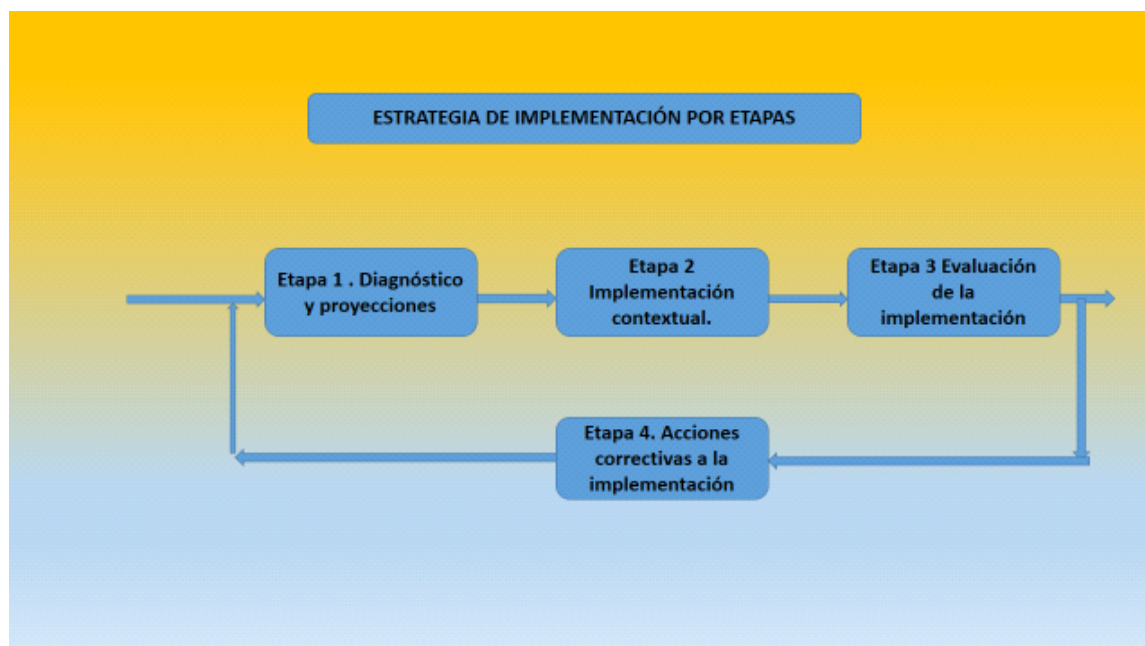
exterior en el país. Lo anterior se concreta en relaciones temporales asociadas a la tramitación, descarga o embarque de mercancías y por otra parte se asocia a niveles de rentabilidad, que son expresión en el orden económico de lo significativo que es tener agentes aduaneros mucho más calificados y eficientes.

Como se observa en el esquema relacional que a continuación se presenta, destacan una serie de elementos que si no son tratados desde una visión sistémica, tanto por los gerentes o directivos del sistema de aduanas, o por los departamentos de desarrollo de los talentos humanos, que han de potenciar el crecimiento de los agentes aduaneros, podrían conducir a graves deformaciones o insuficiencias en el ejercicio profesional laboral, lo cual afectaría la calidad de los servicios e incluso la imagen a nivel comercial del país.

### **Propuesta de la estrategia para la implementación práctica del Modelo de mejora de la competitividad de los agentes aduaneros.**

Cualquier modelación requiere de una metodología o estrategia para su implementación en la práctica contextual, que esta representa por dicha razón, se presentó una dinámica posible de implementación, la cual ha sido estructurada del siguiente modo:

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez



**Figura 1.** Representación gráfica de la estrategia de implementación.  
**Fuente:** Los autores.

### 1era etapa. Diagnóstico y Proyecciones

1. Estudio integral de las dinámicas y resultados de los procesos de gestión aduanera en Guayas
2. Estudio Integral de las Acciones de superación del personal Aduanero en relación a la formación de la capacidad de gestión de las aduanas.
3. Estudio documental de las fundamentaciones y normativas relativas al trabajo de Las aduanas
4. Proyección del sistema de Acciones Formativas de los agentes aduaneros.
  - a) Determinación de los componentes y acciones a desarrollar
  - b) Determinación de los recursos humanos y financieros a emplear en el proceso de formación de los agentes aduaneros
  - c) Estructuración de los planes de acción para la formación integral de los agentes aduaneros

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

## **2da Etapa. Proceso de Implementación contextual de las acciones de**

1. Implementación del sistema de asesoramiento y acompañamiento a la formación profesional de los agentes aduaneros. (creación de los grupos formativos y su sistema de trabajo)
2. Implementación del sistema de acciones formativas mediante los cursos básicos y de especialización para el empoderamiento de los agentes aduaneros.

## **3ra etapa. Proceso de control y validación de la pertinencia de las acciones formativas desarrolladas en la aduana.**

1. Establecer las formas, modelaciones y registros para evaluar el trabajo de formación
2. Desarrollo de mesas dialógicas evaluativas a nivel de departamentos y la gerencia para valorar el comportamiento de la gestión de los agentes aduaneros, antes y después de los procesos de empoderamiento desarrollados.

## **4ta etapa. Acciones correctivas a la implementación del modelo**

1. Elaboración de sistema de acciones correctivas y de mejora para asegurar la calidad del proceso de gestión de tutorías.

## **Valoraciones sobre el Presupuesto para la implementación del Modelo de mejora de competitividad de los Agentes Aduaneros en Ecuador**

Como parte de la investigación se han tomado en cuenta los costos relativos a la aplicación tanto del modelo, como la manera en que la estrategia de implementación se hace efectiva. El presupuesto de la propuesta es de suma importancia para el desarrollo del modelo de competitividad planteado, esto debido a que es el cálculo anticipado del costo ya sea de un servicio o una obra para un determinado periodo de tiempo. El cual

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruschthalia Álvarez Gómez

se necesita para alcanzar una serie de objetivos y contribuir con el cumplimiento de la propuesta del modelo de competitividad para los agentes aduaneros.

Para el desarrollo de la siguiente propuesta se han indicado varios valores en los cuales están desarrollados desde la obtención del espacio físico para las capacitaciones hasta contratación de instalaciones, maquinarias, entre otros. Estos valores monetarios sirven para una futura implementación del diseño del modelo de competitividad para la mejora de la competitividad de los Agentes de aduana.

CANTIDAD	RUBROS	COSTO CANTIDAD UNITARIA	TOTAL
4	CAPACITADORES PARA AGENTES DE ADUANA "EXPERTOS EN EL ÁREA"	\$1,500.00	\$12,000.00
2	ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO (DISEÑO, POSTURAS)	\$1,350.00	\$2,700.00
2	ADQUISICIÓN DE OFICINA PARA BRINDAR ASESORÍAS (INSTALACIONES)	\$6,500.00	\$13,000.00
6	CAPACITACIONES PARA LOS AGENTES ADUANEROS	\$925.00	\$5,550.00
	MAQUINARIAS	\$75,000.00	\$75,000.00
	VARIOS EN EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA	\$250.00	\$250.00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$85,525.00</b>	<b>\$108,500.00</b>

**Tabla 1.** Matriz de Presupuestos de implementación.

**Fuente:** Los autores.

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

## **CONCLUSIONES**

En el orden del desafío investigativo asumido, los autores de este trabajo consideran que los principales aportes alcanzados en el mismo se enfocan en la existencia de una modelación que expresa el sistema relacional, teórico y metodológico que condiciona el desarrollo de la competitividad en los agentes aduaneros, como una categoría rectora de su desempeño laboral. Al mismo tiempo la investigación ha permitido perfilar una estrategia, cual hoja de ruta para generalizar en las aduanas del Ecuador dicha modelación y potenciar las habilidades, destrezas y competencias profesionales de su talento humano.

Todo lo antes expuesto se revela como una gran novedad asociada a la implementación de sistemas cada vez más internacionales y competitivos en la gestión de las aduanas y al carácter humano que han de tener estas modelaciones en función de humanizar los procesos productivos en el interés de lograr desarrollo sostenido y sustentable.

Los agentes aduaneros pueden ser cada vez más competitivos, si se insertan en las lógicas que el modelo desarrollado establece. En este sentido adquiere trascendencia considerar que el desarrollo de un modelo para mejorar la competitividad de los agentes aduaneros, fundado en la suma de productividad y ergonomía, constituye un aporte a la gestión y el desarrollo empresarial, propiciando un entorno de calidad institucional con énfasis en sus colaboradores.

Es necesario propiciar capacitaciones que empoderen a los aduaneros desde la productividad basada en el saber tecnológico, productivo y las capacidades humanas se logra empoderar a estos importantes actores productivos.

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Quevedo; por impulsar el desarrollo de la Investigación.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

- Barrazueta-Carrión, P., & Payares-Hurtado, J. (2020). La suspensión condicional de la pena en delitos contra la Administración aduanera. [The conditional suspension of the penalty in crimes against the Customs Administration]. *IUSTITIA SOCIALIS*, 5(8), 686-702. <http://dx.doi.org/10.35381/racji.v5i8.679>
- Cedeño-Velasco, A, Asencio-Cristobal, L, & Villegas-Alava, M. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios [Management strategies as a fundamental base for business administration]. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 191-200.
- Hidalgo-Gallo, R. (2018). Tendencias del comercio internacional de bienes, políticas comerciales y negociaciones multilaterales. [Trends in International Trade of Goods, Trade Policies and Multilateral Negotiations]. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 135-153.
- Ley N° 12 RO/ Sup. 82 de 9 de junio de 1997. Ley de Comercio Exterior e Inversiones ("LEXI"). Recuperado de <https://n9.cl/funa>
- Lopera-Echavarría, J, & Ramírez-Gómez, C, & Zuluaga-Aristazábal, M, & Ortiz-Vanegas, J. (2010). El método analítico como método natural. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 25(1).
- Romero, A. (2015). El comercio internacional actual y la inserción externa de países en desarrollo: desafíos para la economía cubana. [Current international trade and developing countries external insertion: challenges for de Cuban economy]. *Economía y Desarrollo*, 153(Supl. 1), 190-207.

Olga Mercedes Vernaza Espinoza; Dionisio Vitalio Ponce Ruiz; Lyzbeth Kruscthalia Álvarez Gómez

- Tenreiro-Girón, J. (2009). El procedimiento aduanero. Estudio comparativo y analítico entre Estados Unidos de América y México. Un ensayo de derecho comparado. [Customs Procedures. Analytical and Comparative Study Between the United States of America and Mexico. A Trial of Comparative Law]. *Boletín mexicano de derecho comparado*, 42(125), 991-1022.
- Torres, F, & Labarca, N. (2009). Construcción histórica-teórica del proceso de desarrollo económico. [Historical-theoretical construction of the economic development process]. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(3), 458-469.
- Venegas-Tresierra, C, & Cochachin-Campoblanco, J. (2019). Nivel de conocimiento sobre riesgos ergonómicos en relación a síntomas de trastornos músculo esqueléticos en personal sanitario. [Level of knowledge on ergonomic risk in relation to symptoms of musculoskeletal disorders in health personnel]. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(2), 126-135.
- Zamora-Torres, A, & Navarro-Chávez, J. (2015). Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. [Competitiveness of the customs administration in the international trade frame]. *Contaduría y administración*, 60(1), 205-228.