

Competitividad de las agencias aduanales de Nogales, Sonora. Un acercamiento desde la gestión empresarial

Analysis of the level of competitiveness of the customs agencies of Nogales, Sonora. An approach from the dimensions of business management

Torres-Figueroa Maria Guadalupe¹, Lugo-Gil Crisel Yalitze², Álvarez-Villa Ana Esther³

¹<https://orcid.org/0000-0002-7850-9355> Universidad de Sonora, Campus Nogales

²<https://orcid.org/0000-0003-0895-4135> Universidad de Sonora, Campus Nogales

³ Universidad de Sonora, Departamento de Ciencias Económico-Administrativas (Nogales)

DOI <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.585>

Recibido 29 de marzo de 2023.

Aceptado 178 de octubre de 2023

Publicado 13 de diciembre de 2023

Resumen

La competitividad es un concepto que puede ser definido desde distintos niveles para señalar tanto la posición de países como de empresas y productos en el mercado. Para objeto de esta investigación se retoma su estudio a nivel micro y se enfoca en los factores internos a través de las herramientas de la gestión empresarial. El objetivo de la presente investigación es determinar el nivel de competitividad de las agencias aduanales de Nogales, Sonora a través de la evaluación de factores internos derivados de la gestión empresarial compuestos por siete dimensiones. Se utilizó un instrumento de 31 ítems adaptado para medir el constructor de competitividad cuya fiabilidad se determinó a partir de un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.919. El cuestionario fue aplicado de manera directa al personal que ocupa puestos gerenciales de 20 agencias aduanales que representan la población total. Los principales hallazgos muestran que el 70 por ciento de las agencias aduanales cuentan con un nivel desarrollado de competitividad, el 25% con un nivel semi-desarrollado y el 5% con un nivel poco desarrollado, basado la gestión de sus factores internos. Los resultados generales muestran coherencia con los modelos teóricos y estudios antecedentes.

Palabras clave: Agencias aduanales; competitividad; gestión empresarial

Abstract

Competitiveness is a concept that can be defined from different levels to indicate the position of countries as well as companies and products in the market. The aim of the present research it is to study the micro level and focuses on internal factors through the tools of business management. The objective of this research is to determine the level of competitiveness of the customs agencies in Nogales, Sonora through the evaluation of internal factors derived from business management made up of seven dimensions. An adapted 31-item instrument was used to measure the competitiveness construct whose reliability was determined from a Cronbach's Alpha Coefficient of 0.919. The questionnaire was applied directly to personnel occupying managerial positions in 20 customs agencies that represent the total population. The main findings show that 70 percent of the customs agencies have a developed level of competitiveness, 25% with a semi-developed level and 5% with a low developed level, based on the management of their internal factors. The general results show consistency with the theoretical models and background studies.

Keywords: business management; competitiveness; customs agencies

Introducción

El presente estudio presenta un acercamiento a la medición de los niveles de competitividad de las agencias aduanales, ubicadas en la frontera terrestre entre México y Estados Unidos, específicamente en el principal puerto fronterizo del estado de Sonora. La competitividad ha sido analizada desde distintos ámbitos, el enfoque global hace referencia a la capacidad de las naciones de participar de los mercados internacionales, sin embargo, para esta investigación se retoma su estudio desde las organizaciones, la competitividad a nivel micro es respaldada por los planteamientos de la competitividad sistémica (Esser, Hillebrand, Messner & Meyer-Stamer, 1996), donde es analizada desde los factores internos que constituyen las dimensiones de la gestión empresarial.

El objetivo de la presenta investigación de centra en responder a la pregunta ¿cuál es el nivel de competitividad de las agencias aduanales de Nogales, Sonora?, por lo que se planteó un estudio con enfoque cuantitativo-deductivo y alcance descriptivo. Se midieron siete dimensiones intrínsecas a la actividad de las organizaciones: gestión estratégica, gestión de producción-servicio, gestión de recursos humanos, gestión financiera, gestión de la tecnología y gestión de la responsabilidad social, con la finalidad de determinar los niveles de competitividad.

La investigación se llevó a cabo considerando el total de agencias aduanales registradas en la Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana (CAAAREM) en el municipio de Nogales, Sonora. Se aplicó un cuestionario estructurado de 31 elementos a un total a 20 agencias aduanales durante el año 2020. Se determinó que el 70 por ciento de las agencias aduanales cuentan con un nivel desarrollado de competitividad basado la gestión de sus factores internos. El resultado generado muestra coherencia con los modelos teóricos y estudios antecedentes.

El artículo se estructura de tal forma que primero se presenta la instrucción, después materiales y métodos que guían la investigación, donde se incluyen las secciones: competitividad, competitividad sistémica y gestión empresarial. Posteriormente, los resultados y discusión, las conclusiones y por último las referencias.

Materiales y métodos

La competitividad económica es un concepto que ha evolucionado a través de los años, su origen se relaciona con el inicio de la economía como ciencia y a las ventajas que obtienen los países y las empresas al mantener y ampliar su participación en los mercados. Ante un contexto competitivo cambiante derivado de cambios trascendentales en el entorno económico de mercado y de modalidades de producción (Dini, 2010), sus distintas acepciones generan áreas de oportunidad para su medición y retos para su delimitación.

La competitividad desde las organizaciones es percibida como una capacidad que depende de diversidad de factores internos para su desarrollo, fortalecimiento o potencialización. Esta capacidad se define desde la posición de la empresa en el mercado, para Licona y Turner se enfoca

en “una mayor rentabilidad que sus competidores en el mercado” (2014:157); para Gracia es “sobresalir en el mercado” (2014: 93).

Desde los factores para definir la competitividad, Michael Porter señala que las principales fuerzas que definen la competitividad pueden incluir a los competidores, los clientes, los proveedores, los posibles aspirantes a competir y los sustitutos (2017); a su vez Monterroso (2016) hace referencia “a los recursos físicos, humanos tecnológicos e intangibles y de sus competencias, como así también de factores externos que limitan o permiten la sustentabilidad de la organización a lo largo del tiempo”(Monterroso: 2016: 24), lo que incluye diversidad de factores fuera del control de las organizaciones.

Lo anterior implica que existe un área muy amplia para definir y estudiar la competitividad. Desde la perspectiva sistémica de este concepto, Esser, Hillebrand, Messner & Meyer-Stamer (1996) plantearon cuatro niveles interrelacionados que se definen por un contexto donde las ventajas competitivas se basan en el conocimiento y la tecnología y es más coherente con el modelo de desarrollo de las economías emergentes, ya que deja en segundo plano el desarrollo de ventajas competitivas determinadas por la dotación de factores.

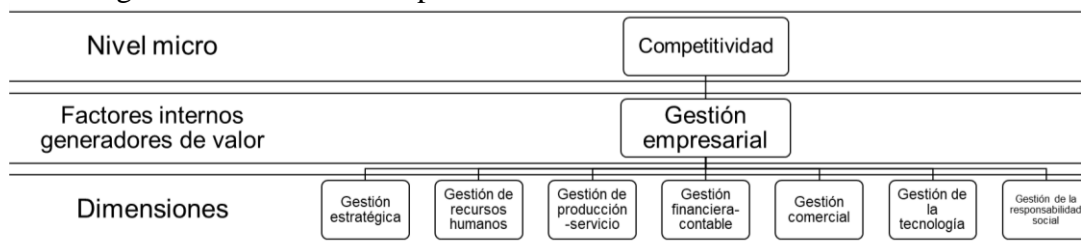
Los niveles de competitividad sistémica son micro, meso, macro y meta. El nivel micro representa a las empresas y es donde se toman las decisiones de adaptación a los cambios del contexto competitivo. Para Abdel y Murillo (2004) la competitividad de la empresa se basa en mantener factores de que puede controlar, como la calidad de los productos y servicios, lo que la llevaría destacar en el mercado.

La gestión empresarial de las organizaciones como determinante de la competitividad ha sido estudiada desde diversidad de perspectivas por lo que varios autores han definido dimensiones que relacionan las capacidades internas de las organizaciones para la determinación del nivel competitivo. En Saavedra & Camarena (2015) y Saavedra, Milla & Tapia (2013) se realiza una recopilación de indicadores para determinar la competitividad a nivel micro de las empresas a través de distintos modelos planteados entre 1992 y 2013. Determinan que existen diversos factores señalados por diversidad de autores que pueden ser controlados por las empresas, como: tecnología,

mercadotecnia, recursos humanos, capacidades directivas, recursos financieros, cultura, calidad, producción, logística, entre otros.

También Ibarra, González y Demuner (2017) desarrollan un modelo de medición de la competitividad empresarial, en el que incluyen ocho dimensiones: planeación estratégica, producción y operaciones, aseguramiento de la calidad, comercialización, contabilidad y finanzas, recursos humanos, gestión ambiental y sistemas de información.

Figura 1
 Modelo integrador del marco conceptual



Nota. Elaboración propia

Desde la perspectiva de las capacidades de gestión de las organizaciones, De la Cruz, Morales y Carrasco (2006) abordan el estudio de las capacidades laborales, comerciales, financieras, tecnológicas, logísticas y de producción como determinantes de la administración de estratégica. En la misma línea, Vicente y Kim (2009) proponen una herramienta que permite rápidamente identificar la situación actual e identificar las principales áreas de oportunidad de la empresa a través de la gestión empresarial, gestión comercial, gestión financiera, ecuaciones tecnológicas, adaptación al marco institucional y legal, gestión de producción, sistemas de información, gestión de recursos humanos y relaciones gremiales, tecnología, responsabilidad social/ambiental empresaria, entorno e identidad o definición empresarial.

Método

La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo-deductivo con un alcance descriptivo. Para la recolección de datos se adaptó el instrumento desarrollado por De la Cruz, Morales & Carrasco (2006) para medir el constructo de competitividad. Se generó un cuestionario estructura

de 31 ítems a escala Likert de cinco opciones (1: muy mala, 2: mala, 3: normal, 4: buena y 5: muy buena).

Tabla 1
Variables para medir la competitividad

Variable	Indicador	Item	Clave
Gestión estratégica (GE)	Visión estratégica	1	GE1
	Valores	2	GE2
	Objetivos	3	GE3
	Experiencia	4	GE4
	Entorno	5	GE5
Gestión producción-servicio (GS)	Procesos	6	GS1
	Certificaciones	7	GS2
	Calidad del servicio	8	GS3
	Desarrollo de nuevos productos	9	GS4
	Costo de servicio	10	GS5
Gestión comercial (GC)	Portafolio de productos	11	GC1
	Políticas de venta	12	GC2
	Políticas de precios	13	GC3
	Relación clientes- proveedores	14	GC4
	Competidores	13	GC5
	Investigación de mercados	12	GC6
	Logística del servicio	16	GC7
Gestión de Recursos Humanos (GR)	Procesos de selección y reclutamiento	18	GR1
	Capacitación y formación del personal	19	GR2
	Compensaciones (salarios, incentivos y beneficios)	20	GR3
	Clima laboral	21	GR4
	Motivación	22	GR5
Gestión financiera-contabilidad (GF)	Financiamiento	23	GF1
	Administración de patrimonio	24	GF2
	Auditoría	24	GF3
	Pago de impuestos	26	GF4
Gestión de la tecnología (GT)	Inversión	27	T1
	Asesoría y consultoría	28	T2
	Sistemas de información	29	T3

Gestión de la responsabilidad social (GRS)		30	
	Programas internos de concientización		RS1
	Compromisos con la comunidad	31	RS2

Nota. Elaboración propia

A partir de datos recopilados de la Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana (CAAAREM) se determinó que existen un total de 20 empresas registradas como agencias aduanales en el municipio de Nogales en el estado de Sonora, México (Tabla 2). La población es finita por lo que se procedió a contactar a todas las empresas y aplicar la encuesta a cada una de ellas.

Tabla 2
Relación de agencias aduanales de Nogales, Sonora

Empresas	Empresas
Agencia Aduanal Figueroa	Gamas
Agencia Aduanal Martínez	Logística Aduanal Ruíz
Corella Internacional Corella Internacional S.C.	Arivel
Garayzar Agencia Aduanal S.C	R y R
Grupo Aduanal Oscar Mayer S.C.	Oscar Mendoza
Grupo Segrove	Freig Carrillo
Guzmor Servicios Aduanales S.C.	Ruiz Corp.
InTactics S.C.	MAVAL
Mayer Martínez y Asociados S.C.	Reservada
Ochoa I.	Reservada

Nota. Elaboración propia con datos de la CAAAREM (2020)

El cuestionario fue aplicado de manera directa al personal que ocupa puestos gerenciales de las agencias aduanales. Se realizó un estudio de la confiabilidad del instrumento adaptado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach, con un resultado de 0.919, lo que indica la fiabilidad de este.

Resultados y Discusión

El estudio del nivel de competitividad de las agencias aduanales del puerto fronterizo de Nogales, Sonora se realizó considerando sus factores internos determinados a través de siete dimensiones que integran la gestión empresarial y que se utilizaron como fundamento para determinar el nivel

de competitividad de las empresas. En la Tabla 3 se presentan los estadísticos descriptivos de las dimensiones consideradas en este estudio: gestión estratégica (GE), gestión de recursos humanos (GR), gestión comercial (GC), gestión de servicio (GS), gestión de tecnología (GT), gestión financiera y contable (GF) y gestión de la responsabilidad social (GR).

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de los determinantes de la competitividad

N	GE 20	GR 20	GC 20	GS 20	GT 20	GF 20	GRS 20
Media	4.8000	4.5500	4.9000	4.7000	4.5500	4.1500	3.6500
Mediana	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	5.0000	4.0000	4.0000
Moda	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00
Desv. Desviación	0.41039	0.68633	0.30779	0.57124	0.51042	0.48936	1.34849

Nota. Elaboración propia

Los resultados generales mostraron que los indicadores de la gestión comercial, la gestión estratégica y la gestión del servicio son los mejor puntuados, por otro lado, la gestión financiera y contable, junto a la gestión de la responsabilidad social integran los puntajes más bajos.

Los resultados generales se evaluaron con base en el conjunto de ecuaciones planteadas por De La Cruz, Morales & Carrasco (2006) y se adaptaron a las variables de estudio tal como se muestra en la Tabla 4. La sumatoria de los puntajes obtenidos en cada uno de los ítems que correspondían a cada variable, permitió determinar los valores de cada dimensión. A su vez, la sumatoria directa de los valores de cada dimensión permitió calcular el puntaje total de cada empresa. El instrumento esta formado por 31 ítems que suman 155 puntos, entre más cercano sea el valor de cada empresa a este puntaje tendrá mejor evaluación.

Tabla 4

Ecuaciones para el cálculo de las dimensiones de la competitividad

Variable	Clave	Modelo
Gestión Estratégica	GE	$X1 + X2 + X3 + X4 + X5 = \sum GE$
Gestión de Servicio	GS	$X1 + X2 + X3 + X4 + X5 = \sum GS$
		$X1 + X2 + X3 + X4 + X5 + X6 + X7 = \sum$
Gestión Comercial	GC	GC
Gestión Recursos Humanos	GR	$X1 + X2 + X3 + X4 + X5 = \sum GR$
Gestión Financiera y Contable	GF	$X1 + X2 + X3 + X4 = \sum GF$
Gestión de Tecnología	GT	$X1 + X2 + X3 = \sum GT$
Responsabilidad Social	GRS	$X1 + X2 = \sum GR$

Nota. Elaboración propia con base en el modelo de De La Cruz, Morales & Carrasco (2006).

En la Tabla 5 se muestran los resultados de las variables aplicadas a las empresas encuestadas, se observa que los valores totales obtenidos se mantienen cercanos al valor máximo esperado. En la última columna se presentan los resultados del cálculo del índice de competitividad para cada una de las empresas participantes de la investigación, este se muestra en orden aleatorio en función de la Tabla 2. El índice de competitividad se determinó considerando el puntaje total de cada empresa ($\sum GE + \sum GS + \sum GC + \sum GR + \sum GF + \sum GT + \sum RS$) entre el máximo puntaje.

Tabla 5

Evaluación de las dimensiones por agencia aduanal

Empresa	Variable							Total empresas	Índice de competitividad %
	GE	GS	GC	GR	GF	GT	GRS		
Máx.	25	25	35	25	20	15	10	155	
1	23	21	26	18	18	12	6	124	80%
2	20	21	32	17	19	11	9	129	83%
3	22	21	32	21	16	15	10	137	88%
4	24	24	34	24	15	14	9	144	93%
5	23	25	33	23	13	12	8	137	88%
6	20	19	24	20	13	14	6	116	75%
7	25	22	35	25	16	15	2	140	90%
8	22	19	34	20	19	15	8	137	88%



9	23	24	35	25	19	15	4	145	94%
10	22	24	34	23	15	15	10	143	92%
11	22	23	30	23	16	13	4	131	85%
12	25	24	34	25	16	15	10	149	96%
13	28	19	30	13	13	10	7	120	77%
14	25	25	35	25	14	11	10	145	94%
15	20	20	28	18	15	12	6	119	77%
16	18	13	22	10	10	12	2	87	56%
17	23	21	32	20	16	14	9	135	87%
18	17	18	31	17	13	10	8	114	74%
19	18	19	28	18	16	12	6	117	75%
20	21	22	34	22	16	14	8	137	88%
Total	441	424	623	407	308	261	142	2606	

Nota. Elaboración propia.

La Figura 2 muestra como se ha de interpretar el índice de competitividad, este considera lo expuesto por De La Cruz, Morales & Carrasco (2006), Saavedra, Milla & Tapia (2013) y Saavedra & Camarena (2015) respecto a los niveles de competitividad determinados a partir de factores internos de las organizaciones y se encuentra adaptado a las variables consideradas en la presente investigación.

Figura 2.

Niveles y rango de la competitividad

Nivel de competitividad	Rango
 Desarrollada	Del 81% al 100 %
 Semi-desarrollada	Del 61% al 80%
 Poco desarrollada	Del 41% al 60%
 No desarrollada	Del 21% al 40%
 Nula	Del 0% al 20%

Nota. Elaboración propia

Los resultados generales muestran que el 70% de las agencias aduanales de Nogales, Sonora poseen un nivel de competitividad desarrollado basado en la gestión de sus factores internos; el 25% corresponde a un nivel semi-desarrollado y el 5% a un nivel poco desarrollado (Tabla 6). Ninguna empresa fue clasificada en niveles de competitividad “no desarrollada” o “nula”.

Tabla 6

Índices de competitividad por empresa (porcentaje)

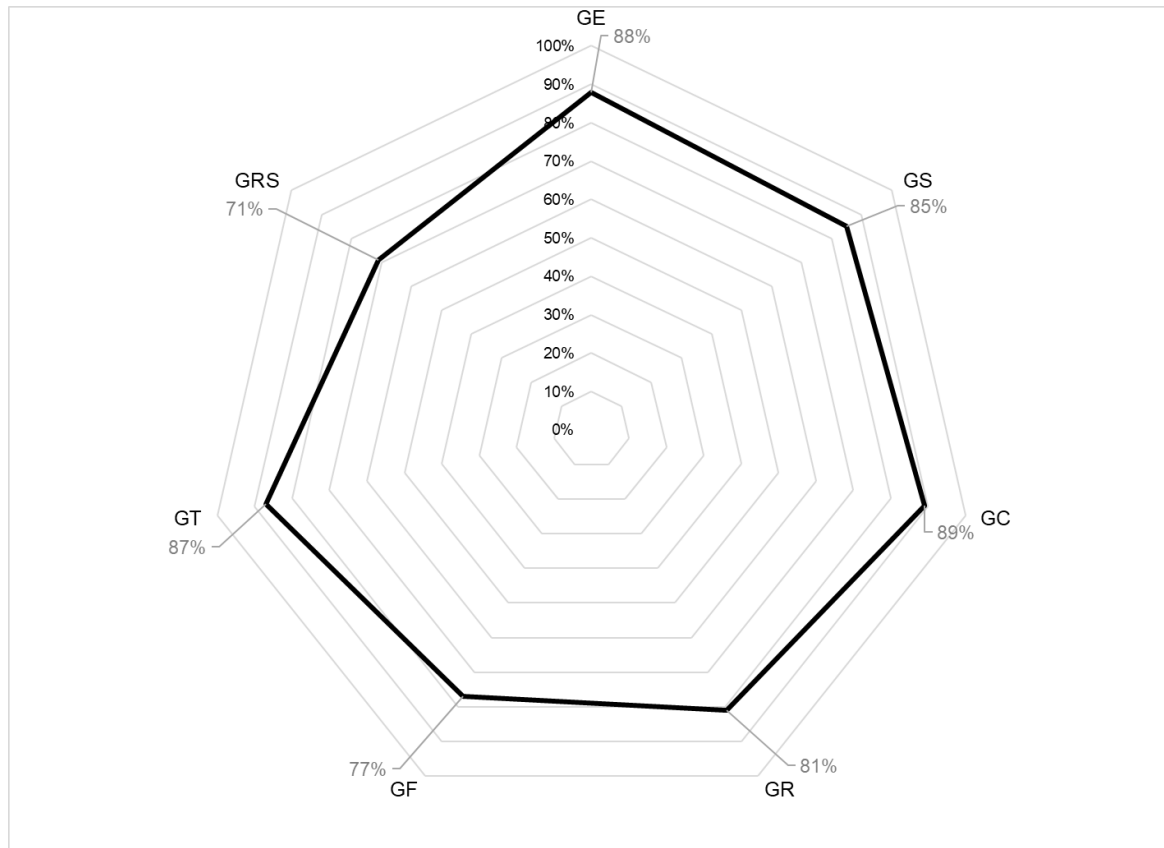
Rango de competitividad	No. de empresas	Promedio
Desarrollada 81-100	14	70%
Semi-desarrollada 61-80	5	25%
Poco desarrollada 41-60	1	5%
No desarrollada 21-40	0	0%
Nula 0-20	0	0%
Total	20	100%

Nota. Elaboración propia

La evaluación de cada una de las dimensiones que representa la gestión empresarial indica que: la gestión estratégica, gestión del servicio, gestión comercial, gestión de los recursos humano y gestión de tecnología se ubican en categoría competitividad desarrollada (Figura 3). Por otro lado, la gestión financiera y gestión de la responsabilidad social se ubican en la categoría de semi-desarrollada.

Figura 3

Factores que determinan la competitividad de las agencias aduanales



Nota. Elaboración propia

El concepto de competitividad permite analizar su composición desde distintas perspectivas y a su vez orientar los procesos de gestión para la atención de las áreas de oportunidad. Los factores internos de la competitividad definen solo un esquema reducido de la competitividad de las agencias aduanales de Nogales, Sonora, sin embargo, estos componentes se encuentran dentro del control de las empresas, por lo que se tendría la oportunidad de orientar los esfuerzos para mejorar el desempeño competitivo de las organizaciones.

Conclusión

La presentación de los resultados permitirá a los líderes de estas organizaciones tener una mayor comprensión de las dimensiones internas que influyen sobre su competitividad, por ende, sentará las bases para el diseño de estrategias de mejora y una visión más apegada a la realidad. El análisis de los resultados muestra que las áreas de atención a considerar dentro del enfoque de la gestión empresarial son las dimensiones de gestión financiera-contable y gestión de la responsabilidad social.

Finalmente, este estudio resulta importante para definir un punto de partida para futuros modelos más complejos que busquen representar la realidad e identificar bajo la rigurosidad del método científico las variables de mayor impacto en la competitividad de las agencias aduanales a distintos niveles.

Referencias

- Abdel, G. y Romo, D. (2004). Sobre el concepto de competitividad. Documentos de trabajo en estudios de competitividad. México, Distrito Federal: Centro de Estudios de Competitividad, ITAM. http://cec.itam.mx/sites/default/files/concepto_competitividad.pdf
- Confederación de Asociaciones de Agentes Aduanales de la República Mexicana [CAAAREM] (2020). Solicitud de información vía telefónica.
- De La Cruz, I., Morales, J., & Carrasco, G. (2006). Construcción de un instrumento de evaluación de capacidades en la empresa: Una propuesta metodológica. In Memorias del X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas, AC (ACACIA). <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/P15T3-1.pdf>
- Dini, M. (2010). Competitividad, redes de empresas y cooperación empresarial. Cepal. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7328>
- Esser, K., Hillebrand, W., Messner, D., & Meyer-Stamer, J. (1995). Competitividad sistémica. Textos de Economía, 6(1), 171-203. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/12025>
- García, O. O., Quintero, Q. J., Arias, P. J. (2014). Capacidades de innovación, desempeño innovador y desempeño organizacional en empresas del sector servicios. Cuadernos De

Administración, 27(49), 86-108.
https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/13374

Gracia, H. M. (2006). La competitividad sistémica: Elemento fundamental de desarrollo regional y local. *Ciencia y mar*, 39-46.

Ibarra, C. M.; González, T. L.; Demuner, F. M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Revista Estudios Fronterizos* 18 (35), 2017, pp. 107-130. <http://ref.uabc.mx/ojs/index.php/ref/article/view/572>

Licona, M. A., y Turner, B. E. (2018). Competitividad sistémica y pilares de la competitividad de Corea del Sur. *Revista Análisis Económico*, 29(72), 155-175. <http://analisiseconomico.azc.uam.mx/index.php/rae/article/view/105>

Monterroso, E. (2016). Competitividad y Estrategia: conceptos, fundamentos y relaciones. *Revista del Departamento de Ciencias Sociales*, 3(3), 4-26. <http://www.redsocialesunlu.net/wp-content/uploads/2016/05/RSOC014-002-Competitividad-y-estrategia-MONTERROSO.pdf>

Porter, Michael (2017). "Ser competitivo" Edición actualizada y aumentada". Barcelona, España. 9a. Edición. Deusto.

Saavedra, M. & Camarena, M. (2015). The Characteristics of the Businesses and Entrepreneurs and Their Relationships with the Competitiveness of the SMEs in México, *Open Access Library Journal*, 2: e1555. <http://dx.doi.org/10.4236/oalib.1101555>

Saavedra, M., Milla, S. & Tapia, B. (2013). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal, México, 2 (4), 38-52. <http://faedpyme.ojs.upct.es/index.php/revista1/article/view/38>

Vicente, M; Kim, J. (2011). Competitividad empresarial. *Revista ADENAG: Revista de la Asociación de docentes de Administración General de la República Argentina (ADENAG)*, (1), 11-16.

https://dialnet.unirioja.es/buscar/documentos?filtros.DOCUMENTAL_FACET_MATERIA=17&filtros.DOCUMENTAL_FACET_ENTIDAD=artrev&filtros.DOCUMENTAL_RANGO_FACE_T_ANYO=2010%20-%202019&querysDismax.DOCUMENTAL_TODO=competitividad%20empresarial&filtros.DOCUMENTAL_FACET_TEXTOS=true

CÓMO CITAR

Torres Figueroa, M. G., Lugo Gil, C. V., & Alvarez Villa, A. E. . (2023). Competitividad de las agencias aduanales de Nogales, Sonora. Un acercamiento desde la gestión empresarial. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria de Ciencias Económicas Administrativas-Departamento de Ciencias Económico Administrativas-Campus Navojoa*, (40). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi40.585>

 **CRIS - UNISON**
Sistema de Gestión de la Investigación



[Neliti - Indonesia's Research Repository](#)

