

**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CIUDAD JUÁREZ
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E
INVESTIGACIÓN**



**IMPACTO DE INGRESO ECONÓMICO AL IMPLEMENTAR UN
SERVICIO INTEGRAL EN AGENCIA ADUANAL EN CIUDAD
JUÁREZ**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ANGÈLICA NAYELI MARTÍNEZ RIOS

PARA OBTENCIÓN DEL GRADO:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES

CD. JUÁREZ, CHIH

MAYO 2024



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Ciudad Juárez
División de Estudios de Posgrado e Investigación

Ciudad Juárez, Chihuahua, **12/abril/2024**

Oficio N°. DEPI/003/2024

Asunto: Autorización de Impresión de Tesis

**C. ANGÉLICA NAYELI MARTÍNEZ RÍOS
CANDIDATO(A) AL GRADO DE MAESTRO(A) EN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
P R E S E N T E.**

Por este conducto, tengo el agrado de comunicarle que el Comité Tutorial asignado a su trabajo de tesis titulado "**IMPACTO DE INGRESO ECONÓMICO AL IMPLEMENTAR UN SERVICIO INTEGRAL EN AGENCIA ADUANAL EN CIUDAD JUÁREZ**", ha informado a esta División de Estudios de Posgrado e Investigación, que está de acuerdo con el trabajo presentado. Por lo anterior se le autoriza se procesa con la **IMPRESIÓN DEFINITIVA DE SU TRABAJO DE TESIS.**

Esperando que el logro del mismo sea acorde con sus aspiraciones profesionales, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

"Excelencia en Educación Tecnológica"

**JORGE ADOLFO PINTO SANTOS
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



C.c.p. Departamento de Servicios Escolares
División de Estudios Profesionales

JAPS/serc



Av. Tecnológico #1340, Fracc. El Crucero C.P. 32500 Ciudad Juárez, Chihuahua.
Tel. (656) 688-2500 Ext. 2001 e-mail: comunicación_y_difusión@cdjuarez.tecnm.mx
www.cdjuarez.tecnm.mx





Ciudad Juárez, Chihuahua, **12/abril/2024**

**C. MARÍA YOLANDA FRAUSTO VILLEGAS
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.**

Me permito hacer de su conocimiento que se le autoriza a él(la) **C. ANGÉLICA NAYELI MARTÍNEZ RÍOS** con número de control **M21110225**, la defensa de su tesis para obtener el grado de Maestro(a) en el programa de Maestría en Administración de Negocios Internacionales, quien desea titularse por medio de tesis.

El tema a desarrollar será denominado **"IMPACTO DE INGRESO ECONÓMICO AL IMPLEMENTAR UN SERVICIO INTEGRAL EN AGENCIA ADUANAL EN CIUDAD JUÁREZ"**, quedando conformado su jurado de la siguiente manera:

Presidente: José Luis López Galván
Secretario: José Luis Anaya Carrasco
Vocal: Luis Jesús Alamilla Ocaña
Vocal Suplente: Consuelo Catalina Fernández Gaxiola

Sin otro particular de momento, me es grato enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

"Excelencia en Educación Tecnológica"

**JORGE ADOLFO PINTO SANTOS
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS
DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**



C.c.p. Departamento de Servicios Escolares
JAPS/serc



Av. Tecnológico #1340, Fracc. El Crucero C.P. 31500 Ciudad Juárez, Chihuahua.
Tel. (656) 688-2500 Ext. 2001 e-mail: comunicación_y_difusión@cdjuarez.tecnm.mx
www.cdjuarez.tecnm.mx



2024
**Felipe Carrillo
PUERTO**
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

CARTA CESION DE DERECHOS

En Ciudad Juárez, Chihuahua, México, siendo el día 21 de mayo del año 2024, el que suscribe, Angelica Nayeli Martínez Ríos, alumna del Programa de la Maestría en Administración de Negocios Internacionales, con numero de control M21110225, adscrita a la División de Estudios de Posgrado e Investigación, manifiesta que es el autor intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección del M.A José Luis López Galván y cede los derechos de trabajo titulado "Impacto de ingreso económico al implementar un servicio integral en agencia aduanal en Ciudad Juárez", al Tecnológico Nacional de Ciudad Juárez para su difusión, con fines académico y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, graficas o datos del trabajo sin el consentimiento expreso del autor y/o director del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección: gely3834@gmail.com si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.

Atentamente

Angelica Nayeli Martínez Ríos



Nombre y Firma

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios porque es quién me ha sostenido cada día de mi vida, sin el nada de lo que he logrado y construido sería posible, gracias, Dios por darme gracia y favor delante de todas las personas que has puesto en mi camino durante mi estancia en la maestría, así como la sabiduría para culminar cada proyecto que se me ha presentado y por acompañarme cada etapa de mi vida en las buenas y no tan buenas.

Tengo a muchas personas a quién agradecer y empezare por mi tío Rolando por darme la oportunidad de impulsarme a no conformarme sino a seguir creciendo con su propio ejemplo, por darme la confianza y oportunidad de estar en la empresa y creer en mí que puedo lograr esto y más. Agradezco al profesor Luis Jesús Alamilla Ocaña por darme un voto de confianza y darme la oportunidad de estudiar haciendo un espacio en el semestre incluso cuando ya estaba fuera de tiempo.

Gracias a mis amigos por creer en mí, animándome a ser perseverante sería una lista muy grande por mencionar a todos y no me gustaría dejarlos fuera a ninguno de ellos. De igual manera, quiero agradecer a todos mis maestros por su sabiduría impartida en cada clase durante cada semestre y sobre todo por hacer más agradable la estancia, así mismo gracias a mis compañeros por siempre ser equipo, por su compañerismo, amistad, sabiduría y humildad al compartir sus conocimientos son de gran impacto Evelyn, Sinahí, Eduardo ustedes son parte fundamental que concluya la maestría incluso cuando quería desertar me impulsaron a seguir avanzando.

Quiero realizar una mención especial a mi gran compañero y amigo Eduardo Antolín, gracias por creer en mi incluso cuando lo veía imposible, gracias por tu amistad sincera y honesta por tener un gran corazón genuino por ser generoso con tus conocimientos, estoy muy agradecida por todo tu tiempo y esfuerzo que invertiste en mi para poder culminar mi tesis, sé que todo lo que te propongas lo vas a poder lograr porque tienes un espíritu de perseverancia, siempre recuerda que con trabajo, paciencia y fe verás la recompensa.

Gracias infinitas a mis hermanos que siempre han estado para mí, nunca voy a dejar de dar gracias a Dios por bendecirme con dos hermanos increíbles que siempre están para mí y saben que siempre estaré para ustedes, recuerden que la vida es bonita y Dios sigue siendo fiel, aunque a veces no entendemos sigamos confiando en él. Gracias a mis papas que siempre han creído en mí, que nunca se han rendido que me han enseñado lo valiente que se puede llegar hacer, gracias por los valores, consejos que me han dado por mostrarme su amor y su ejemplo.

Gracias Mamá por todo lo que me enseñaste en la vida gracias por que tus sabios consejos y pláticas nocturnas que las atesoro en mi corazón siempre estarás en mi vida, no alcanzaste a estar físicamente presente en mi graduación, pero sé que desde el cielo me cuidas y que estás junto a mí hoy y siempre, te amo mucho un beso al cielo. Padre, gracias por no rendirte por sacar fuerzas aun cuando ya no puedes, gracias por estar para nosotros tus hijos te amo mucho, y hay que seguir viviendo como me dijiste, nuevos sueños, nuevos planes, a seguir disfrutando la vida como a mi madre le gustaba y le gustaría que siguiéramos haciendo te amo mucho.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, porque sin él nada de esto podría ser posible, gracias Dios por haberme permitido terminar la maestría y por los nuevos proyectos que vendrán, esta dedicatoria sin lugar a duda va también para mis padres y mis hermanos, gracias por su amor y su confianza inquebrantable hacia mi persona, ustedes me han enseñado el verdadero significado de lo que es ser familia, estar uno para el otro en cada área de la vida y espero con todo mi corazón que sigamos así estar uno para el otro los amo mucho.

También quiero dedicar este trabajo a mis compañeros de trabajo que ellos han estado cada día siendo parte importante de mi recorrido de la maestría, incluso al escucharme con estrés ellos continuaban animando a seguir avanzando. Así mismo dedico la culminación de mis estudios a mis abuelitos que han estado siempre con su amor y apoyo, también a cada persona que ha sido fundamental durante esta trayectoria de 2 años y medio, cada persona que ha tenido un gran impacto positivo para que yo pudiera continuar y culminar la maestría me refiero a mis amigos, mi reunión de jóvenes de la iglesia, pastores, familiares, maestros, proveedores, clientes, compañeros de maestría, compañeros de trabajo y el gran jefe que he tenido cada uno con su gran aportación hoy he podido culminar mi maestría.

RESUMEN

El presente proyecto inició en el año 2021 debido a la situación económica que enfrentó la compañía durante la pandemia, únicamente se prestaba el servicio de la agencia aduanal a raíz de esta problemática la empresa se vio limitada económicamente, lo cual generó recorte de personal, lo que derivó a tener cargas de trabajo mayores, así como la administración se centraba en menor cantidad de personas. Por estas razones, se llevó a cabo esta investigación, con la finalidad de dar sugerencias y alternativas orientadas a un problema estructural, es decir, una problemática cotidiana que genera limitantes en los ingresos económicos.

La importancia de implementar un servicio integral permitió obtener un beneficio directo en los ingresos de la compañía, por ello se abordaron diferentes alternativas que ayudaron a alcanzar los objetivos que fueron propuestos en la investigación, la estrategia integral estuvo conformada por la agencia aduanal, comercializadora, servicio logístico, transporte y almacenaje. No obstante, el enfoque estuvo principalmente dirigido a los primeros tres señalados, con la finalidad de que se establecieran metas a corto y mediano plazo.

En los capítulos 1 y 2 se plantearon los antecedentes, se definió el objetivo general, así como los específicos y en función de ellos se diseñaron las preguntas de investigación y posterior a esto se definieron las hipótesis. El principal objetivo del presente estudio fue determinar el impacto del servicio integral en el ingreso económico en una agencia aduanal en la importación y exportación de mercancías, se analizó la posible relación que podría existir con los servicios que conformaban la logística integral, considerando la gran importancia que tuvo en el crecimiento económico de la empresa.

En el capítulo 3, se encuentra el marco conceptual donde se mencionaron las variables principales las cuales son ingresos económicos y servicios de logística integral. Como parte complementaria en este apartado se añadieron los principales factores que ayudaron a operar este proyecto, es decir, servicio logístico, comercializadora, transporte y almacenaje. Con énfasis al marco anterior, se

desarrolló el referencial donde se integraron modelos, tipos, clasificaciones, transiciones, conjuntos de estrategias de todos los factores y variables. Por último, en el estado del arte, que hizo énfasis en los comentarios y opiniones de los diferentes autores que realizaron investigaciones relacionadas con el tema enfocado al servicio de logística integral.

El capítulo 4 fue representado por la metodología, la cual fue definida como cuantitativa, debido a que se contó con registros de datos estadísticos obtenidos de las aplicaciones Maya y Canex W40 de facturaciones de los servicios implementados en la presente investigación, así como el vaciado de esta información en el software Minitab 19. De misma forma, fue considerada como longitudinal, dado que se recabaron los ingresos económicos brutos de manera mensual y evolutiva, porque se analizó la tendencia de venta en el periodo de junio a diciembre 2022.

En el capítulo 5 se realizó la recolección de resultados, donde se hizo un análisis de tendencia en función del modelo estadístico series de tiempo, así como el coeficiente de Pearson con índice de confianza del 95%, con el propósito de comprobar, si las hipótesis planteadas tuvieron una correlación estadísticamente significativa y/o asociación para la solución del problema que planteado. En el capítulo 6 se presentó la conclusión con los datos obtenidos, así como las recomendaciones pertinentes para que la solución fuera sostenible. Así mismo, se sugirió la aplicación de este modelo en los servicios de almacenaje como de transporte, los cuales aún se encuentran en proceso previo de su implementación. Finalmente, se concluyó que la introducción tuvo una visión general del tema investigado.

Palabras clave: Ingresos, servicio integral, logística, comercializadora, agencia aduanal y comercio exterior.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	i
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
2.1 Antecedentes	10
2.2 Descripción del problema.....	10
2.3 Pregunta de investigación general	11
2.3.1 Pregunta de investigación específica	11
2.4 Objetivo general	11
2.4.1 Objetivo específico	11
2.5 Hipótesis general.....	11
2.5.1 Hipótesis específica	11
2.6 Justificación.....	12
2.7 Delimitación.....	12
III. MARCO TEÓRICO.....	13
3.1 Legal	13
3.2 Conceptual	18
3.3 Referencial	21
3.4 Estado del Arte.....	25
IV. METODOLOGÍA	27
4.1 Tipo de Investigación	27

4.2 Revisión de literatura.....	28
4.2.1. Materiales.....	28
4.2.2 Plan de muestreo	29
4.2.2.1 Tamaño de Muestra	29
4.2.2.2 Recolección de Datos.....	30
4.2.3 Declaración de las Variables	30
4.3 Modelo Estadístico	31
V. RESULTADOS.....	32
5.1 Resultados de prueba	32
5.1.1 Series de tiempo: Ingreso total mensual	32
5.1.2 Series de tiempo: Ingresos por servicios.....	34
5.2. Análisis de tendencia de variables	35
5.3 Correlación de variables.....	36
5.3.1 Coeficiente de Pearson	36
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
6.1. Conclusiones.....	39
6.2. Recomendaciones.....	41
6.3 Futuras líneas de investigación	41
Fuentes de consulta	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Elementos de una agencia aduanal	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3.2 Requisitos para constituir una agencia aduanal	15
Figura 3.3 Perfil de una comercializadora	17
Figura 3.4 Requisitos para constituir una comercializadora.....	¡Error! Marcador no definido.

Figura 3.5 Puntos de comunicación en la logística integral ¡Error! Marcador no definido.

Figura 3.6 Elementos básicos del servicio integral... ¡Error! Marcador no definido.

Figura 3.7 Flor de servicio al cliente..... 24

Figura 4.1 Diseño de investigación y operación de proyecto 27

Figura 4.2 Filtro de literatura 29

Figura 5.1 Gráfica de ingreso total 33

Figura 5.2 Gráfica de ingresos por servicios 36

Figura 5.3 Gráfica de análisis de tendencia: Ingreso total..... 35

Figura 5.4 Gráfica de matriz: Ingreso total vs comercializadora..... 37

Figura 5.5 Gráfica de matriz: Ingreso total vs agencia..... 41

Figura 5.6 Gráfica de matriz: Ingreso total vs logística..... 41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Ingresos de la primera mitad del año 2021 12

Tabla 4.1 Bosquejo Series de tiempo..... 31

Tabla 5.1 Ingresos económicos brutos julio-diciembre 2022..... 32

Tabla 5.2 Ingresos por servicio julio-diciembre 2022 34

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Ingreso al Sistema Maya 47

Anexo 2. Filtros del Sistema Maya 47

Anexo 3. Opciones del sistema Canex W40 48

Anexo 4. Sección de reportes en sistema Canex W40 48

Anexo 5. Listado de facturación en sistema Canex W40 49

Anexo 6. Detalles de facturación en sistema Canex W40..... 49

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enfocó en el tema de servicio integral donde se analizó el cómo se obtuvo la conformación de alternativas, así como cuál pudo ser su posible correlación estadísticamente con el impacto del ingreso económico generado derivado de estas mismas, que se pudieron definir como el eje de clave para mejorar económicamente en la agencia aduanal. Es aquel donde el departamento de aduanas, compras, recursos humanos y ventas se involucraron para gestionar estas iniciativas a corto-mediano plazo.

Analizando esta problemática fue necesario mencionar sus causas como son: la prestación de un solo servicio a los clientes, una limitada cartera de clientes, empresa con poca difusión a nivel local. La situación se entendió como la falta de iniciativa e integración de un comité interno por parte del departamento de aduanas en función de su planeación. Los profesionistas en este caso los licenciados e ingenieros buscaron la captación de un mayor nivel de ingresos, lo cual género que se tomara la iniciativa donde se presentó nuevas alternativas de servicio en el mercado local. La investigación de la problemática administrativa se realizó por el interés de incrementar el ingreso monetario de la agencia aduanal Varios S.C.

Por otra parte, se revisó los indicadores de los ingresos mensuales que profundizaron la indagación desde la perspectiva económica, fue un interés académico. Asimismo, existía un interés por la aportación y una optimización de recursos económicos en tiempo y planeación de manera estadística. En el ámbito profesional, como integrante del departamento de aduanas y administrador de la empresa existió el interés de la implementación de los servicios integral que está conformado por la comercializadora, logística y agencia aduanal, las tres subvariables operaron de manera independiente, englobando una sola como independiente cuál fue su correlación en los ingresos económicos considerada variable dependiente.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Antecedentes

La Agencia Aduanal Varios S.C con más de 10 años en el mercado, inició como empresa al servicio del comercio exterior en noviembre del 2013 con registro en el listado de sociedades de agentes aduanales autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, especializándose en la importación de vehículos, posicionándonos como importador número uno en el estado.

En 2020 la compañía se vio en la necesidad de recortar el personal derivado a la baja de ventas, lo que ocasionó un ingreso económico bruto bajo. Al darse cuenta de que su cartera de clientes mayormente se enfoca a importadores de vehículos y muy pocos de mercancía en general, tomaron la decisión de revisar otras opciones de servicios que se puedan ofrecer en el mercado para las empresas, dicho tema fue abordado en el año 2021. Posteriormente, emprendieron acción en desarrollar nuevos servicios integrales en junio del 2022, los cuales están confirmados por la comercializadora, logística y la agencia aduanal de comercio exterior.

2.2 Descripción del problema

En 2021, en la agencia aduanal Varios se llevó a cabo una junta, en la cual se revisó el ingreso percibido de manera mensual. Donde se identificó que el nivel de ventas es normal, pero con ciertas variaciones a la baja, lo cual generó ciertas inconformidades por parte de los socios. Esto debido a que solo brindaba un servicio a los clientes. Por lo tanto, el problema se definía como la limitante de no percibir mayores ingresos, debido a que no se les ofrecen otras opciones a sus clientes y los limita a explorar otras condiciones o necesidades que enfrenta el mercado en materia aduanera.

2.3 Pregunta de investigación general

¿De qué manera impactó la implementación de un servicio integral de comercio exterior por la Agencia Aduanal Varios SC en sus ingresos monetarios brutos percibidos en el periodo de junio a diciembre 2022?

2.3.1 Pregunta de investigación específica

¿Cuál fue la posible correlación estadísticamente significativa entre el ingreso económico bruto de la agencia aduanal y el nuevo servicio integral?

2.4 Objetivo general

- Determinar el impacto de la implementación de un servicio integral de comercio exterior por la Agencia Aduanal Varios S.C en sus ingresos monetarios brutos percibidos en el periodo de junio a diciembre 2022.

2.4.1 Objetivo específico

- Determinar la posible correlación estadísticamente significativa entre el ingreso económico de la agencia aduanal y el nuevo servicio integral.

2.5 Hipótesis general

H0: Al no contar con servicio integral en la importación y exportación de mercancía dentro de la agencia aduanal no se incrementa el ingreso económico bruto percibido en el periodo de junio a diciembre 2022

H1: Al contar con servicio integral en la importación y exportación de mercancía dentro de la agencia aduanal se obtiene un mayor ingreso económico bruto percibido en el periodo de junio a diciembre 2022

2.5.1 Hipótesis específica

H0: No existe correlación estadísticamente significativa entre el ingreso económico de la agencia aduanal y el nuevo servicio integral.

H1: Existe correlación estadísticamente significativa entre el ingreso económico de la agencia aduanal y el nuevo servicio integral.

2.6 Justificación

La razón por la cual se realizó esta investigación fue para implementar los servicios de comercializadora, logística y agencia aduanal de comercio exterior, considerando los alcances que puede presentar la compañía desde la infraestructura, el capital financiero como humano. Donde al dar inicio por medio de los clientes ya existentes, usuarios del primer servicio que es la agencia, se les ofrecería estos servicios adicionales. Esto debido a que solo se cuenta con este único servicio por parte de la empresa. A continuación, se presentan los ingresos obtenidos en los primeros seis meses en el 2021 con relación al ingreso promedio mensual de treinta mil pesos (ver tabla 2.1).

Tabla 2.1

Ingresos de la primera mitad del año 2021.

Mes	Ingresos	Tendencia
Enero	\$ 26,500	-17.50%
Febrero	\$ 28,400	-8.00%
Marzo	\$ 29,700	-0.01%
Abril	\$ 27,400	-13.50%
Mayo	\$ 23,100	-23.01%
Junio	\$ 30,200	0.06%

Nota. Esta tabla muestra los primeros seis meses de ingresos que representaron una tendencia a la baja en 2021. Obtenido de sistema Canex W40.

2.7 Delimitación

La presente investigación se realizará en ciudad Juárez, Chihuahua, enfocándose en la agencia aduanal Varios S.C ubicada en Av. Hermanos Escobar 5985 Col. San Lorenzo en un periodo de agosto 2021-agosto 2023. En donde destacan las implementaciones de la comercializadora, logística, transporte y almacenaje. Aunado al servicio ya existente que continua de manera activa.

III. MARCO TEÓRICO

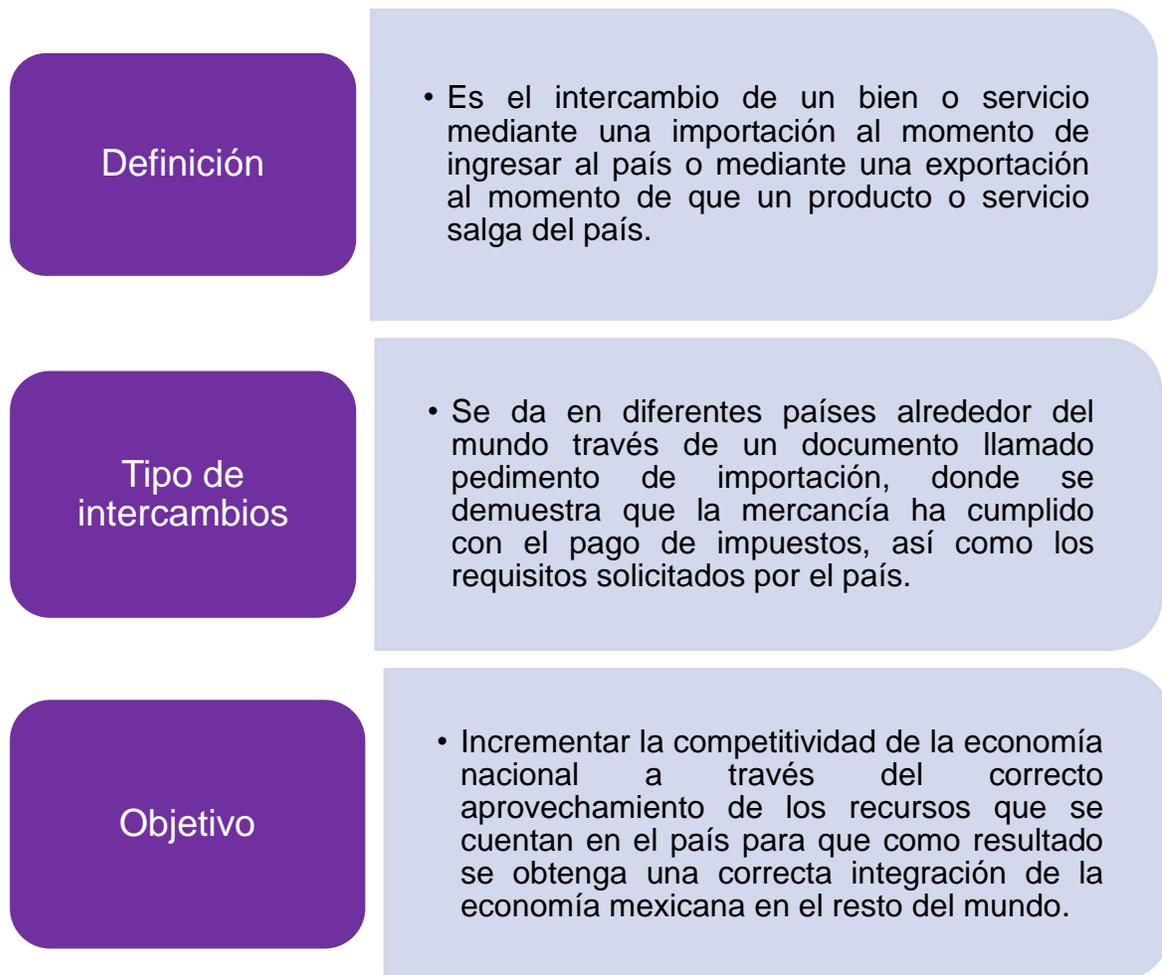
3.1 Legal

3.1.1 Generalidades del comercio exterior

Esta conceptualización permite dividir las generalidades que se presentan en el comercio exterior, por medio de su definición, los tipos de intercambios que manejan entre los distintos países, así como su finalidad principal para realizar esta operación (ver figura 3.1).

Figura 3.1

Generalidades del comercio.



2

Nota. Adaptado de Generalidades del comercio, Diario Oficial de la Federación, 2020.

3.1.2 Agente aduanal y requisitos

En este diagrama se presenta la definición de un agente aduanal acorde a la ley aduanera, título séptimo, capítulo único, sección primera, artículo 159, así como los principales requisitos con los que se deben de contar para ejercer este puesto de trabajo (ver figura 3.2).

Figura 3.2

Definición de agente aduanal y requisitos.

Agente aduanal: Persona física que tiene autorización mediante un número de patente ante el SAT (Servicio de Administración Tributaria), lo cual es otorgada para promover correctamente por cuenta ajena el despacho de las mercancías.	No haber sido agente o apoderado aduanal, que su patente no hubiese sido cancelada o extinguida
	Aprobar el exámen de conocimientos que practique la ley aduanera y un examen psicotécnico
	No tener parentezco por consanguinidad en línea recta sin limitación de grado o colateral hasta 4to grado ni por afinidad con el administrador de la aduana de adscirpcion de patente
	Estar inscrito en el registro federal de contribuyentes y demostrar estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales
	Tener título profesional o su equivalente en los términos de la ley de la materia
	Ser mexicano por nacimiento, en pleno ejercicio de sus facultades
	No ser servidor publico ni militar en servicio activo

Nota. Adaptado de la ley aduanera, título séptimo, capítulo único, sección primera, art 159, 2021.

3.1.3 Agencia aduanal

En este apartado se muestra de manera concisa la definición de una agencia aduanal, por medio de cual organismo se opera, sus facultades principales, así como las responsabilidades que estas dependencias conllevan. Para fines de una persona moral está conformada por dos o más socios con la terminación Sociedad social, teniendo su autorización mediante el servicio de administración. Es decir, la facultad para promover por cuenta ajena el despacho de mercancías, además de brindar servicios de comercio exterior, así como la responsabilidad de que se lleven el cumplimiento de normas y leyes en el servicio de Importación y Exportación (Ley Aduanera, 2021, art 167).

3.1.3.1 Requisitos de agencia aduanal (Persona moral)

A continuación, se presentan los requisitos obligatorios para constituir una agencia aduanal, de acuerdo con los parámetros establecidos (Ley Aduanera, 2021, art 167) (Ver figura 3.3).

Figura 3.3

Requisitos para constituir una agencia aduanal.



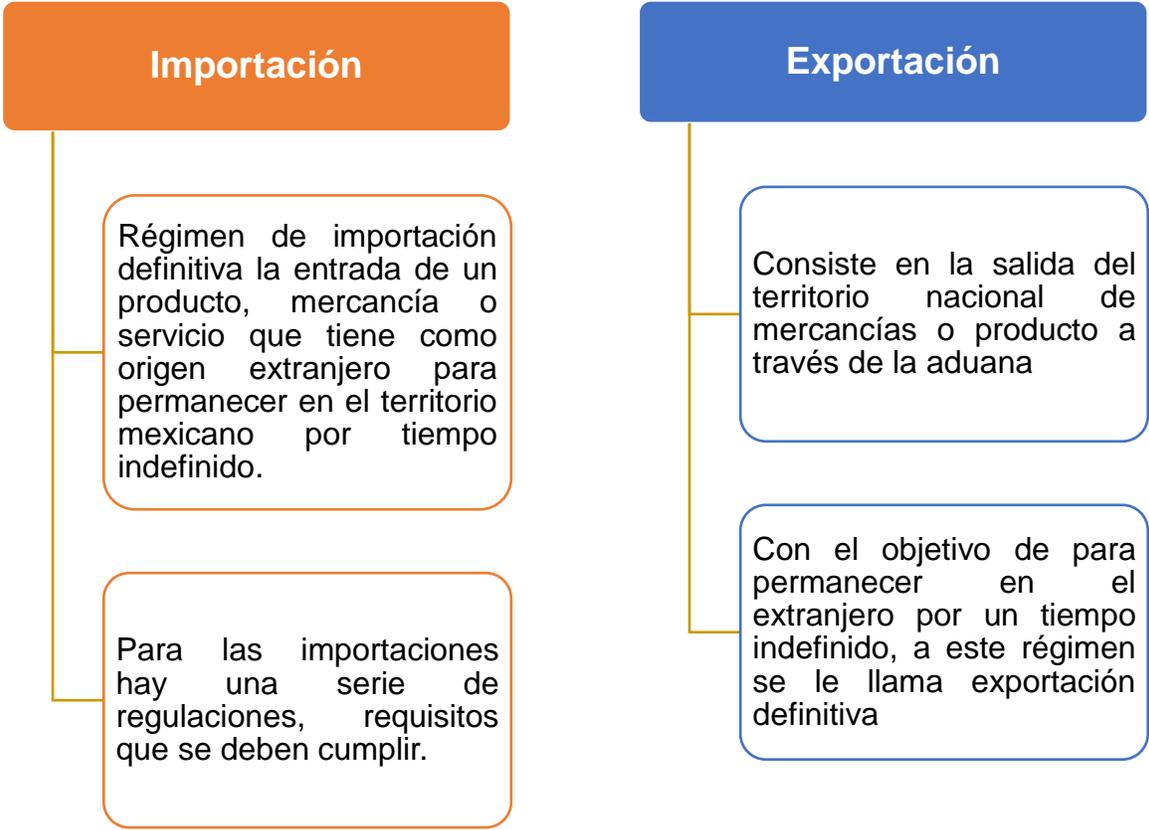
Nota. Adaptado de la ley aduanera, título séptimo, capítulo único, sección primera artículo 167, fracción D, 2021.

3.1.4 Importación y exportación

En esta comparación se observa la conceptualización entre importación que refiere el artículo 96 de ley aduanera, así como los requisitos que menciona el capítulo tres del artículo 36A en la ley aduanera, también de la exportación refiriéndose al capítulo dos secciones de exportación en el artículo 102 de la ley aduanera, así como sus principales objetivos (ver figura 3.4).

Figura 3.4

Importación y exportación.



Nota. Adaptado de la ley aduanera, art 96 importación, art 102 exportación, 2021.

3.1.5 Comercializadora

Dentro de la ejemplificación de una comercializadora se presenta por medio de este mapa conceptual, donde se muestran sus obligaciones y así como el tipo de persona que puede ejercerlo (ver figura 3.5).

Figura 3.5

Perfil de una comercializadora.



Nota. Adaptado de la ley aduanera, art36, 2021.

3.1.5.1 Requisitos para constituir una comercializadora

Los requisitos con los que se debe contar para operar de manera legal en el país son: estar inscrito en el registro federal de contribuyentes, tener firma electrónica, contar con domicilio fiscal localizado, contar con correo electrónico para buzón tributario, en caso de ser persona física, debe ser con actividad empresarial. De misma manera, debe realizar el encargo conferido ante el agente aduanal para poder realizar la importación a través del RFC de un importador o exportador mediante el SAAI (Sistema de Automatización Aduanera Integral) y contar con cuenta PECE (Pago Electrónico de Comercio Exterior) (Ley Aduanera, 2021, art, 36).

3.2 Conceptual

3.2.1 Ingresos económicos

Como parte complementaria Montero (2012), señaló que los ingresos económicos, son aquellos referentes en todas las entradas consideradas como mercantiles. Dado que estas en gran parte absorben las principales necesidades de una persona, familia y una empresa. En adicional, el fundamento del ingreso que es obtenido por cualquier persona o una empresa tiende a contar con una conducta de obedecer en función del tipo de acciones que ejecute. Es decir, un trabajo, comercialización, o también el ingreso es una retribución que se consigue por realizar algún tipo de actividad.

Existe una relación entre los ingresos económicos y la satisfacción de las necesidades primarias, en el caso de las familias que participan en los proyectos socioeconómicos sostenidos mediante los recursos del gobierno en conjunto con la ayuda internacional, se ha permitido identificar los factores personales y familiares que favorecen la generación de ingresos a partir del proyecto productivo ejecutado, los puntos económicos y las relaciones de dependencia que han limitado la continuidad de los proyectos (Díaz, 2013).

En lo personal, representa una cantidad de dinero que entra a la empresa o persona por la venta de un producto o prestación de un servicio y este ingreso se puede realizar utilizando varias modalidades en efectivo utilizando papel moneda, depositando directo en el banco, realizando una transferencia, expidiendo un cheque, así como el manejo de dispositivos electrónicos utilizando tarjetas bancarias.

3.2.2 Logística integral

El término de Logística Integral se cuenta con múltiples enfoques, sin embargo, aquel que fue acuñado por el autor Villareal (2019), el cual definió como el enlace de negocios logísticos, la distribución de tipo física, la gestión de materiales, la ingeniería de distribución principal, gestión de ende logístico, así como la gestión enfocada en la cadena de suministros. Por lo tanto, todos los servicios

mencionados anteriormente son considerados como aquellos que pueden conformar esta terminología como parte integral de la logística.

Martínez y El Kadi (2019), hicieron mención en la logística integral, con la finalidad de evolucionar hacia la definición de las operaciones fluidas de distribución y producción. La definición que supondría el continuar con la correcta integración funcional y en la efectividad operacional. Un buen sistema de operaciones con fluidez debe mostrar las ventajas competitivas que se puedan observar físicamente, si antes se han desarrollado algunos elementos clave, visión del inventario; gestión de stocks, gestión del flujo, del aprovisionamiento, una distribución flexible, fabricación e integración justo a tiempo, en las cuales recae una relevante importancia en la logística integral.

Personalmente, considero que es un proceso en el que se sincroniza desde un punto de partida y su trayecto hasta llegar a su destino final un producto o servicios involucrando a las diferentes personas o diferentes departamentos, obteniendo a través de este modelo ahorros en los clientes de tiempo y dinero.

32.2.3 Servicio al cliente

Montoya y Boyero (2013), definieron del servicio al cliente como un conjunto de acciones que un proveedor proporciona a sus clientes, con el objetivo de lograr que ese servicio que recibe el cliente contenga una diferencia con el resto de las organizaciones que ofrecen servicios similares. Este objetivo se logra mediante el mejoramiento de los diferentes aspectos que participan en el proceso para la satisfacción del cliente. El servicio al cliente se define como el factor que influye en la toma de las decisiones del usuario final. En la época actual, el consumidor cuenta con acceso a información de la propia empresa como de la competencia, la cual llega a través de la tecnología, redes sociales tomando decisiones en base a los comentarios de satisfacción o insatisfacción de otros usuarios.

Una de las grandes exigencias de las organizaciones es establecer el servicio al cliente lo cual demanda una adecuada atención con el objetivo de lograr una buena prestación de este. Dado que es de suma importancia, las empresas trabajan

con esfuerzo por proporcionar a sus clientes mediante este conjunto de actividades que implican una naturaleza propia, con el único objetivo de lograr que el usuario se sienta satisfecho y lo encuentre acorde con el valor invertido por su compra o servicio realizado (García, 2016).

En propias palabras, la relación que tiene una empresa, organización o persona con sus clientes que ofrecen un producto o servicio dando soporte desde el inicio, durante y posterior a la compra del bien o es el caso al emplear un servicio, resolviendo dudas, atendiendo quejas y sugerencias con una buena actitud de amabilidad y respeto.

3.2.4 Comercio exterior

Es trascendental para el desarrollo de la economía local, puesto que la incursión en mercados extranjeros por parte de las empresas incentiva el dinamismo económico interno y promueve la innovación. A nivel regional, es importante la integración económica de los países para que, en igualdad de condiciones, las economías puedan competir y liberalizar el comercio sin imposiciones desventajosas y contraproducentes para la estabilidad económica (Lacerda, 2015).

Así mismo, constituye aquella parte del sector externo de la economía que regula los intercambios de mercancía y productos tanto proveedores como consumidores residentes en dos o más territorios aduaneros o países distintos cuyas operaciones registran estadísticamente en su balanza comercial. Es un término utilizado desde un punto de vista económico, que puede explicarse como el número de importaciones y exportaciones de un lugar a otro que afectan la balanza comercial (Acevedo y Holguín, 2016).

De mi parte, hace referencia a la entrada o salida de un producto o servicio entre un país y otro es decir se realiza un intercambio de bienes pasando por la aduana mediante un documento llamado pedimento en el cual describe las características específicas de la mercancía que se requiere importar o exportar, puede ser un solo producto con una partida o pueden ser varios productos en el

mismo pedimento dividiéndolo en varias partidas, además de cumplir con las reglas y documentos que marca la ley general de comercio exterior.

3.3 Referencial

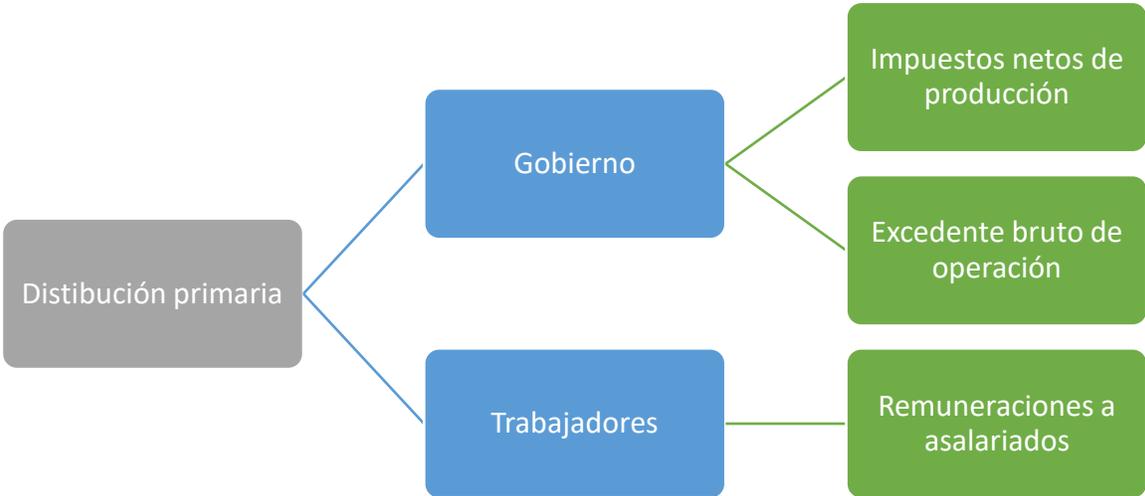
3.3.1. Ingresos económicos

3.3.1.1 Distribución primaria

Del Castillo (2023), estructuró como parte de su colaboración en la generación del valor agregado que se da al interior de las empresas y sociedades financieras, los empleados reciben una compensación. Del mismo modo el gobierno recibe una cantidad por el pago de los impuestos netos a la producción (impuestos menos subsidios). Al remanente se le denomina excedente bruto de operación, y se le puede considerar como una aproximación a las ganancias que obtienen las empresas. A la distribución del valor agregado entre trabajo (remuneraciones a los asalariados) y capital (excedente bruto de operación), se le conoce como distribución funcional del ingreso (ver figura 3.6).

Figura 3.6

Distribución de ingresos primaria.



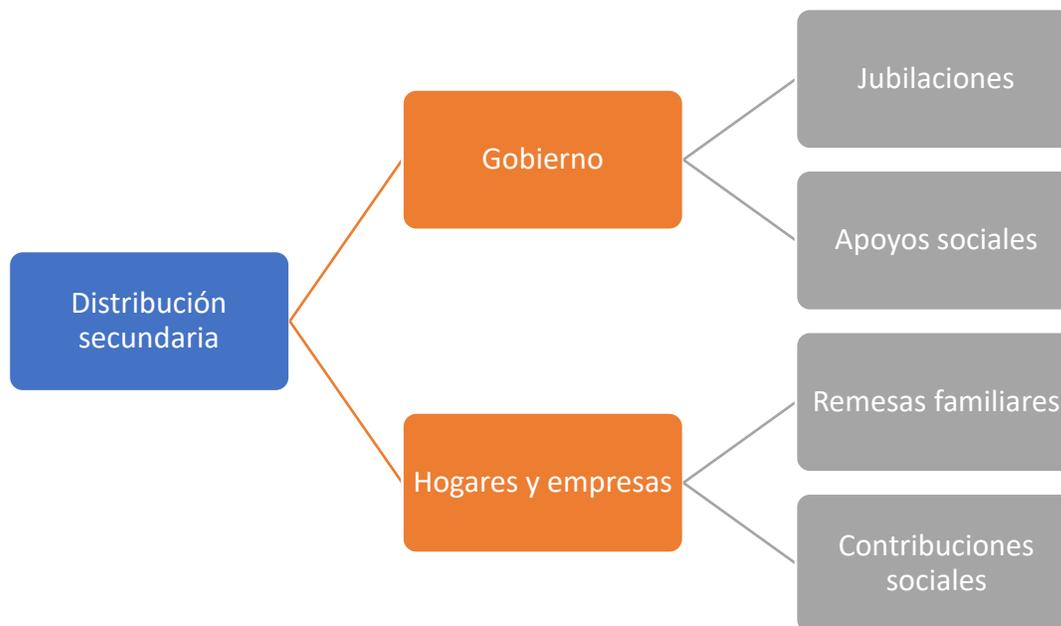
Nota. El diagrama representa los principales canales de ingresos, así como sus derivados.

3.3.1.2 Distribución secundaria

En esta etapa, en la distribución secundaria del ingreso, también se verifican diversas transferencias entre los sectores institucionales. Las empresas, sociedades financieras y los hogares pagan impuestos al ingreso y la riqueza; el gobierno otorga subsidios (jubilaciones y apoyos sociales) llegan recursos del exterior (remesas familiares) y se llevan a cabo depósitos en nombre de los hogares para los sistemas de seguro social de contribuciones sociales, principalmente (Del Castillo, 2023) (ver figura 3.7).

Figura 3.7

Distribución de ingresos secundaria.



Nota. El diagrama representa los canales secundarios de ingresos, así como sus derivados.

3.32.2 Logística integral

3.3.2.1 Comunicación y su impacto organizacional

Así como lo expresó Paz et al (2017), el buen manejo de la comunicación correcta evita tiempos de demora, señales de demanda distorsionada, resultarían en críticas dificultades y serios retos para los administradores logísticos incluyendo desinformación y desconfianza. Para una correcta comunicación es esencial tener

una información oportuna y exacta, en tiempo real con las especificaciones detalladas, debe proveer un soporte avanzado a las decisiones para lograr un completo control evitando impactos negativos en la organización.

3.3.2.2 Principios de éxito

Dentro de los principios del éxito no existen procesos únicos o generales que funcionen por igual a todas las empresas. Sin embargo, la logística integral ofrece una variedad de principios de organización asociada a la cadena de suministro entre los cuales Soret y Giménez, (2013), destacaron conocer valores, necesidades y expectativas del consumidor, así como gestionar la logística conociendo las implicaciones para otras empresas de la cadena de suministro. Aunado a lo anterior, la gestión del consumidor mediante un flujo de información eficiente para integrar ventas y planificación de operaciones mediante demandas en tiempo real.

3.3.3 Servicio al cliente

3.3.3.1 Elementos básicos

(Balerazo et al., 2013), señaló que se deben de conocer algunos elementos considerados como un eje a supervisar para un correcto y eficiente control sobre los procesos de atención al cliente. Como son las instalaciones, los equipos de la empresa, presentación del personal, materiales de comunicación, cumplir con entrega de producto y servicio, ayudar a los clientes a escoger el producto, conocer al cliente, entender sus necesidades para mantener una comunicación positiva y permanente.

3.3.3.2 Características

Murillo (2018), relató que el servicio al cliente de la organización tomando en cuenta que, estas características tienen generalidades que se adaptan según el entorno o el tipo de cliente. Algunas son intangibles como las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes. Es integral, porque el servicio es transversal a toda la organización y no es exclusiva del área comercial. La prestación integral del servicio al cliente genera valor agregado que se traduce en la fidelización del cliente.

3.3.3.3 Flor del servicio

Leyman (2017), estableció una flor del servicio, la cual contenía ocho elementos vitales para un servicio de excelencia, el pago, la información, consultas, toma de pedidos, cortesía, atención, excepciones y facturación, estos elementos de la flor de servicio son fundamentales, por ejemplo el pétalo de la información genera confianza a los clientes. Las formas de pago es uno de los pétalos importantes que más afectan con el paso del tiempo y se deben implementar nuevas oportunidades de comprar utilizando tarjetas bancarias, transferencias, cheques, créditos, plataformas (ver figura 3.8).

Figura 3.8

Flor de servicio al cliente.



Nota. El diagrama representa la flor del servicio, este es un modelo enfocado a la atención al cliente.

3.3.4 Comercio exterior

3.3.4.1 Sistemas económicos

Entre los principales destacan el capitalismo, este sistema económico se basa en lo que es la propiedad privada y como se debe trabajar para obtener ganancias lucrativas. La integración económica es el proceso mediante el cual varios estados soberanos acuerdan voluntariamente poner en práctica una serie de medidas encaminadas a intensificar sus relaciones económicas. Por otro lado, el mercantilismo es una forma de actividad comercial económica que basa su accionar en la práctica intensiva del comercio con fines de lucro, como la acumulación de riquezas, representada por metales preciosos como el oro y la plata (Duran y García, 2013).

3.3.4.2 Modelos principales

(Castillo et al., 2018), concluyeron que existen modelos capaces de medir los flujos del comercio durante un determinado periodo de tiempo, aportando datos que determinen cómo su variación afecta a los flujos comerciales en general. Como la teoría de la ventaja de David Ricardo, dado que en esta propuesta mejora se destacan los costos relativos en comparación con los otros países, haciendo que el país productor se especialice convirtiéndolo en un país más eficiente en este sentido y en comparación con el resto. Así como el modelo de Heckscher Ohlin, este modelo se basa en promover que el país debe especializarse en la producción en el que, el factor de abundancia de materia o bien y servicio del país cobra protagonismo.

3.4 Estado del Arte

3.4.1 Logística integral

La logística integral, tiene como objetivo constituir los procesos de desarrollo empresarial desde el cliente final a los proveedores con el fin de otorgar los productos, servicios y la información que da valor a los clientes y a los accionistas (Colomé, 2013). Por otro lado, la correcta integración de una logística tiene un nuevo enfoque que facilita a la integración adecuada de los flujos de materiales y

de información de una manera más adecuada en el tiempo preciso y así obteniendo bajos costos de fabricación. El proceso de iniciar una planeación que posteriormente se tiene que implementar y después finalizar con un control eficiente de flujo de efectivo, de costes y almacenaje de mercancía, inventarios en curso y productos terminados (Lozada, 2015).

3.4.2 Servicio al cliente

La actividad que muestra las actitudes de las personas hacia una marca de la industria tiene que ver con las experiencias otorgadas que un servicio ha tenido con la misma, subiendo el nivel de recomendación y segunda compra en las marcas que hacen un excelente trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente (Droguett, 2012). Así mismo, es de gran relevancia el servicio al cliente, ya que cuenta con elementos claves, que ayudan a tomar mejores decisiones para elegir por parte del cliente, dado que es aquella persona u organización que adquiere o compra, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializa productos y servicios, es decir, el cliente es el rey (Salazar y Vallejo, 2016).

3.4.3 Comercio exterior

Como parte fundamental para mantener una estabilidad a nivel de comercio exterior se considera que el motor principal del crecimiento industrial y por tanto del ingreso económico de un país, es la innovación, donde la misma que debe ir de la mano de la tecnología de punta en las empresas. De esta manera al tener de la mano a todos estos factores se podrá tener una ventaja comparativa en relación con otros países del mundo ya que se producirá mejores productos, así como se brindarán servicios de mayor calidad (Ortíz, 2017).

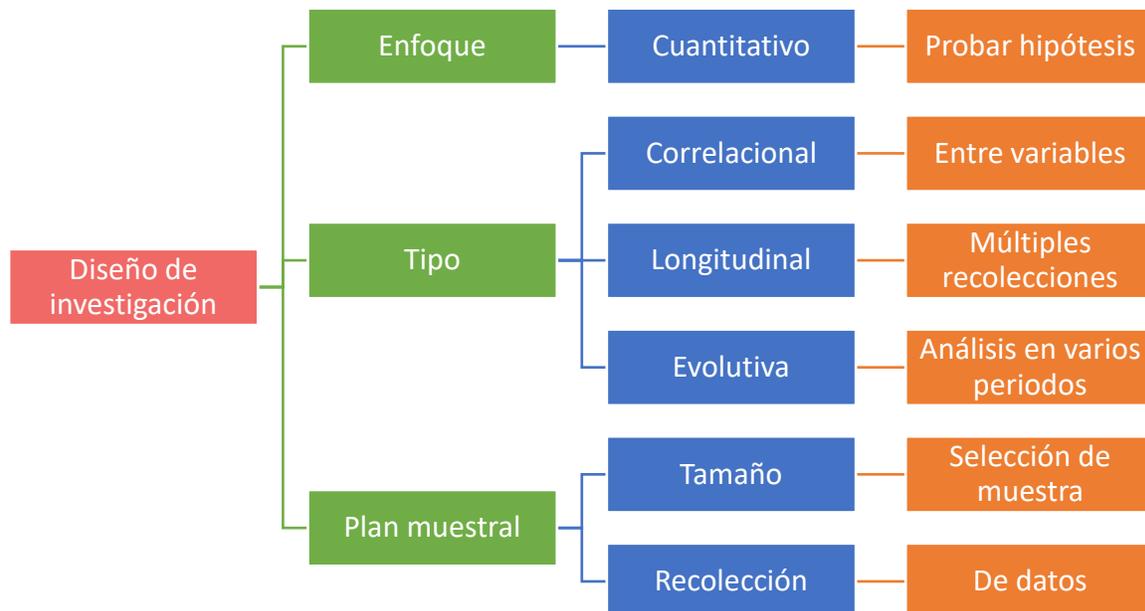
IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, porque se pretende probar la posible correlación estadísticamente significativa entre los ingresos económicos y los servicios integrales que ofrece la agencia aduanal. Es considerada no experimental, debido a que no se tiene ninguna manipulación de las variables, es evolutiva porque se pretende encontrar progreso a través del tiempo, así mismo cuenta con un diseño de tendencia, donde se analizará qué tan positivo o negativo es el impacto económico en la compañía. El plan muestral constó de seis meses, dicho periodo fue de junio a diciembre 2022, donde se recabó información de las bases de datos Canox W40 y el sistema Maya sobre facturaciones de ingresos económicos brutos (Ver figura 4.1).

Figura 4.1

Diseño de investigación y operación de proyecto.



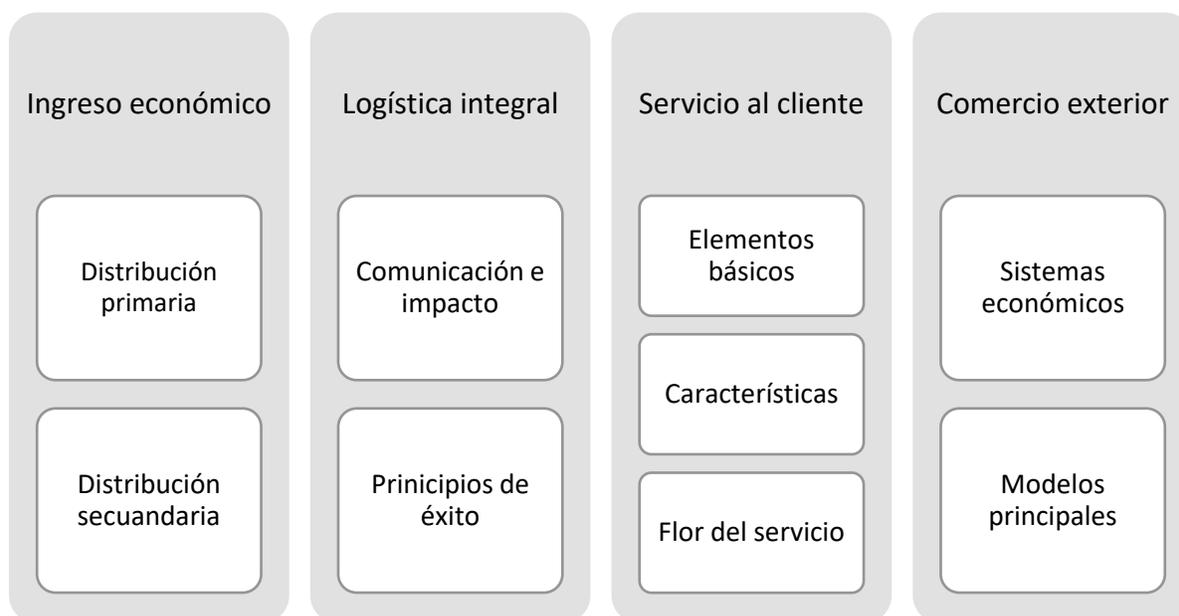
Nota. La figura representa el contenido teórico de la investigación, las variables, así como sus factores principales.

4.2 Revisión de literatura

La presente investigación fue fundamentada con información específica en las áreas de agencia aduanal, comercializadora y logística. Por ello es de suma importancia conocer el impacto del ingreso económico que llegue a ser generado por medio de este servicio integral. Fundamentado en teoría de la ventaja de David Ricardo y el modelo de Heckscher Ohlin representando la relación de ingresos con el comercio exterior, dicha integración se muestra a continuación (ver figura 4.2).

Figura 4.2

Esquema de literatura.



Nota. El diagrama representa la revisión de la literatura, es decir, su enfoque, tipo y muestra requerido para la investigación.

4.2.1. Materiales

En la fase de revisión de literatura, las principales fuentes de información fueron los artículos de revistas como Redalyc, dial net y aquellas que contaban con certificación ISSN, libros, tesis, así como documentos de internet ya citados en la bibliografía que cuentan con enfoques de ingreso económico y servicios integrales de agencias aduanales, que formaron parte de las variables de estudio. Aunado a lo anterior, como parte complementaria, se consultó sobre los principales factores

que influyen en el presente proyecto, tales como son distribución primaria y secundaria, principios de éxito, comunicación de impacto, flor del servicio, derechos y obligaciones de transportista, así como clasificación de almacén (ver figura 4.3).

Figura 4.3

Filtro de literatura.



Nota. El diagrama representa el filtro de la revisión de literatura como parte del proceso de investigación.

4.2.2 Plan de muestreo

La población está compuesta por los ingresos facturados que fueron generados en todas las áreas que ofrece la agencia aduanal durante el año fiscal dicho periodo se comprende de julio 2022 a diciembre del 2022.

4.2.2.1 Tamaño de Muestra

La intención es segmentar los servicios que forman parte de la logística integral, en función de los siguientes criterios.

- El tamaño de la muestra fue 6 meses (julio a diciembre 2022).
- La selección de la muestra se obtuvo por medio del sistema maya y Canex W40, donde se filtró la información de las facturaciones de ingresos brutos.

- El tipo de muestreo fue probabilístico sistemático, los elementos de la población se seleccionaron sistemáticamente para su inclusión en la muestra.
- La logística integral se conformó por la agencia aduanal, comercializadora y logística.

4.2.2.2 Recolección de Datos

Para llevar a cabo el análisis del impacto del ingreso económico por medio del servicio integral conformado por los servicios de agencia aduanal, comercializadora y logística se realizó de la siguiente forma (información obtenida en dos bases de datos: Sistema Maya y Sistema Canex W40).

- 1) Se realizó inicio sesión en el sistema Maya (ver anexo 1).
- 2) Se seleccionó la opción de “Pedimentos”, posteriormente se utilizaron los filtros: reporte, fecha de pago, hora, línea de captura, operación, clave de banco y cantidad (ver anexo 2).
- 3) Una vez realizados los pasos anteriores, se procedió a dar inicio de sesión en sistema Canex W40 para obtener información de los ingresos de la agencia aduanal, comercializadora y logística (ver anexo 3).
- 4) Posteriormente, se eligió la opción “Canex W40/Maya, la cual vinculó ambos sistemas, se completaron los apartados “desde” con fecha 01/06/2022 y “hasta” 31/12/2022, tal como se mencionó en la investigación, se seleccionaron opciones de “todas” y “buscar” (ver anexo 4).
- 5) Se generó el listado de facturación del periodo de investigación donde incluye los tres servicios ofrecidos: agencia aduanal, comercializadora y logística (ver anexo 5).
- 6) Se filtró la facturación por cada uno de los servicios (ver anexo 6).
- 7) Se vació la información de los servicios en el software estadístico Minitab 19.

4.2.3 Declaración de las Variables

- Independiente: Servicio integral

- Subvariables: Agencia aduanal, Comercializadora y Logística (Está última gestiona la importación de mercancía usando transporte sub rentado).
- Dependiente: Ingresos económicos.

4.3 Modelo Estadístico

De acuerdo con la presente investigación, se decidió utilizar el modelo estadístico series de tiempo, el cual se encuentra en el software Minitab 19, donde se integraron los ingresos económicos brutos de la agencia aduanal, comercializadora y logística. De misma forma, se aplicaron los análisis de tendencia de cada servicio durante los seis meses de investigación. Así como la correlación estadísticamente significativa de cada uno con relación a los ingresos obtenidos a través del coeficiente de Pearson. Dicha operatividad se muestra en el siguiente bosquejo (ver tabla 4.1).

Tabla 4.1

Bosquejo Series de tiempo

Método	Muestra	Patrón de datos	Periodo de muestra	Tiempo de preparación
Series de tiempo (jul-dic 2022)	18 observaciones de bases de datos (6 por servicio)	Temporal	Corto plazo	Mediano plazo
Análisis de tendencia	18 observaciones de bases de datos (6 por servicio)	Tendencias	Corto plazo	Mediano plazo
Correlación de Pearson	18 observaciones de bases de datos (6 por servicio)	Tendencias	Corto plazo	Mediano plazo

Nota. Está tabla muestra la operatividad del modelo estadístico Series de tiempo en el software Minitab 19.

V. RESULTADOS

Para este estudio se realizó una recopilación de los ingresos realizados a partir de la implementación de los nuevos servicios (logística y comercializadora). Con la finalidad de captar un mayor ingreso económico en la agencia aduanal situada en Ciudad Juárez. Donde se utilizó el modelo estadístico series de tiempo en el programa Mini tab. Esta información se digitalizó para aplicarla virtualmente dado que únicamente se han implementado dos servicios adicionales de los cuatro que fueron propuestos al inicio del presente estudio.

5.1 Resultados de prueba

5.1.1 Series de tiempo: Ingreso total mensual

A continuación se muestran los ingresos económicos brutos de los servicios de la agencia aduanal, comercializadora y logística a partir de Julio del 2022 hasta diciembre de ese respectivo año (ver tabla 5.1), donde se obtuvieron niveles económicos significativamente positivos, tales como se presenta en el siguiente grafico (ver figura 5.1).

Tabla 5.1

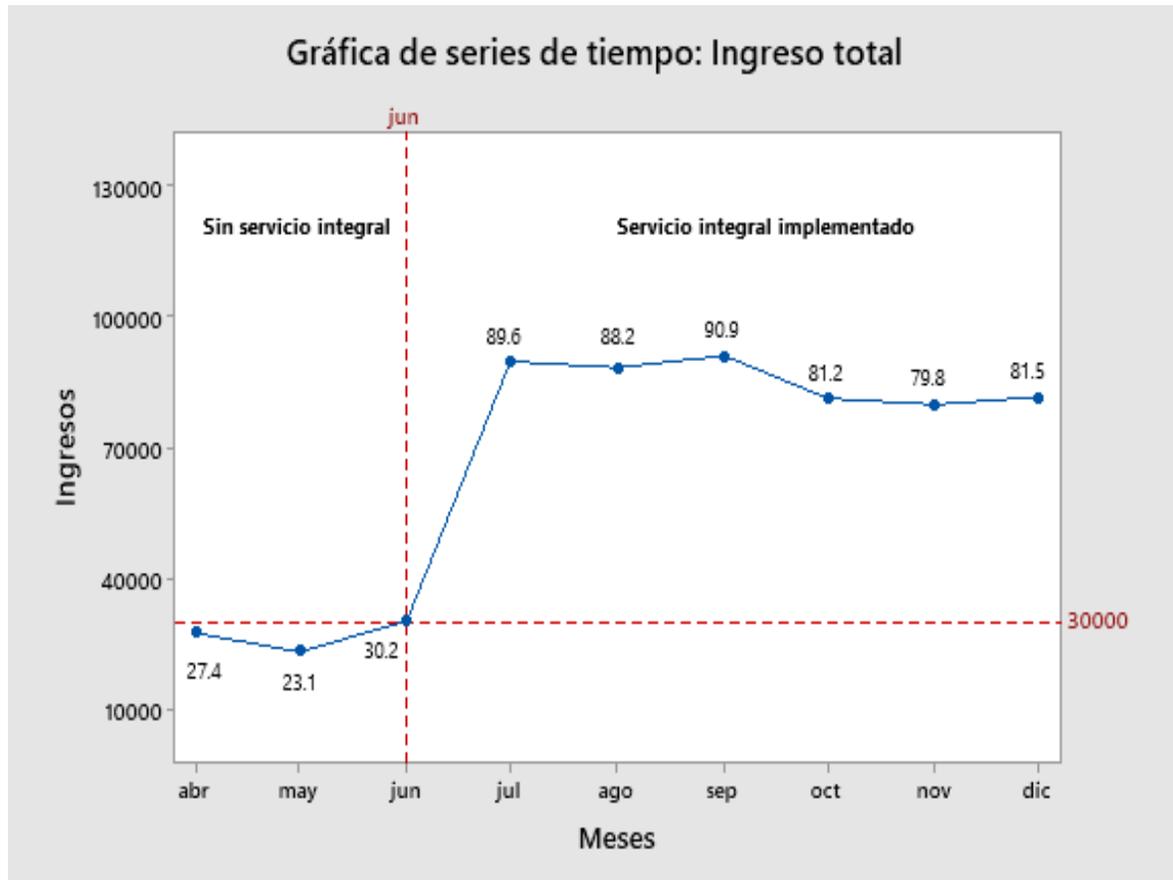
Ingresos económicos brutos julio-diciembre 2022

Ingresos económicos brutos del servicio integral 2022	
Julio	\$ 89,666
Agosto	\$ 88,250
Septiembre	\$ 90,980
Octubre	\$ 81,200
Noviembre	\$ 79,800
Diciembre	\$ 81,550
Total	\$ 511,446

Nota. Está tabla muestra la operatividad del modelo estadístico Series de tiempo en el software Minitab 19.

Figura 5.1

Gráfica de ingreso total.



Nota. La gráfica muestra el ingreso total obtenido antes y después de la implementación del servicio integral en la agencia aduanal. Obtenido de Minitab 19.

En el mes de abril los ingresos fueron de \$27,100, en mayo \$24,700, en junio \$30,300, todo percibido bajo moneda nacional. Una vez iniciado el servicio integral, en el mes de julio se captaron \$89,600 pesos, teniendo un incremento de \$59,400 respecto al mes anterior, lo cual representó un impacto del 296%, casi triplicando el ingreso mensual de la agencia aduanal. Posteriormente, en agosto se obtuvieron \$88,200 pesos, septiembre \$90,900, en octubre \$81,200, noviembre \$79,800 y en diciembre \$81,500 en moneda nacional mexicana. Por lo tanto, se dedujo que, a partir de la implementación de los dos servicios integrales, el ingreso económico incrementó casi en un 300%, lo cual tuvo un impacto positivo muy significativo.

5.1.2 Series de tiempo: Ingresos por servicios

A continuación, se realizó un análisis de ingresos desglosados por servicios de manera mensual, donde destacan la comercializadora, logística y agencia aduanal. En el periodo comprendido de julio a diciembre del 2022. Como referencia, en los tres meses previos a la implementación del presente proyecto, el único servicio que se estaba prestando (agencia), se percibió económicamente en abril \$27,100 pesos, en mayo \$24,700 y en junio \$30,300, representado en ese cuatrimestre un ingreso total de \$80,700.

En el mes de julio, en el cual dio inicio el servicio integral, tanto el ingreso de la comercializadora como el de la logística fueron muy similares respecto a los de la agencia, donde el ingreso total representó \$89,600 pesos (ver tabla 5.2). Es decir, en un solo mes implementado los dos nuevos servicios se obtuvieron \$8,900 pesos más que el total de ingresos de los últimos tres meses previos al proyecto. Es importante la consideración de la aportación de la comercializadora, debido a que en todos los meses fue el servicio que genero mayor cantidad de ingresos, incluso más que los percibidos por la agencia aduanal (ver figura 5.2).

Tabla 5.2

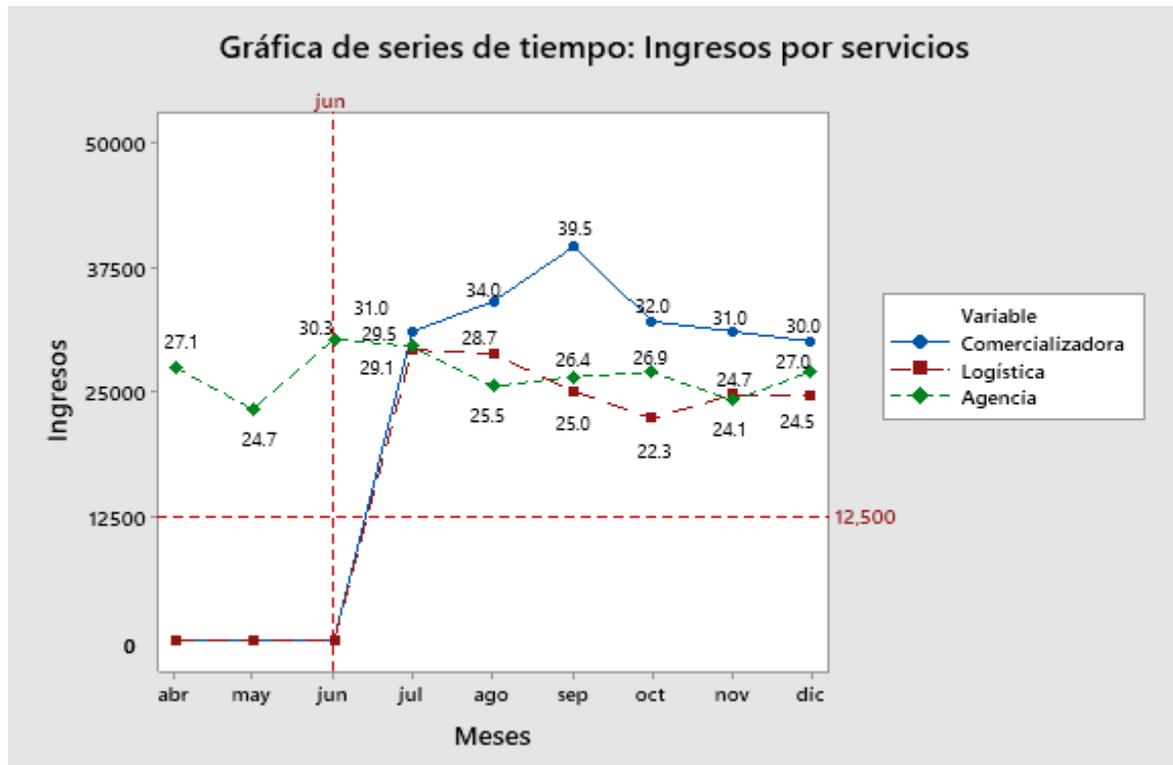
Ingresos por servicio julio-diciembre 2022

Ingresos por servicio julio-diciembre 2022				
Meses	Logística	Comercializadora	Agencia	Total
Julio	\$ 31,000	\$ 29,166	\$ 29,500	\$ 89,666
Agosto	\$ 34,000	\$ 28,750	\$ 25,500	\$ 88,250
Septiembre	\$ 39,500	\$ 25,000	\$ 26,480	\$ 90,980
Octubre	\$ 32,000	\$ 22,300	\$ 26,900	\$ 81,200
Noviembre	\$ 31,000	\$ 24,700	\$ 24,100	\$ 79,800
Diciembre	\$ 30,000	\$ 24,550	\$ 27,000	\$ 81,500
Total	\$ 197,500	\$ 154,466	\$ 159,480	\$ 511,446

Nota. Esta tabla muestra la operatividad del modelo estadístico Series de tiempo en el software Minitab 19.

Figura 5.2 Gráfica de ingresos por servicios.

8



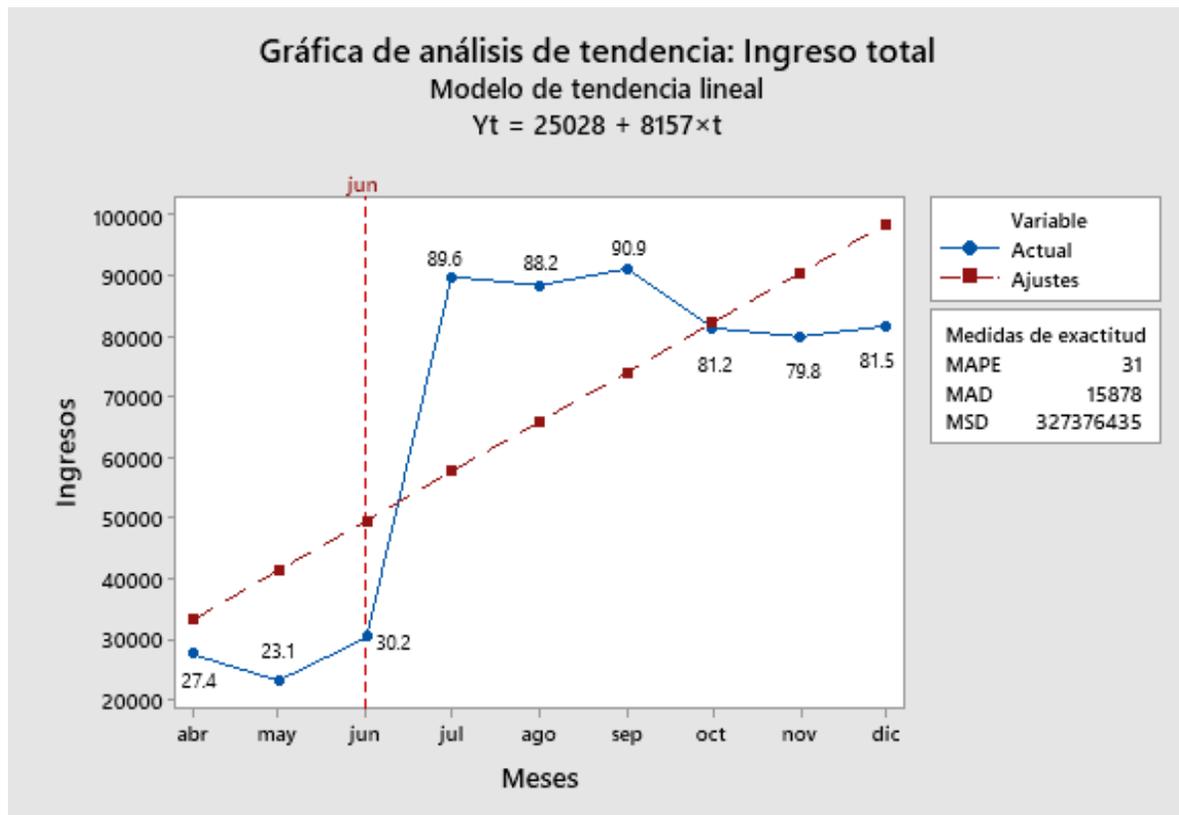
Nota. La gráfica muestra los ingresos que fueron percibidos en los primeros seis meses de prueba. Obtenido de Minitab 19.

5.2. Análisis de tendencia de variables

Aunado al análisis de ingresos totales, así como el desglosado por servicios, es importante considerar la tendencia con la se efectúa el impacto económico en la agencia aduanal, donde se inició desde el mes de abril como parte de la referencia de los últimos meses donde se contó únicamente con un servicio. Como se observa en la gráfica de minitab 19, la tendencia de los ingresos a partir de la implementación de la comercializadora ha denotado un impacto considerable, dado que se ha mantenido una buena relación con los clientes, así como una fuerte necesidad de adquirir los nuevos servicios de logística (ver figura 5.3).

Figura 5.3

Gráfica de análisis de tendencia: Ingreso total.



Nota. La gráfica muestra la tendencia del ingreso total obtenido antes y después de la implementación del servicio integral en la agencia aduanal. Obtenido de Minitab 19.

5.3 Correlación de variables

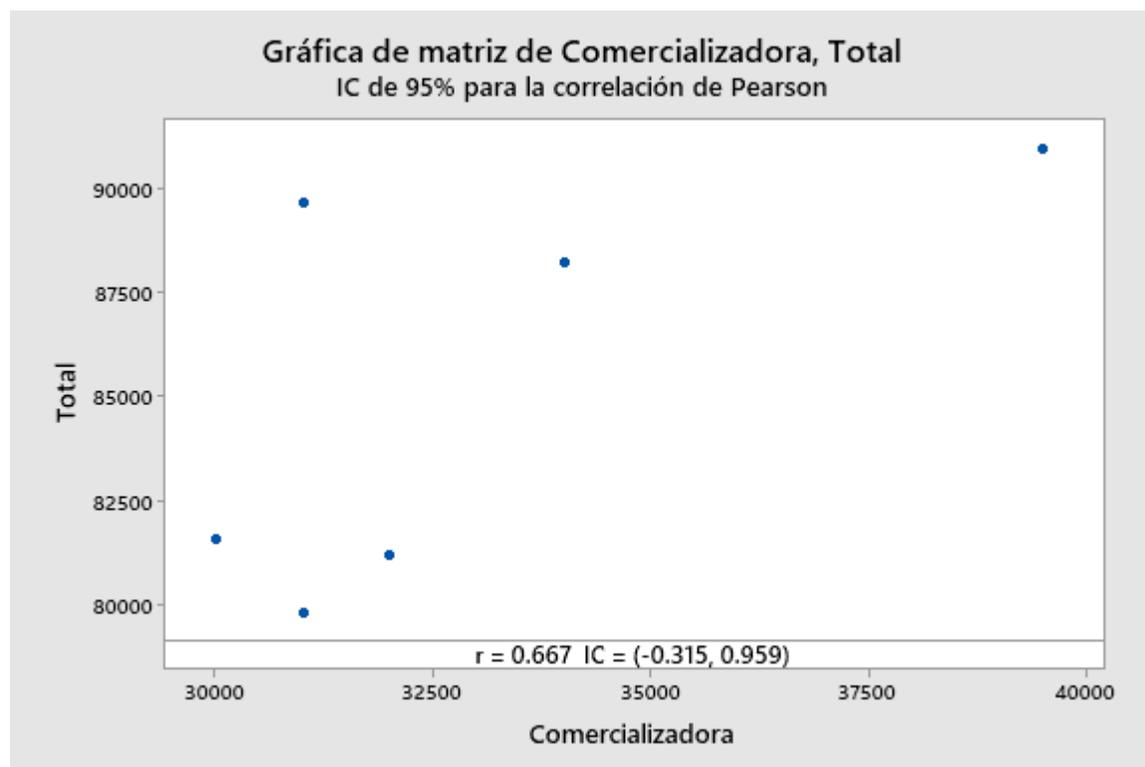
5.3.1 Coeficiente de Pearson

Aunado a los análisis de tendencia y series de tiempo que fueron aplicados en el presente estudio con la finalidad de realizar la comprobación estadísticamente significativa fue utilizada el modelo de correlación de Pearson, el cual está compuesto por la variable independiente servicio integral, formado por subvariables como son la comercializadora, agencia aduanal y logística así como la variable dependiente ingreso económico. Donde se realizó el análisis de las tres subvariables en el periodo julio 2022 a diciembre 2022, como parte de

implementación, así como los últimos tres meses previos del proyecto (ver figuras 5.4, 5.5 y 5.6). Con un índice de confianza del 95%. Así como un rango conformado de (-0.572,0.923). Acorde a la correlación de Pearson, un valor mayor que 0 indica que existe una correlación positiva. En este caso las variables estarían asociadas en sentido directo. Cuanto más cerca de +1, más alta es su asociación. Mientras $r=0.447$, este expresó el grado de los meses que tienen el mismo orden en las dos variables (ver figura 5.3). Con ello nos permitió identificar la aceptación de la hipótesis alternativa.

Figura 5.4

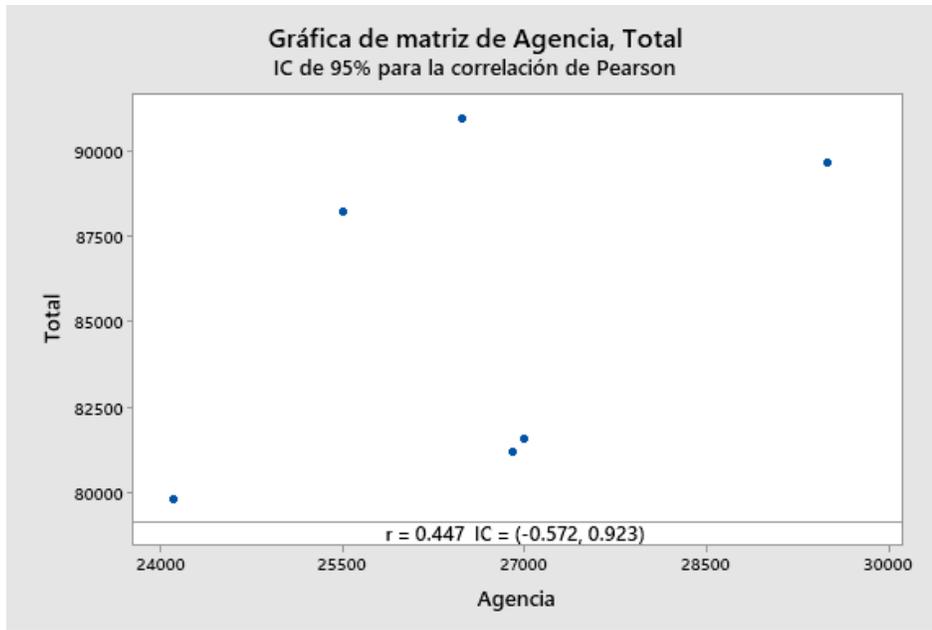
Gráfica de matriz: Ingreso total en relación con la comercializadora.



Nota. La gráfica muestra la matriz del coeficiente de Pearson, con un índice de confianza del 95%, respecto al ingreso total obtenido de Minitab 19.

Figura 5.5

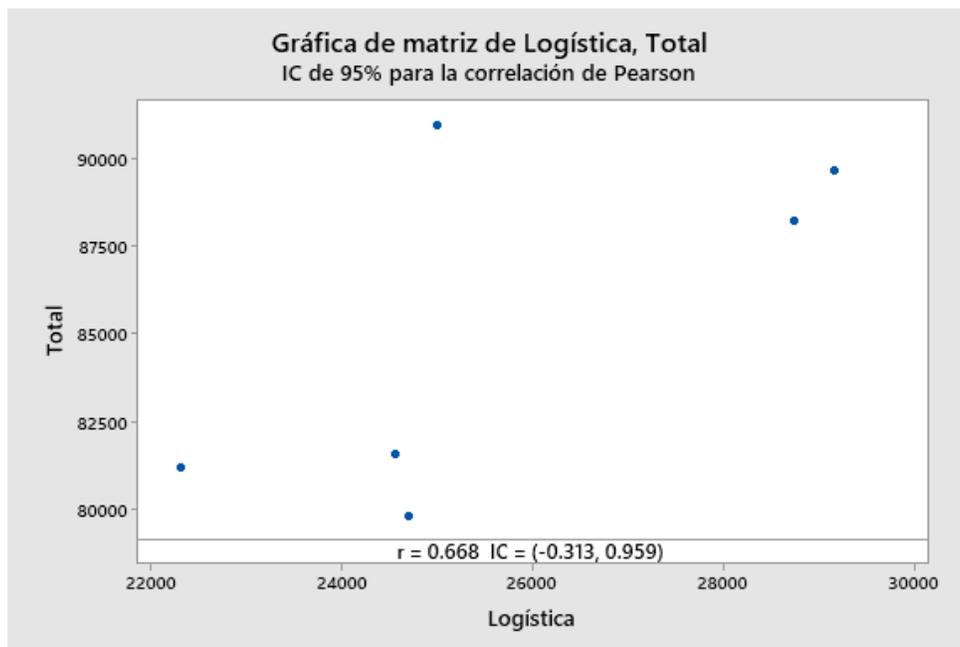
Gráfica de matriz: Ingreso total en relación con la agencia.



Nota. La gráfica muestra la matriz del coeficiente de Pearson, con un índice de confianza del 95%, respecto al ingreso total y el generado por la agencia. Obtenido de Minitab 19.

Figura 5.5

Gráfica de matriz: Ingreso total en relación con la logística.



Nota. La gráfica muestra la matriz del coeficiente de Pearson, con un índice de confianza del 95%, respecto al ingreso total y el generado por la agencia. Obtenido de Minitab 19.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Acorde a los resultados obtenidos en la presente investigación, al ser implementado el servicio integral, el ingreso económico incremento en un 296%, siendo impacto muy significativo. De estos ingresos, el 65% fueron parte de los nuevos servicios, así mismo fueron constantes en los primeros seis meses de aplicación en la agencia aduanal. Esto se traduce en la efectividad del servicio integral. Considerando que cada requerimiento de un cliente puede ser aplicado en los tres servicios, en dos o solo en uno, esto permite ampliar la satisfacción de cubrir una necesidad que en ellos pueda emerger en determinado momento.

Por otra parte, en referencia a la pregunta general de investigación, ¿Cuánto impacta el servicio integral en el ingreso económico en una agencia aduanal en la importación y exportación de mercancías?, la respuesta obtenida fue, respecto a un mes previo de su implementación al primero, impacto económico fue al alza en un 296%. Con ello, superó las expectativas y cumpliendo con la hipótesis alternativa planeada en la presente investigación. En cuanto a la primera pregunta específica, ¿Cuál es la gama que conforma el servicio integral de las importaciones y exportaciones de mercancías?, en julio 2022 se implementó el servicio de comercializadora, así como el de logística. Como referencia, en los tres meses previos a la implementación del presente proyecto, el único servicio que se estaba prestando (agencia), se percibió económicamente en abril \$27,400 pesos, en mayo \$23,100 y en junio \$30,200, representado en ese cuatrimestre un ingreso total de \$80,700.

En el mes de julio, en el cual dio inicio el servicio integral, tanto el ingreso de la comercializadora como el de la logística fueron muy similares respecto a los de la agencia, donde el ingreso total representó \$89,600 pesos. Es decir, en un solo mes implementado los dos nuevos servicios se obtuvieron \$8,900 pesos más que el total de ingresos de los últimos tres meses previos al proyecto (ver figura 5.2). En 2023, se encuentra en proceso el servicio de transporte, así como el de almacenaje.

La siguiente pregunta específica fue, ¿Cómo se implementó el servicio integral de importación y exportación en agencia aduanal? se presentó, mediante un análisis de ingresos, como antecedente en enero 2022 se registraron \$ 26,500 pesos, en febrero \$28,400, marzo \$29,700, en abril \$27,400, mayo \$23,100 y en junio \$30,200 (ver tabla 2.1), por ello, se exploraron los posibles servicios que se podían brindar acorde a los alcances con los que contaba la empresa. Otro cuestionamiento fue, ¿Cuándo se obtiene un incremento el ingreso económico en importación y exportación en la agencia aduanal?, se obtuvo mediante el primer mes en el que se implementó el servicio integral, únicamente con comercializadora y logística. Una vez iniciado el servicio integral, en el mes de julio se captaron \$89,600 pesos, teniendo un incremento de \$59,400 respecto al mes anterior, lo cual representó un impacto del 296%, casi triplicando el ingreso mensual de la agencia aduanal. Posteriormente, en agosto se obtuvieron \$88,200 pesos, septiembre \$90,900, en octubre \$81,200, noviembre \$79,800 y en diciembre \$81,500 en moneda nacional mexicana.

Finalmente, dentro de las tres correlaciones obtenidas fue la logística aquella que generó un mayor impacto en los ingresos económicos brutos, como parte del servicio integral. Otro cuestionamiento fue ¿Determinar la posible correlación estadísticamente significativa entre el ingreso económico de la agencia aduanal y el nuevo servicio integral?, fue afirmativa, porque a medida que se implementaron los servicios de comercializadora y agencia, el impacto económico tuvo un incremento muy considerable del 296% dado que el último ingreso antes de dicha implementación fue de \$30,200 pesos y el primer ingreso a raíz de este proyecto se obtuvo un ingreso de \$89,600 pesos. Así mismo, en el coeficiente de Pearson, con un índice de confianza del 95%, donde se obtuvo un rango de -0.664 a 0.664. Acorde a este coeficiente establece que los parámetros aceptables en una hipótesis son de -1 a +1. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa: al contar con servicio integral en la importación y exportación de mercancía dentro de la agencia aduanal se obtiene un mayor ingreso económico

6.2. Recomendaciones

Es importante tener un acercamiento con los socios representativos de la agencia aduanal, para investigar posibles certificaciones, cuáles son los procesos o procedimientos para seguir, los cuales permitan obtener una mayor captación de clientes y con ello el incremento de los ingresos. Así mismo identificar cuáles son los servicios ofrecidos por otras empresas del mismo giro o competencia indirecta. Con la finalidad de incrementar los niveles económicos en la organización.

De esta manera y con el apoyo de la gerencia, se pueden implementar nuevas iniciativas en función de los servicios integrales en la agencia aduanal, cabe de señalar que se encuentran en proceso los proyectos de transporte como los de almacenaje, los cuales, al seguir en desarrollo, previo a su implementación, aun se pueden realizar cambio, como parte de las posibles recomendaciones que puedan efectuarse en un corto o mediano plazo, considerando como guía la presente investigación.

Aunado a lo anterior, se recomendó realizar la designación de un comité confirmado por socios y colaboradores, con el objetivo de brindar seguimiento a los nuevos proyectos que se encuentren en desarrollo, aquellos que ya se encuentran en marcha, así como posibles servicios que representen potencialmente un negocio solido económicamente. Donde se programarían juntas semanales, en determinado día de la semana, donde el jefe o líder del comité llevará a cabo una minuta con todos los avances de cada proyecto, así como el responsable o responsables de dicha actividad, de misma manera fijando metas en ciertos periodos establecidos en las reuniones.

6.3 Futuras líneas de investigación

Como parte de futuras líneas de investigación, se encontraron en resumen aquellos elementos que resultaron ser potencialmente muy importantes para llevar a cabo en trabajos de manera complementaria. Es por ello, que deberán ser analizados próximamente, ya que su alcance escapa a los primariamente planificados. En adicional, cada nuevo análisis de las ideas aquí expresadas podrá

ser fuente de nuevas interpretaciones o soluciones a diversos problemas que hasta aquí no se han presentado, por lo tanto, la lista que se presenta a continuación.

1) Investigar el proceso de certificación de la OEA, con la finalidad de ampliar la cartera de clientes en la agencia aduanal situada en Ciudad Juárez Debido a que empresas del giro industrial lo solicitan para poder establecer lazos comerciales.

2) Profundizar en la indagación de estructuras y diseños del almacenaje, donde se pretende arrendar a los clientes con los que cuenta la agencia aduanal. Mientras se ve el cambio evolutivo de manera transversal con el rendimiento económico en el espacio que representa cada uno.

3) Considerar el análisis del servicio de transporte, en que consiste y que beneficios económicos se podrían obtener tanto para la agencia aduanal como para los clientes potenciales.

4) Realizar un análisis del entorno que conlleve el estudio de empresas que representen competencia directa e indirecta, con la finalidad de obtener un benchmarking, y ver en donde se encuentra la organización a nivel local.

5) Con el mismo fin, se debería realizar un acercamiento con cada uno de los socios y colaboradores, para obtener nuevas ideas en proyectos de innovación que ayuden al crecimiento de la organización. Así como planteamientos de planes de negocios a corto, mediano y largo plazo.

Fuentes de consulta

- Acevedo López, M; y Holguín Moya, S. (2016). *Generalidades del comercio exterior (Mercantilismo, Libremercantilismo, Bilateralismo, Multilateralismo) y la incidencia en la estructura global*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Libre Seccional Pereira].
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17181/GENERALIDADES%20DEL%20COMERCIO%20EXTERIOR%20.pdf>
- Balerazo, S; De La Cruz, V y Zambrano, A. (2013). *Manual de Atención al Cliente*. (Primera ed.). Ecuador: Editorial MED Impresores.
- Castillo Rodríguez, J; González Acolt, R y Maldonado Guzmán, G. (2018). *Flujos de Comercio Internacional en la Industria Aeroespacial en México: Modelo Heckscher-Ohlin*. Dialnet. 713-737. DOI.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8369868.pdf>
- Colomé, C. (2013). *Gestión del aprovisionamiento*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Oberta de Cataluña].
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/75847/1/Gesti%C3%B3n%20del%20aprovisionamiento_M%C3%B3dulo%201_Introducci%C3%B3n.pdf
- Del Castillo, M. (2023). *La distribución del ingreso y la riqueza*. (Primera ed.). México: Editorial Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).8
- Díaz, L. (2013). *Ingresos económicos y satisfacción de necesidades básicas: caso de familias vulnerables vinculadas a proyectos de atención socioeconómica*. Dial net. 177. DOI. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4929323.pdf>
- Dorta, P. (2013). *Transporte y Logística Internacional*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Las Palmas de Gran Canaria].
https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7101/7101787/transporte_y_logistica_internaciona2l_2013.pdf

- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*. [Tesis de Licenciatura, Universidad DE Chile].
- Durán, G y García J.M. (2013). Estructura económica y relaciones internacionales. (Primera ed.). Madrid: Editorial Garceta.
- Flores, V. (2017). *Logística integral y satisfacción del cliente de los servicios logísticos de Guayaquil*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20194>
- Fram, T y Cobo, J. (2018). Análisis comparativo de la logística sostenible entre el Puerto de Veracruz en México y el Puerto de Cartagena de Indias. *Revista científica anfibios*, 19-31. DOI. <http://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/7>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 382. DOI. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655321>
- Lacerda, T. (8 de mayo de 2015). 5 razones por las que impulsar acuerdos con la OMC. Obtenido de Sitio web del World Economic Forum: <https://www.weforum.org/es/agenda/2015/05/5-razones-por-las-que-impulsar-acuerdos-con-la-omc>
- Ley aduanera de 1995. Cantidades actualizadas por reglas generales de comercio exterior. 12 de noviembre de 2021. D.O. No. 012
- Leyman, C. (2017). *Incidencia del servicio al cliente en la decisión de compra del consumidor en la empresa Georgecell*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/8192/1/6748.pdf>
- Lozada, C. (2015). *La Logística Integral y su incidencia en la Mejora Continua de la empresa "Álvaro Jean's" del Cantón Pelileo*. [Tesis de Licenciatura,

Universidad Técnica de Ambato, Facultad Administrativa].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/11007/1/253%20o.e.pdf>

Martínez, L y El Kadi, O. (2019). Logística Integral y Calidad Total, Filosofía de Gestión Organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. 12. DOI.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/html/index.html>

Mathlouthi, W; Saoud, N.B; Sboui, S. (2015). Agent-based modeling and simulation of pooled warehouse intelligent management. 47th Summer Computer Simulation Conference. Vol. 47. pp. 335-342

Montero, D y Fernández, P. (2012). *Calidad de vida, inclusión social y procesos de intervención*. (Segunda ed.). México: Editorial Universidad de Deusto.

Montoya, C y Boyero, M (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Revista Científica "Visión de futuro"*. 130-151. DOI.
https://www.researchgate.net/publication/317538029_EI_CRM_como_herramienta_para_el_servicio_al_cliente_en_la_organizacion

Murillo, L; (2018). Fundamentos de servicio al cliente. (Primera ed.). Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina

Ortiz Mayorga, J.L; (2017). *El comercio exterior de calzado y el producto interno bruto del Ecuador*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25799/1/T4031e.pdf>

Paz, J. Paz, J y El Kadi, O. (2017). Comunicación Estratégica En Su Visión Gerencial, Una Herramienta Para Lograr La Autonomía Caudal. *Revista REDHECS*. 77-80. DOI.
<http://ojs.urbe.edu/index.php/redhecs/article/view/713>

Reyes, H, Martínez, A. y Kraudy, T. (2021). *Administración estratégica en las operaciones de procesos de la cadena dinámica de suministros para una mejor logística en las organizaciones de bienes y servicios*. [Tesis de

Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/15036/1/15036.pdf>

Salazar Yepes, W y Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. *Industrial Data*. 13-20. DOI. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

Soret, I. Y Giménez, E. (2013). Previsión de ventas y fijación de objetivos. (Primera ed.). España: ESIC Editorial

Villareal, J. (2019) Logística Integral: Una alternativa para crear valor y ventajas competitivas en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del Sector Calzado. *Revista Nova Scientia*, 174. DOI. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ns/v4n8/v4n8a10.pdf>

Rol de contribución	Autores
Conceptualización	Lic. Angélica Nayeli Martínez Ríos Mtro. José Luis López Galván
Escritura	Lic. Angélica Nayeli Martínez Ríos Dr. Jesús Alamilla Ocaña
Revisión y edición	Lic. Angélica Nayeli Martínez Ríos 2Dr. Jesús Alamilla Ocaña
Investigación	Lic. Angélica Nayeli Martínez Ríos Mtro. José Luis López Galván
Visualización	Mtro. José Luis López Galván

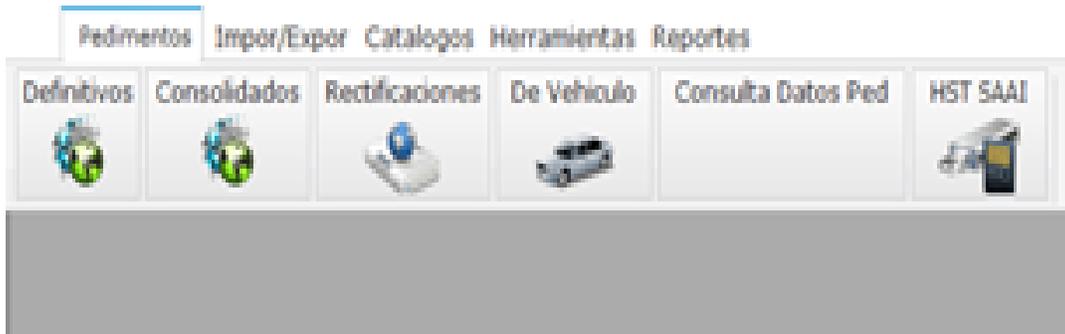
Anexo 1. Ingreso al Sistema Maya



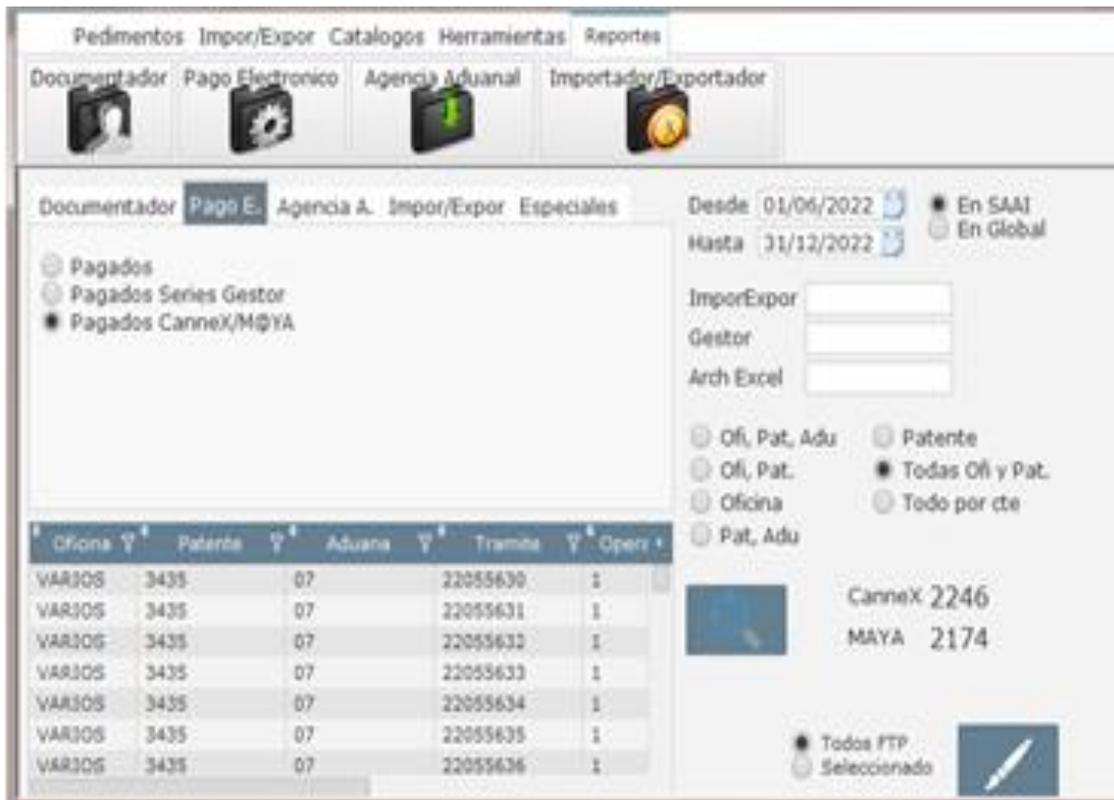
Anexo 2. Filtros del Sistema Maya

Trámite	Fecha Pago	Hora	LíneaDeCaptura	NumOperacion	CveBanco	Banco
22040001	2022/01/04	14:23:36	03220001DFP133513221	01222003184089	ANDY	40012
22040002	2022/01/03	13:05:17	03220001D2P133507208	01222003182345	GUZ	40012
22040003	2022/01/03	13:05:41	03220001F5P133505263	01222003182354	GUZ	40012
22040004	2022/01/03	13:05:16	0322000184P133509266	01222003182344	GUZ	40012
22040005	2022/01/03	13:05:18	03220001DFP133505284	01222003182346	GUZ	40012
22040006	2022/01/03	13:05:19	03220001DLP133504215	01222003182347	GUZ	40012
22040007	2022/01/03	13:05:40	03220001DLP133503222	01222003182353	GUZ	40012
22040009	2022/01/03	13:05:41	03220001ELP133504244	01222003182355	GUZ	40012
22040010	2022/01/03	17:51:19	032200016P133506211	01222003187119	ANDY	40012
22040011	2022/01/03	17:51:20	03220001HUP133506214	01222003187120	ANDY	40012
22040012	2022/01/03	17:51:21	03220001HUP133506214	01222003187121	ANDY	40012

Anexo 3. Opciones del sistema Canex W40



Anexo 4. Sección de reportes en sistema Canex W40



Anexo 5. Listado de facturación en sistema Canex W40

Sociedad	Factura	Serie	Patente	Aduana	Trámite	Cliente	Vigente	Estado	Año
VARJOS	11545	VAR	3435	26	23060092	PUB	1	X	2023
VARJOS	11544	VAR	3435	26	23060090	PUB	1	X	2023
VARJOS	11543	VAR	3435	26	23060089	PUB	1	X	2023
VARJOS	11542	VAR	3435	26	23060088	PUB	1	X	2023
VARJOS	11541	VAR	3435	26	23060087	PUB	1	X	2023
VARJOS	11540	VAR	3435	26	23060086	PUB	1	X	2023
VARJOS	11539	VAR	3435	26	23060085	PUB	1	X	2023
VARJOS	11538	VAR	3435	26	23060084	PUB	1	X	2023
VARJOS	11537	VAR	3435	26	23060082	PUB	1	X	2023
VARJOS	11536	VAR	3435	26	23060081	PUB	1	X	2023
VARJOS	11535	VAR	3435	26	23060080	PUB	1	X	2023
VARJOS	11534	VAR	3435	26	23060079	PUB	1	X	2023
VARJOS	11533	VAR	3435	26	23060078	PUB	1	X	2023
VARJOS	11532	VAR	3435	26	23060077	PUB	1	X	2023
VARJOS	11531	VAR	3435	26	23060076	PUB	1	X	2023
VARJOS	11530	VAR	3435	26	23060075	PUB	1	X	2023
VARJOS	11529	VAR	3435	26	23060074	PUB	1	X	2023
VARJOS	11528	VAR	3435	26	23060072	PUB	1	X	2023
VARJOS	11527	VAR	3435	26	23060070	PUB	1	X	2023
VARJOS	11526	VAR	3435	07	23038634	EVA	1	X	2023

Anexo 6. Detalles de facturación en sistema Canex W40

Patente: 3435 Cliente: RAALPE RAALPE S DE RL DE CV
 Aduana: 07 Moneda: MXN Fm De Pago: 01 Tipo Comprobante: 1
 Trámite: 24026492 Factor/T.C.: 1 Cond. Pago: Pedimento: Vehículo Honorarios Otros
 Factura: 11536 Met. Pago: PUE Descuento: 0 Anticipo: 0.00 Financiado: N
 Fecha: 21/03/2024 USO CFDE: G03 Motivo Desc.: CreDoc: A1 Imp/Exp: RAALPE F Pago Ped: 2024/03/21 Val Aduana: 126392 Gestor: IBC

Partida	Concepto	Descripción
1	HONORARIOS	TRAMITE ADUANAL SEGUN PEDIMENTO 34 07 3435 4026492