

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

ECONOMIC INCOME IMPACT BY IMPLEMENTING A COMPREHENSIVE SERVICE IN CIUDAD JUAREZ

Martínez Ríos Angelica Nayeli

Tecnológico Nacional de México/I. T. De Ciudad Juárez
<https://orcid.org/0009-0007-8583-3771>
gely43834@gmail.com

López Galván José Luis

Tecnológico Nacional de México/I. T. De Ciudad Juárez
<https://orcid.org/0009-0005-7509-9126>
jillope14@gmail.com

Anaya José Luis

Tecnológico Nacional de México/I. T. De Ciudad Juárez
<https://orcid.org/000-0003-1504-8878>
janaya@itcj.edu.mx

Fernández Gaxiola Consuelo Catalina

Tecnológico Nacional de México/I. T. De Ciudad Juárez
<https://orcid.org/0000-0001-6660-3689>
consuelo_fernandez@utcj.edu.mx

Alamilla Ocaña Luis Jesús

Tecnológico Nacional de México/I. T. De Ciudad Juárez
<https://orcid.org/0000-0002-4919-8471>
lalamilla@itcj.edu.mx

Resumen: El presente proyecto dio inicio 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. Debido a estas circunstancias, se realizó dicha investigación, con el objetivo de proporcionar algunas sugerencias, así como alternativas que van orientadas a un problema de tipo estructural, por lo tanto, es considerada como aquella, problemática cotidiana que genera determinadas limitantes en los ingresos económicos.

La importancia de que se implementara un servicio de logística integral permitió obtener un beneficio directo en los ingresos de la compañía, es por ello por lo que se abordaron diferentes alternativas que ayudaron a definir alcances que fueron sugeridos en el tema investigado, 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 identificó el principal alcance, así como los específicos y en función de ellos se diseñaron las preguntas de investigación y posterior a esto se definieron las hipótesis. El objetivo principal 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, se encuentro 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.

En el capítulo 4 se realizó la aplicación de la metodología que fue seleccionada paso a paso, así como la descripción de los materiales que se utilizaron para ello, en ese caso la metodología desarrollada fue cuantitativa, longitudinal y evolutiva. 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: Organizador digital, estudiante, docente, entorno virtual, satisfacción laboral.

Abstract: this project began in 2021 due to the economic situation that the company faced during the pandemic. Only the customs agency service was provided. Due to this problem, the company was financially limited, which led to staff cuts. Which resulted in having larger workloads, as well as the administration focusing on fewer people. Due to these circumstances, this research was carried out, with the aim of providing some suggestions as well as alternatives that are oriented to a structural problem, therefore it is considered as a daily problem that generates certain limitations in economic income. The importance of implementing a comprehensive logistics service allowed us to obtain a direct benefit in the company's income, which is why different alternatives were addressed that helped achieve the objectives that were proposed in the research, the comprehensive strategy was formed by the customs agency, marketing, logistics service, transportation and storage. However, the focus was mainly aimed at the first three mentioned, with the aim of establishing short and medium-term goals.

In chapters 1 and 2, the background was presented, the general objective was defined, as well as the specific ones and based on them, and the research questions were designed and after the hypotheses were defined. The main objective of this study was to determine the impact of the integral service on the economic income in a customs agency in the import and export of merchandise, the possible relationship that could exist with the services that made up the integral logistics was analyzed, considering the great importance that it had on the economic growth of the company. In chapter 3, there is the conceptual framework where the main variables were mentioned, which are economic income and comprehensive logistics services. As a complementary part, the main factors that helped operate this project were added to this section, that is, logistics service, marketing, transportation, and storage. With emphasis on the previous framework, the reference was developed where models, types, classifications, transitions, sets of strategies of all factors and variables were integrated. Finally, it is based on the state of the art, which emphasized the comments and opinions of the different authors who carried out research related to the topic focused on the comprehensive logistics service.

In chapter 4, the application of the methodology that was selected systematically was carried out, as well as the description of the materials that were used for it; in that case, the methodology developed was quantitative, longitudinal, and evolutionary. In chapter 5, the results were collected, where a trend analysis was carried out based on the time series statistical model, as well as the Pearson coefficient with a 95% confidence index, with the purpose of verifying whether the hypotheses posed had a statistically significant correlation and/or association for the solution of the problem posed.

Chapter 6 presented the conclusion with the data obtained, as well as the relevant recommendations so that the solution was sustainable. Likewise, the application of this model was suggested in storage and transportation services, which are still in the process of implementation. Finally, it was concluded that the introduction had a general vision of the topic investigated.

Key words: Income, comprehensive logistics service, marketing and agency.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se realizó en base al tema de servicio logístico 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 enfocaron involucrados para gestionar estas iniciativas a corto- mediano plazo. La característica principal de estos servicios al ser implementados es la colaboración de los accionistas y colaboradores que se dedicaron al ámbito logístico, así como de comercialización de material que se requirió por diferentes clientes. 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 generó que se tomara la

iniciativa donde se presentó nuevas alternativas de servicio en el mercado local. La investigación de la problemática administrativa se realizó p8or el interés de incrementar el nivel económico y con ello, la implementación de nuevas propuestas que ayudaron a mantener a la empresa financieramente estable. Por otra parte, se revisó los indicadores de los ingresos mensuales que profundizaron la indagación desde la perspectiva económica, fue un interés académico.

ANTECEDENTES

La Agencia Aduanal Varios S.C con más de 13 años en el mercado, inició como empresa al servicio del comercio exterior especializándose en la importación de vehículos, posicionándonos como importador número uno en el estado, derivado del impacto generado logrado en noviembre del 2013 el registro en el listado de sociedades de agentes aduanales autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

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.

DESCRIPCION 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 solo servicio a los clientes.

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?

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?

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.

Objetivo específico

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

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

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

JUSTIFICACION

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 una agencia aduanal

en la ciudad. 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.

MARCO TEORICO

Ingresos económicos

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. 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).

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). 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).

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. Acorde con 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.

Servicio al cliente

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). Aunado a lo anterior, 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.

(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. Este objetivo se logra mediante el mejoramiento de los diferentes aspectos que participan en el proceso para la satisfacción del cliente. 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).

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). En contra

parte, 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.

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).

Conocida como 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). 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).

METODOLOGIA

En el presente estudio el tipo de investigación 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. 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 integrales tales como de comercializadora, logística, transporte y almacenaje, que fungió como variable independiente y cuál fue su correlación en los ingresos económicos considerada como variable dependiente (ver tabla 4).

Seguidamente, se lleva a cabo la revisión sistemática que inició con la búsqueda de información sobre servicio integral y el impacto económico. Donde se encontraron 688,000 como resultado entre las variables y factores de investigación. Se realizó a cabo la búsqueda en bases de información en Google académico y Redalyc, arrojando como resultado del año 2012 hasta la fecha un filtro de hasta 253,000 resultados. Con base a la información obtenida se hizo un análisis de selección, recopilando solo aquellos artículos que tuvieran relación con la literatura enfocada al servicio integral y al impacto económico, los cuales fueron un total de 101. Finalmente, aquellos que conformaron parte de la presente literatura fueron 15 estudios, tal como se muestra en el siguiente filtro de información (ver figura 1).

Figura 1. Metodología.



Fuente. Elaboración propia.

Asimismo, los principales elementos que conforman el servicio integral, como lo son la comunicación e impacto, así como los principios de éxito. En cuanto al factor de impacto económico se incluye: la distribución primaria y secundaria de los ingresos. Mientras que por parte del servicio al cliente se cuenta con elementos básicos, características, así como el modelo flor del servicio como referencia de este factor.

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. El tamaño de muestra es segmentar los servicios que forman parte de la logística integral, en función de los siguientes criterios como el tamaño de la muestra fue 6 meses (julio a diciembre 2022), 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 y la logística integral se conformó por la agencia aduanal, comercializadora y logística.

En la recolección de los datos se llevó 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), se realizó inicio sesión en el sistema Maya, 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, 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, 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”, se generó el listado de facturación del periodo de investigación donde incluye los tres servicios ofrecidos: agencia aduanal, comercializadora y logística. se filtró la facturación por cada uno de los servicios, se vació la información de los servicios en el software estadístico Minitab 19.

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.

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.

ANALISIS DE 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. 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 generó mayor cantidad de ingresos, incluso más que los percibidos por la agencia aduanal.

Tabla 5. Ingresos por servicio julio-diciembre 2022.

Ingresos por servicio julio-diciembre 2022				
Meses	Comercializadora	Logística	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

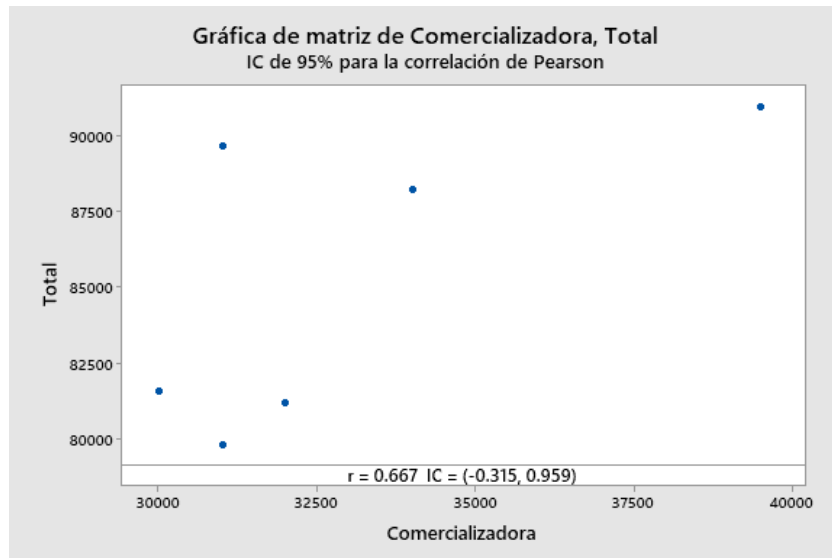
Nota. Esta tabla muestra la operatividad del modelo estadístico Series de tiempo en el software Minitab 19.

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 gráfica 1, 2 y 3). Con un índice de confianza del 95%.

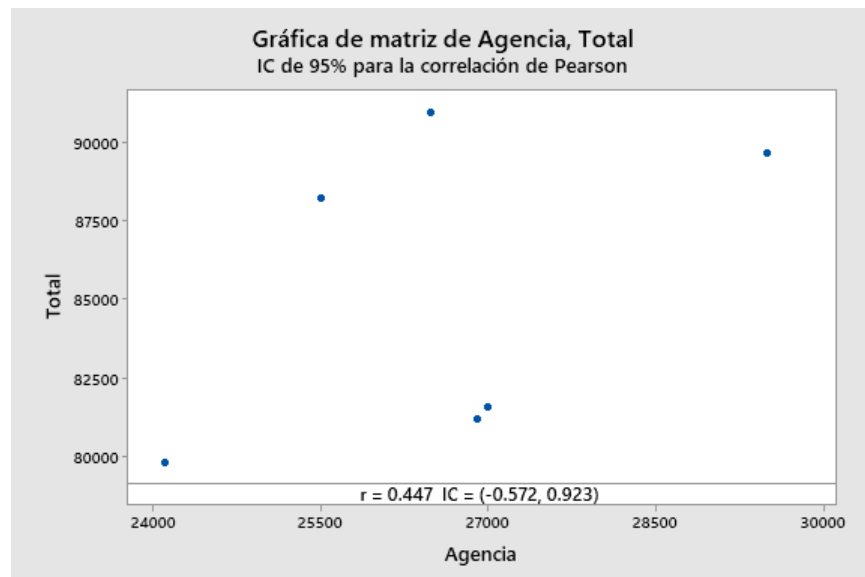
Así como un rango conformado de (-0.572,0.923). Acorde a la correlación de Pearson, un valor mayor que 0 indica que existe una correlación positiva. En este caso las variables estarían asociadas en sentido directo. Cuanto más cerca de +1, más alta es su asociación. Mientras $r=0.447$, este expresó el grado de los meses que tienen el mismo orden en las dos variables (ver figura 2). Con ello nos permitió identificar la aceptación de la hipótesis alternativa.

Gráfica 1. Matriz de ingreso total en relación con la comercializadora.



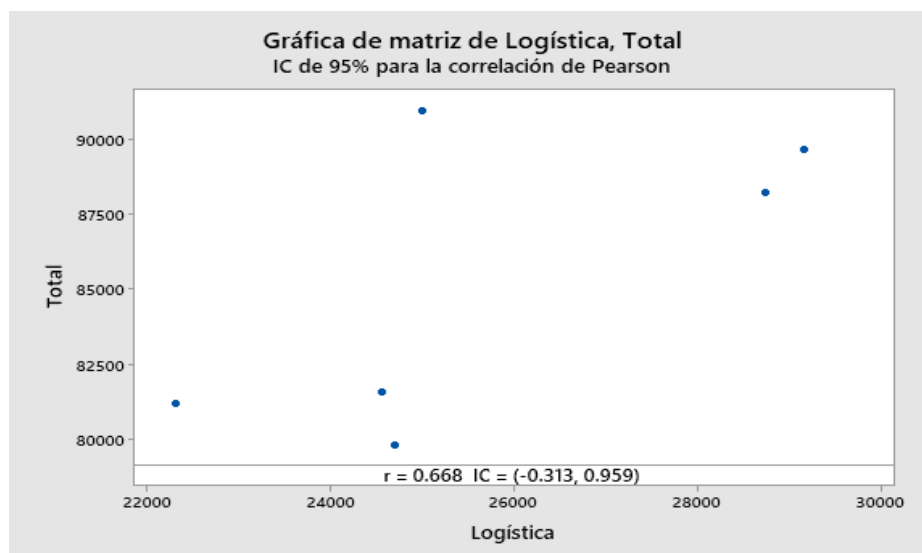
Nota. La gráfica muestra la matriz del coeficiente de Pearson, con un índice de confianza del 95%, respecto al ingreso total obtenido de Minitab 19.

Gráfica 2. Matriz de 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.

Gráfica 3. Matriz de 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.

CONCLUSIÓN

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.

Dentro de las tres correlaciones obtenidas fue la comercializadora 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.

FUTURAS LINEAS DE INVESTIGACION

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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo López, M; y Holguín Moya, S. (2016). Generalidades del comercio exterior (Mercantilismo, Libre cambismo, 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.pdf>
- Balerazo, S; De La Cruz, V y Zambrano, A. (2013). Manual de Atención al Cliente. (Primera ed.). Ecuador: Editorial MED Impresores.

- Colomé, C. (2013). Gestión del aprovisionamiento. [Tesis de Licenciatura, Universidad Oberta de Cataluña]. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/75847/aprovisionamiento.pdf>
- 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>
- 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].
- 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>
- 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>
- 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_El_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
- 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>
- 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>

- Ortíz 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>
- 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>
- 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>

TABLA TRABAJO COLABORATIVO

Rol	Autor (es)
Conceptualización	José Luis López Galván
Curación de datos	José Luis Anaya Carrasco
Metodología	Consuelo Catalina Fernández Gaxiola
Administración del proyecto	José Luis López Galván
Recursos	José Luis López Galván
Software	José Luis López Galván
Supervisión	José Luis López Galván
Validación	Luis Jesús Alamilla Ocaña
Visualización	José Luis Anaya Carrasco
Redacción	José Luis López Galván