



Facultad de Administración y Negocios

Administración de Negocios Internacionales

Tesis:

“Transformación digital de la Aduana en la
gestión de las agencias de aduanas del Callao,
periodo 2018 al 2022”

Flores Lopez, Mirella
Pardo Honores, Maitte Alison

para optar el Título Profesional de Licenciado
en Administración de Negocios Internacionales

Asesor: Mg. Quintanilla Araujo, Iván

Lima - Perú

2022

Maitte - Mirella - Tesis Final 12-06-2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Declaraciones de Autenticidad y No Plagio

	Guía del Egresado	Código: GyT-GU001
		Versión: 02

Anexo 15

Declaración de Autenticidad y No Plagio (Título Profesional)

Por el presente documento, yo Miralla Flores Lopez
identificado/a con DNI N° 73271880, bachiller de la carrera de
Administración de Negocios Internacionales
informo que he elaborado la Tesis / Trabajo de Suficiencia Profesional denominado
"Transformación digital de la Aduana en la gestión de las
agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022

para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales

Declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor(es) que lo suscribe(n) y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

04 de junio de 2022.



(Firma)

Anexo 15

**Declaración de Autenticidad y No Plagio
(Título Profesional)**

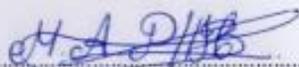
Por el presente documento, yo Maitte Alison Pardo Honores,
identificado/a con DNI N° 70283408, bachiller de la carrera de
Administración de Negocios Internacionales
informo que he elaborado la Tesis / Trabajo de Suficiencia Profesional denominado
"Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias
de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022"

para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales.

Declaro que este trabajo ha sido desarrollado íntegramente por el/los autor(es) que lo suscribe(n) y afirmo que no existe plagio de ninguna naturaleza. Así mismo, dejo constancia de que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no se ha asumido como propias las ideas vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos como en Internet.

Así mismo, afirmo que soy responsable solidario de todo su contenido y asumo, como autor, las consecuencias ante cualquier falta, error u omisión de referencias en el documento. Sé que este compromiso de autenticidad y no plagio puede tener connotaciones éticas y legales. Por ello, en caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas que dictamine la Universidad Tecnológica del Perú y a lo estipulado en el Reglamento de SUNEDU.

04 de junio de 2022.



(Firma)

Agradezco a nuestro señor por darme la oportunidad de concretar mis metas y objetivos, así como haberme rodeado de buenas personas que me apoyaron en este proceso, y también a mi familia por creer en mí y otorgarme todo su respaldo. Asimismo, agradezco a mi compañera y amiga Maitte por haber formado parte de mi equipo para el desarrollo de esta tesis que se concluyó con éxito.

Este trabajo de investigación se lo dedico principalmente a mi papá Americo Flores y a mi mamá Mariluz Lopez quienes me facilitaron todo el soporte y me animaron a cumplir mis sueños, por todo el sacrificio que hicieron durante estos años para culminar este proceso de formación. Asimismo, a mis familiares y amigos quienes me acompañaron en esta etapa.

Mirella Flores Lopez

Agradezco primeramente a Dios por cada bendición, y también a mi familia porque de la mano del señor me otorgaron la oportunidad de estudiar. Asimismo, Señor te doy gracias una vez más, porque tú iluminaste mi camino cuando me sentía en tinieblas y fuiste el mayor sostén en la travesía de realizar esta investigación, que ahora junto a mi compañera y colega Mirella hemos concluido en victoria. Manifiestarle mi agradecimiento a nuestro asesor Iván Quintanilla por su dirección y paciencia, a las agencias de aduanas del Callao por su apoyo y a cada una de las amistades que nos brindaron su tiempo, consejos y respaldo.

La presente investigación la dedico principalmente a Dios por significar todo en mi vida. Igualmente, dedico el estudio a mi abuelo Cenefelder Honores que en vida fue mi mentor y todo para mí. También, la dedico a mi abuela María Jesús y a mi madre Yasmin que junto a mi abuelo fueron y son mis principales pilares, a mi familia y amigos en general que formaron parte de todo mi proceso universitario y de investigación, porque me animaron y brindaron fuerzas en cada momento para lograr cumplir con cada aspiración.

Maitte A. Pardo Honores

Resumen

La transformación digital de la Administración Aduanera del Perú presentó un impulso inesperado con la aparición de la pandemia por Covid-19, donde la integración y uso de nuevas tecnologías de información y comunicación a disposición de los usuarios se aplique aceleradamente. Esta investigación tiene como objetivo, analizar e identificar el impacto de la transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, en el periodo 2018 al 2022; para ello, primeramente se estudió los cambios suscitados respecto a la integración y modernización de tecnologías en la entidad aduanera para que continúe con su rol facilitador del comercio exterior, también se investigó a los agentes de aduanas como actores principales en la operatividad de los servicios de agenciamiento. Por tanto, se establecieron como objetivos específicos: analizar e identificar de qué manera la transformación digital de la Aduana facilita los servicios, influye en el despacho aduanero, influye en los recursos, impacta en la logística de transporte e influye en el almacenamiento de las agencias de aduanas del Callao en el periodo 2018 al 2022. No obstante, el estudio presenta un enfoque cuantitativo y un tipo de investigación explicativa-descriptiva, con una población de estudio de 315 agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao y una muestra de 87 encuestados, aplicando como instrumento un cuestionario constituido por 34 interrogantes. Concluyendo que, la transformación digital de la Aduana impacta eficientemente en la gestión de las agencias de aduanas del Callao.

Palabras Clave: Transformación digital, Administración Aduanera, comercio exterior, gestión aduanera, digitalización, agencia de aduana, Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Abstract

The digital transformation of the Customs Administration of Peru presented an unexpected boost with the appearance of the Covid-19 pandemic, where the integration and use of new information and communication technologies available to users is applied rapidly. The objective of this research is to analyze and identify the impact of the digital transformation of Customs in the management of the customs agencies of Callao, in the period 2018 to 2022; To do this, firstly, the changes that occurred regarding the integration and modernization of technologies in the customs entity were studied so that it continues with its role as facilitator of foreign trade, customs agents were also investigated as main actors in the operation of customs services. agency. Therefore, specific objectives were established: analyze and identify how the digital transformation of Customs facilitates services, influences customs clearance, influences resources, impacts transport logistics and influences the storage of agencies. of customs of Callao in the period 2018 to 2022. However, the study presents a quantitative approach and an explanatory-descriptive type of research, with a study population of 315 customs agencies with Maritime Jurisdiction of Callao and a sample of 87 respondents, applying as an instrument a questionnaire consisting of 34 questions. Concluding that the digital transformation of Customs has an efficient impact on the management of customs agencies in Callao.

Keywords: Digital transformation, Customs Administration, foreign trade, customs management, digitization, customs agency, Information and Communication Technologies.

ÍNDICE GENERAL

Declaraciones de Autenticidad y No Plagio	II
Resumen	VI
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPÍTULO 1:	1
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	2
1.2. Objetivo de la investigación.....	5
1.3. Hipótesis de la investigación	6
1.4. Justificación	6
CAPÍTULO 2:	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.1. Revisión de la literatura	10
2.2. Marco Teórico.....	22
2.3. Glosario.....	37
CAPÍTULO 3:	38
ASPECTOS METODOLÓGICOS	38
3.1. Método y diseño de investigación.....	39
3.2. Operacionalización de las variables.....	40
3.3. Población y muestra	40
3.4. Técnicas de observación e instrumentos de colecta y procesamiento de datos.....	41
3.5. Métodos de análisis de datos.....	42
3.6. Aspectos éticos.....	43
CAPÍTULO 4:	44
RESULTADOS.....	44
4.1. Descripción de resultados.....	45

CAPÍTULO 5:	103
DISCUSIÓN	103
CAPÍTULO 6:	107
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
6.1. Conclusiones	108
6.2. Recomendaciones	110
BIBLIOGRAFÍA	112
ANEXOS	121
Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables	122
Anexo 02: Matriz de consistencia	123
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos	125
Anexo 04: Instrumento de recolección de datos	127
Anexo 05: Validaciones de instrumento: encuesta	130
Validación de instrumento N°1	130
Validación de instrumento N°2	137
Validación de instrumento N°3	144
Validación de instrumento N°4	151
Anexo 06: Reporte de agencias de aduanas	158
Anexo 07: Encuesta – cuestionario por Formularios de Google	170
Anexo 08: Recopilación de datos presencialmente – entrega de folleto con QR	171
Anexo 09: Recopilación de datos por redes sociales	172
Linkedin	172
Whatsapp	173
Messenger	173
Anexo 10: Agradecimiento a los encuestados por correo institucional.	174
Anexo 11: Alfa de Cronbach para las 34 interrogantes	175

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad.....	45
Tabla 2 ¿La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada?.....	46
Tabla 3 ¿La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana?.....	47
Tabla 4 ¿Considera interactivas las plataformas web de la Aduana peruana	49
Tabla 5 ¿Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites?.....	50
Tabla 6 ¿Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete?.....	51
Tabla 7 ¿Considera que en la actualidad la Administración Aduanera del Perú es 100% digital (Aduana paperless)?	53
Tabla 8 ¿Usted podría afirmar si la Aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps)?.....	55
Tabla 9 ¿Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA, durante el periodo 2020 al 2022?	56
Tabla 10 ¿Considera que los sistemas virtuales de la Aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior?.....	57
Tabla 11 ¿La plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual?.....	59
Tabla 12 ¿Las herramientas digitales de la Aduana peruana le brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios?.....	61
Tabla 13 ¿La administración aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia?.....	62
Tabla 14 ¿Los funcionarios aduaneros se encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades?	64
Tabla 15 ¿Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas?	65
Tabla 16 ¿Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado?.....	67
Tabla 17 ¿Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital?	68
Tabla 18 ¿La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas?	70
Tabla 19 ¿La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana?.....	71
Tabla 20 ¿Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto realizar más despachos por día?.....	73

Tabla 21 ¿El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores?.....	74
Tabla 22 ¿Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas?.....	76
Tabla 23 ¿Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales?.....	77
Tabla 24 ¿Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información?.....	79
Tabla 25 ¿Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019?.	80
Tabla 26 ¿Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana?	82
Tabla 27 ¿Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022 empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil?.....	83
Tabla 28 ¿Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera?.....	85
Tabla 29 ¿El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia?	86
Tabla 30 ¿Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana?	88
Tabla 31 ¿Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte?.....	89
Tabla 32 ¿La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente?	91
Tabla 33 ¿Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga?.....	92
Tabla 34 ¿Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la mercancía menos tiempo en almacenamiento?.....	94
Tabla 35 ¿Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera?	95
Tabla 36 Correlaciones	97
Tabla 37 Correlaciones	98
Tabla 38 Correlaciones	99
Tabla 39 Correlaciones	100
Tabla 40 Correlaciones	101
Tabla 41 Correlaciones	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada?.....	46
Figura 2 ¿La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la aduana?	48
Figura 3 ¿Considera interactivas las plataformas web de la Aduana peruana?.....	49
Figura 4 ¿Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites?.....	51
Figura 5 ¿Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete?.....	52
Figura 6 ¿Considera que en la actualidad la administración aduanera del Perú es 100% digital (aduana paperless)?.....	54
Figura 7 ¿Usted podría afirmar si la aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps)?.....	55
Figura 8 ¿Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SIDA, durante el periodo 2020 al 2022?	57
Figura 9 ¿Considera que los sistemas virtuales de la aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior?.....	58
Figura 10 ¿La plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual?.....	60
Figura 11 ¿Las herramientas digitales de la aduana peruana le brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios?.....	61
Figura 12 ¿La Administración Aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia?	63
Figura 13 ¿Los funcionarios aduaneros se encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades?	64
Figura 14 ¿Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la administración aduanera son adecuadas?.....	66
Figura 15 ¿Su estimación respecto a la eficiencia de la aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado?.....	67
Figura 16 ¿Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital?.....	69
Figura 17 ¿La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas?	70
Figura 18 ¿La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana?.....	72
Figura 19 ¿Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto realizar más despachos por día?	73
Figura 20 ¿El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad	

de importadores y exportadores?.....	75
Figura 21 ¿Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas?.....	76
Figura 22 ¿Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la administración aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales?.....	78
Figura 23 ¿Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información?.....	79
Figura 24 ¿Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019?.	81
Figura 25 ¿Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana?	82
Figura 26 ¿Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022 empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil?.....	84
Figura 27 ¿Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera?	85
Figura 28 ¿El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia?	87
Figura 29 ¿Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana?	88
Figura 30 ¿Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte?.....	90
Figura 31 ¿La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente?	91
Figura 32 ¿Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga?.....	93
Figura 33 ¿Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la mercancía menos tiempo en almacenamiento?.....	94
Figura 34 ¿Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera?.....	96

INTRODUCCIÓN

El gestionar los intercambios comerciales con celeridad y calidad es importante para mantener, mejorar, asegurar el abastecimiento y la economía de los países, en especial si se está afrontando una serie de vicisitudes a nivel mundial como pandemias y guerras. De tal manera, es necesario una adecuada regulación por parte de las entidades pertinentes y las organizaciones privadas que contribuyen al desarrollo del comercio. Es así como, la OMC de la mano de la OMA continúan incentivando que las Aduanas integren y mejoren el uso de nuevas tecnologías para que simplifiquen sus procesos sin perder la transparencia y armonización de ellos, permitiendo que cumplan con el Acuerdo de Facilitación del Comercio. Por ello, en Perú se está desarrollando desde un lustro atrás una nueva cadena de modificaciones que integran a la tecnología, para que exista una disminución de tiempos considerables en la ejecución de los procesos aduaneros.

Con la intención de evidenciar cómo la transformación digital impacta en la gestión aduanera, el estudio está constituido por un total de seis capítulos. En el capítulo 1, está enfocado en el planteamiento de la investigación, donde se formula las interrogantes, objetivos e hipótesis. En el capítulo 2, se detalla el análisis de trabajos anteriores y el marco teórico respecto a las variables X y Y. En el capítulo 3, se describe la metodología utilizada en el presente estudio. En el capítulo 4, se procesa la información obtenida para desarrollar el análisis explicativo – descriptivo de los resultados. En el capítulo 5, se realiza la discusión entre los hallazgos obtenidos y su concordancia o no con estudios previos. En el capítulo 6, se manifiestan las síntesis y recomendaciones en función a los resultados recopilados.

CAPÍTULO 1:

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad, el comercio internacional continúa con un constante dinamismo a pesar de la coyuntura por COVID19 y conflictos bélicos, presentando pronóstico de un aumento del 3.0 % para el 2022 del volumen de intercambios de mercancías a nivel mundial según la OMC, lo que implica que las entidades administrativas de aduanas de los distintos países estén hoy más que nunca preparadas para facilitar la operatividad aduanera, lo cual, en estos tiempos se puede con la integración, incentivación o continuidad del uso de nuevas tecnologías, manifestando que mediante la transformación digital en las Aduanas ocurran posibles mejoras. A nivel mundial, el servicio de aduanas de Corea implementó un sistema digital que permitió la facilitación del comercio y el incremento de la protección fronteriza frente a mercancías peligrosas (Kim y Kim, 2020). A nivel Latinoamérica, se evidencia los cambios suscitados en la administración aduanera Lázaro Cárdenas con el PITA y el MATCE, los cuales han repercutido favorablemente en las operaciones comerciales (Reyes, et. al, 2021). En el ámbito peruano, la administración aduanera presentó modificaciones jurídicas y digitales antes de la pandemia Covid 19, para continuar con el programa de Gobierno Digital durante y después de la crisis sanitaria crearon lineamientos para de ser una Aduana paperless logrando alcanzar un 71% de agrado en los usuarios (Cosío, 2021). Por lo anteriormente mencionado, se infiere que la transformación digital afecta positivamente en los procesos de intercambios de mercancías a los usuarios. Se evidencia que existe eficacia con los trámites aduaneros electrónicos y refleja una reducción de tiempo. Finalmente, es relevante el incremento del uso de tecnologías de información para perfeccionar la cadena logística de las aduanas y la gestión de los actores intervinientes del comercio exterior.

La necesidad de ir acorde con la globalización ha ocasionado que cada sector se actualice, siendo importante la implementación de la transformación digital que tiene 4 pilares según Ramírez que involucra la alta dirección, la tecnología, los recursos humanos y los procesos, generando eficiencia en los servicios. En el ámbito internacional, se analiza la transformación de la Administración Aduanera Rusa a una aduana inteligente, mediante la mejora de las tecnologías actuales de digitalización de los procedimientos aduaneros los cuales beneficiaran la reducción de tiempo y gastos de los involucrados en el comercio internacional (Novikova, et al. 2020). A nivel Latinoamérica, en México se aprecia la actualización en el DFI del puerto de Manzanillo a través de la incorporación de tecnologías que permiten un flujo adecuado de la información entre los operadores, generando el aumento de productividad y disminución de los costos (Gutiérrez, 2019). A nivel nacional, la reforma aduanera peruana incentivó a realizar los procesos documentarios de manera digital y capacitar a los actores que intervienen en la gestión aduanera, generando beneficios como: el cuidado del medio ambiente y la minimización de los tiempos en las operaciones (La Noire, 2019). Por todo lo expuesto, se evidencia que la aplicación de herramientas y plataformas digitales sumado a un adecuado manejo de las administraciones de aduanas generan beneficios. Los beneficios son para cada uno de los involucrados en los procesos aduaneros. Por último, se resalta la relevancia de la transformación digital para los sectores estatales y privados, porque ocasiona eficiencia en los intercambios comerciales.

A pesar de afrontar una contingencia mundial, se comprobó que el comercio no se detiene y que su gestión debe realizarse con rapidez y eficiencia, para ello cada proceso y personal debe estar a la vanguardia. A nivel internacional, los acuerdos mundiales de la Unión

Europea afectan el control de los regímenes aduaneros de cada país miembro, donde el cumplimiento de éstos permite la armonización de las transacciones comerciales (Rogmann, 2019). A nivel Latinoamérica, con la intención de facilitar y actualizar el manejo comercial internacional la administración aduanera de México implementó la VUCEM y la EDN como base a la modificación de sus normativas, efectuando un modelo de comercio digital (Gómez y Santillán, 2016). A nivel nacional, la entidad reguladora de aduanas presentó un cambio en su ley general con la intención de ser más rigurosa en el control de sus funciones, asimismo respalda la inserción de sistemas digitales (La Noire, 2021). La operatividad aduanera se representa a través de normativas, procesos y procedimientos del control de despacho aduanero. Realizar eficientemente los servicios de comercio exterior involucra que las regulaciones jurídicas se modifiquen para facilitarlos, implicando el uso de plataformas digitales. Por último, se destaca que la cooperación entre países genera mayor fluidez en el comercio internacional y que es imprescindible que las entidades estatales y privadas trabajen en conjunto para que los intercambios de mercancías se den en óptimas condiciones.

1.1.1. Problema general de investigación:

¿Cómo la transformación digital de la Aduana impacta en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?

1.1.2. Problemas específicos de investigación:

1. ¿De qué manera la transformación digital de la Aduana facilita los servicios de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?
2. ¿De qué manera la transformación digital de la Aduana influye en el despacho aduanero de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?

3. ¿De qué manera transformación digital de la Aduana influye en los recursos de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?
4. ¿De qué manera transformación digital de la Aduana impacta en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?
5. ¿De qué manera transformación digital de la Aduana influye en el almacenamiento de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?

1.2. Objetivo de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar cómo la transformación digital de la Aduana impacta en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.

1.2.2. Objetivos específicos

1. Analizar de qué manera la transformación digital de la Aduana facilita los servicios de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.
2. Identificar de qué manera la transformación digital de la Aduana influye en el despacho aduanero de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.
3. Analizar de qué manera la transformación digital de la Aduana influye en los recursos de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.
4. Analizar de qué manera la transformación digital de la Aduana impacta en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.
5. Analizar de qué manera la transformación digital de la Aduana influye en el almacenamiento de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

La transformación digital de la Aduana impacta eficientemente en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.

1.3.2. Hipótesis específicas

1. La transformación digital de la Aduana facilita positivamente los servicios de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.
2. La transformación digital de la Aduana influye significativamente en el despacho aduanero de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.
3. La transformación digital de la Aduana influye significativamente en los recursos de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.
4. La transformación digital de la Aduana impacta positivamente en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.
5. La transformación digital de la Aduana influye significativamente en el almacenamiento de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Práctica

En el Perú, se está experimentando un resurgimiento de las importaciones y exportaciones a pesar de las circunstancias suscitadas en los dos últimos años por el COVID 19, siendo sumamente indispensable que cada proceso se desarrolle de manera eficiente, lo cual principalmente refiere a rapidez, seguridad, calidad, precios competitivos para la entrega de mercancías, que hoy en día se pueden ejecutar con apoyo de la digitalización de documentos, el

uso de softwares, páginas web, aplicativos móviles y otros, que al estar utilizándose, se espera su mejora por parte de la Aduana y las agencias de aduanas para brindar un asistencia adecuada y competitiva en favor de sus usuarios. Por ende, esta investigación se justifica por su carácter práctico, debido a que permite actualizar, enseñar, guiar y hacer recomendaciones a los diferentes actores de comercio exterior que manejan un actual modelo de servicio, a incentivar la mejora y o implementación de nuevas tecnologías, aplicar adecuadamente las leyes, normativas simplificadas para lograr la eficiencia de la gestión aduanera con la interacción constante entre los actores del comercio exterior.

1.4.2. Justificación Teórica

El presente trabajo, tiene el propósito de analizar el impacto que genera los cambios digitales de la Administración Aduanera en la operatividad de los servicios de agenciamiento aduanero realizados por las agencias de aduanas con jurisdicción marítima del Callao. De tal manera, la información recopilada contribuye a identificar, diferenciar y constatar conocimientos relacionados al tema de investigación para reconocer los hallazgos, compararlos con los resultados de la encuesta desarrollada y posteriormente detallar los efectos generados por la transformación digital en la gestión. Por lo que, puede ser un nuevo material de consulta para futuros investigadores, especialmente para las agencias de aduanas, operadores logísticos e inclusive la Administración Aduanera del Perú, quienes con este documento podrán reconocer las dimensiones de usuario digital, tecnología e innovación, cultura organizacional, datos, valor y servicios, despacho aduanero, recursos empresariales, logística de transporte y almacenamiento de mercancías.

Finalmente justificamos que la investigación es relevante porque, ayudará a tener mayor

alcance sobre los resultados de las modificaciones digitales para la gestión de las agencias de aduanas, ya que, en la actualidad los procesos de comercio internacional se realizan con el respaldo de las nuevas tecnologías, donde radica la finalidad en que los procesos sean más rápidos y por ello se produzca una disminución en costos y tiempos de entrega de las mercancías, así como brindar un servicio de calidad y dejar de utilizar papeles, convirtiéndose la autoridad aduanera en una Aduana paperless. Asimismo, hemos de enfatizar que el Perú está atravesando por una transformación y mejoras digitales a través de la implementación de una serie de herramientas como el SDA digital que trabaja con otras plataformas como la VUCE ocasionando un intercambio eficaz de información de los trámites, permitiendo que el estudio sea relevante para los despachadores de aduanas, porque son ellos quienes brindan servicio de operatividad aduanera, a los exportadores e importadores y también es importante para los funcionarios de la Autoridad Aduanera, ya que podrán evidenciar si están cumpliendo con su principal función de facilitar el comercio mediante una aduana digital.

CAPÍTULO 2:

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Revisión de la literatura

Este estudio requirió de la búsqueda y el análisis de fuentes de información diversas, relacionadas y significativas al tema de investigación, en temas concernientes al comercio exterior e internacional, las modificaciones e incremento de adopción de nuevas tecnologías en las administraciones aduaneras, la operatividad aduanera, entre otros, que aportarán a los objetivos propuestos. Además, al estudiar los distintos trabajos de investigación, se tuvo en cuenta que las agencias de aduanas, las Aduanas y los actores de comercio exterior que formen parte de éstos, permitiendo tener una noción clara sobre cómo impacta la transformación digital de la Aduana en la gestión aduanera. Se identificó como relevantes y actuales a los trabajos de los siguientes autores:

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Con la intención de recopilar información que aporte al trabajo de investigación, se identificó notablemente a los estudios de los siguientes autores peruanos:

Guadalupe (2021) tuvo como objetivo de su investigación revelar las dificultades por la contingencia peruana por COVID-19 para la Distribución Física Internacional, también mencionar las medidas implementadas y las modificaciones suscitadas desde ese momento. El autor en su estudio manifestó que el Perú realizaba en mayor medida los trámites presencialmente, lo que afectó negativamente a los usuarios de negocios internacionales para el proceso de adaptación relacionado con la virtualización y digitalización mediante el uso de plataformas digitales. Concluyendo, que cada parte y cada proceso de la logística internacional es imprescindible, por lo que, si una de ellas deja de funcionar ocasionará incremento en costo y tiempo. Este trabajo aporta a nuestra investigación en lo que respecta a la digitalización de los procesos, puesto que, manifiestan que la administración aduanera se encontraba estancada con

los trámites documentarios físicos generando retrasos y aumento de los costos para los clientes.

Álvarez (2020) tuvo como objetivo de investigación estudiar a la entidad aduanera Marítima del Callao sobre los tiempos del manejo de importación de mercancías en el estadio 2015-2018. Para ello, el autor aplicó el método deductivo; asimismo, usó la prueba de Kolmogorov-Smirnov que le permitió estudiar los tiempos de los despacho anticipado y diferido. El autor concluye que el despacho diferido es el más adecuado, de modo que, la SUNAT tendrá que mejorar los tiempos de atención en labor conjunta con otros operadores de comercio exterior, ampliando el análisis de su estudio para determinar adecuadamente los tiempos reales del proceso de importación, porque desde el año 2020 es de uso obligatorio el despacho anticipado. El artículo antes mencionado, nos brinda como alcance que es necesario que la entidad reguladora brinde a los operadores de comercio exterior las facilidades necesarias para ejecutar los servicios de agenciamiento mediante el despacho anticipado que le puede generar ahorro de tiempo y costos.

Crovetto & Yupanqui (2020) en su estudio plasmaron como propósito general entender los efectos de la modernización digital de la administración aduanera en la gestión de las importaciones de las empresas privadas de aduanas localizadas en Callao y Lima en el periodo julio 2018 a julio 2020. Aplicaron un enfoque cualitativo como parte de su metodología de investigación, utilizaron la teoría fundamentada y realizaron entrevistas a los operadores del comercio exterior peruano. Sintetizaron, que la transformación digital sí presenta efectos positivos en los procesos de despacho aduanero, porque permite realizar eficiente y eficazmente los procesos documentarios, impactando significativamente en los costos, tiempos y la

eliminación de uso de papel. Las autoras con su tesis aportan información a nuestra investigación respecto a la normatividad aduanera frente a los despachos aduaneros de importación con la digitalización de la aduana nacional, puesto que, a partir de la implementación del sistema tecnológico los tiempos de despacho son óptimos y generan reducción de precios para los clientes de las agencias aduaneras.

Escudero & Ponce (2020) elaboraron la tesis de licenciatura con el objetivo principal de hallar los componentes que optimicen la cadena de abastecimiento en el periodo 2013 al 2018 de importadoras y exportadoras que obtuvieron la certificación como operadores económicos autorizados. Utilizaron la metodología de estudio que tiene el diseño de teoría fundamentada y fuentes como entrevistas, recolección de datos de artículos de revistas académicas y de datos en línea para la extracción de material estadístico. Concluyendo, que el principio de buena fe que ejerce la SUNAT a un Operador Económico Autorizado ha repercutido de manera positiva en el tiempo de despacho aduanero y por tanto en los costos logísticos, pues las actividades de la cadena de suministro son eficientes, donde la asignación de canales de control rojo y naranja al numerar la DAM ha disminuido, causando un ahorro aproximadamente de USD 270 por recipiente de carga, porque no se está utilizando mayor equipamiento o personal para incrementar los costos. Este estudio contribuye a conocer la importancia de que las agencias de aduanas se certifiquen como OEA para que incrementen sus beneficios al momento de brindar sus servicios de manejo de despachos aduaneros.

La Noire (2020) en su artículo tuvo como objetivo brindar nociones a los investigadores acerca de la reforma aduanera suscitada en el Perú en el periodo 2018 al 2019. Para ello, realizó

un análisis a las normativas, leyes y reglamentos. Llegando a la conclusión que la reforma significó cambios positivos en la legislación peruana para la Aduana, permitiendo incrementar su eficiencia y la de todos los involucrados en el sector aduanero, también una actualización en el proceso aduanero ofrecido, al utilizar métodos de gestión de seguridad y calidad para que se simplifiquen y sean ágiles los despachos aduaneros, logrando asegurar la trazabilidad completa de las mercancías y disminuir los costos en los que incurren. El artículo citado previamente es relevante para este estudio, porque enfatiza las modificaciones aduaneras que sucedieron en el país y la innovación de la Aduana con el objetivo de seguir cumpliendo su papel de agilizar y optimizar los trámites de comercio internacional.

Loo & Mariategui (2020) en tu tesis tuvieron como fin general evidenciar si la digitalización del proceso aduanero y la operatividad aduanera del puerto del Callao tienen una relación durante el 2016 al 2020. El método de estudio tuvo un enfoque cuantitativo y presentaron un diseño no experimental con corte transversal, siendo un estudio descriptivo y correlacional, su instrumento fue la encuesta y fue direccionada a 50 empresas de agenciamiento de aduanas. Concluyeron, que la eficiencia en los tiempos, el personal capacitado y el número de despachos influyen en el progreso de la Aduana, es indispensable perfeccionar la digitalización de la operatividad aduanera para agilizar el desarrollo del comercio internacional y generar satisfacción de los operadores de comercio exterior. Los autores proponen la digitalización del canal rojo. La tesis citada, es relevante para nuestra investigación porque los investigadores evidencian la necesidad de un perfeccionamiento del sistema digital de la Administración Aduanera para contar con mejores respuestas frente a la gestión aduanera.

Leiva (2019) en su estudio detalló como principal propósito el encontrar la gestión del despacho aduanero presenta correlación con la competitividad empresarial de los agentes aduaneros de Tacna. Aplicó un método de estudio básico con diseño no experimental y corte transversal, orientada a los despachadores de aduana con permiso de laborar en Tacna; además, creó una encuesta de 57 interrogantes como su instrumento. Sintetizó, que estadísticamente las variables tienen una relación significativa, donde prima que los agentes de aduanas deben mantenerse capacitados para brindar un servicio eficiente a sus usuarios, porque existen constantes modificaciones de las normativas a nivel internacional y nacional con la intención de facilitar los procesos. La tesis citada es relevante para esta investigación, porque enfatiza que las agencias de aduanas deben contar con personal preparado frente a las nuevas modificaciones e implementaciones aduaneras que se suscitan constantemente, con el propósito de que la gestión aduanera sea menos engorrosa y las agencias sean más competitivas.

Pacco & Vergara (2019) realizaron su investigación con la intención de informar que la variable digitalización se relaciona con la operatividad aduanera. La investigación se realizó con un diseño no experimental, tipo transaccional correlacional, donde utilizaron como técnica la encuesta. Concluyeron, que la digitalización impacta positivamente en lo que respecta a la disminución de tiempo y costos en los procesos de la operatividad aduanera y se destacó la seguridad de la información. Por último, recomiendan que la digitalización se realice en todas las áreas de la organización para mayor control de la información, que se comparte de manera confidencial garantizando su disponibilidad a los involucrados en los procesos aduaneros. Este trabajo es importante para la investigación, porque tienen variables similares a las estudiadas y de ellas destacan los efectos positivos de la transformación tecnológica de las aduanas en los

procesos aduaneros de comercio internacional.

Santomé (2019) tuvo como objetivo de su artículo el indagar los costos adicionales en las importaciones de nuevos automóviles marca Toyota, buscando minimizar los impactos en los procedimientos de importación. La autora aplicó una metodología de investigación científica de diseño correlacionar no experimental, efectuando un análisis a treinta y cinco trabajadores de la corporación Toyota en la zona de importación y a la agencia TLI Aduanas S.A.C que realiza la importación y el despacho aduanero de los vehículos. Obteniendo como resultado que los principales costos adicionales en las importaciones son por demoras con una representación del 80% y el 20% de los sobrecostos son por riesgo en el terminal portuario, evidenciándose que durante el traslado de los vehículos suceden choques y daños ocasionados por los estibadores a la salida del puerto, confusiones con las rutas. Por lo que, concluyó que para tener un adecuado despacho aduanero los intervinientes deben de estar al tanto de las reglas propuestas por las entidades internacionales de comercio. Para nuestro estudio este artículo es de gran importancia, porque nos permite identificar cuáles son las mejoras que se pueden realizar en una agencia de aduanas como la productividad, eficiencia y mejora en los procesos de importación de acuerdo con las exigencias de las administraciones aduaneras y organismo internacionales.

La Noire (2019) en su ensayo tuvo como objetivo principal, el incitar a todos los interesados en visionar la función de la SUNAT como facilitadora y supervisora de las entradas y salidas de toda mercancía, persona y medios de transporte mediante la mejora de atención en los servicios que prestan. Es así como, detalló que los procesos aduaneros, la interacción entre actores, coordinación, entre otros, se realiza de manera más ágil y eficaz de modo virtual, ilustrando que la página web de la SUNAT difunde información correspondiente a los procesos

de intercambios comerciales y los servicios que brinda. El autor concluyó, que las modificaciones a la Legislación Aduanera como una forma de adecuarse al Programa FAST de la OMC, sumado a la aplicación del Sistema de Despacho Aduanero (SDA) para tratar el flujo de información y registro de los procesos de comercio, mediante el uso de diferentes tecnologías pueden reducir los costos y tiempo para el usuario y contribuyen a la preservación del medio ambiente, al dejar de presentar todos los trámites en papel. Este artículo es relevante para la investigación, puesto que recalca la importancia de la optimización de los tiempos de despacho mediante la eliminación de presentación de documentos físicos a través del uso de plataformas digitales implementadas por la autoridad aduanera con el fin de reducir tiempo y costos.

Aspilcueta & Bazán (2017) presentaron como propósito estudiar la normativa y las actividades de despacho aduanero realizados por la autoridad aduanera y su implicancia en las funciones de los OCE. Aplicaron la metodología de investigación de enfoque cualitativo, descriptivo y correlacional, recopilando datos de la SUNAT y bibliografía técnica. Se enfocaron en dos regímenes, el de importación para el consumo y el de exportación definitiva. Por último, concluyeron que el despacho diferido es el más utilizado por costumbre, si los involucrados en el proceso de la solicitud de destinación aduanera eligieran el despacho anticipado podrán ahorrar en los precios y en los tiempos. Se considera este artículo relevante, porque describe la realidad peruana en lo referente a destinación y despacho aduanero, donde según el tipo de despacho declarado se puede agilizar o no el procedimiento aduanero; asimismo, hace referencia y sugiere las ventajas de gestionar los despachos de mercancía mediante depósitos temporales dentro del recinto portuario.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Asimismo, se continuó con la búsqueda de información que contribuya al trabajo de investigación, identificando principalmente a los estudios de los siguientes autores extranjeros:

Dmitrieva, et al. (2021) en su investigación tuvieron la intención de estudiar los procedimientos de aduanas para el tránsito aduanero por carretera de la Federación Rusa. Los métodos de estudio fueron enfoque integrado y sistemático, análisis de documentos y estadísticas oficiales. Concluyeron, que únicamente en la etapa final se puede introducir y desarrollar nuevas tecnologías de información. Es así que, el sistema de información de la Autoridad Aduanera de Rusia permitirá simplicidad en la transmisión de documentos, agilizando el control aduanero, los servicios web son más seguros.

Rudahigwa & Tombola (2021) tuvieron como objetivo estudiar la influencia de la Unión aduanera de la comunidad África Oriental para facilitar el comercio en el país de Ruanda. La metodología de investigación fue de diseño descriptivo explicativo, utilizaron el modelo de regresión y como instrumentos, la encuesta dirigida a 385 actores de los procedimientos de despacho de carga, entrevistas no estructuradas a altos mandatarios. Los autores concluyeron, que aumentó el flujo comercial después de la Unión de Ruanda con la Comunidad de África Oriental, donde implementaron mejoras en sus sistemas de procesos aduaneros.

Moreno (2020) tuvo como objetivo estudiar el progreso de la competitividad de Ecuador tras la aplicación del Acuerdo de Facilitación al Comercio. La metodología que utilizó fue analítica con fundamentos en textos procedimentales, legales y digitales, aplicó como

instrumento entrevistas dirigidas a Agentes Afianzado de Aduanas y funcionarios de la CAN y SENAE. Concluyó, que para el 2021 se cumplirá con la mejora de los procesos de aduanas, siendo importante que la política estatal esté abierta a cooperar con otros países. Recomendó que para minimizar gastos y tiempo la entidad reguladora brinde facilidades a los procesos aduaneros de los OEA de empresas MYPE.

Abarca y Rodríguez (2019) el objetivo de su estudio fue analizar los tránsitos aduaneros modalidad 80-15 y la utilización de procesos administrativos orientado a los auxiliares de función pública. Aplicaron una metodología de investigación de enfoque mixto, tipo explorativa, explicativa y descriptiva, como instrumentos realizaron entrevistas y cuestionarios. Los autores concluyeron que el Sistema de Tecnologías del Control Aduanero de Costa Rica durante el tiempo de 2014 al 2018 muestra una desactualización, causando duplicidad de tránsitos por no presentar fluidez de información. Recomiendan modificar y o actualizar el Sistema TICA añadiendo procesos de automatización.

Gutiérrez (2019) planteó como objetivo de estudio el determinar y examinar las TIC y su papel en la administración de despacho de mercancías contenerizadas en el puerto de Manzanillo, México. La metodología que utilizó fue una encuesta por muestreo estratificado a empresas de autotransporte, líneas navieras, recintos fiscales y agencias aduanales. Concluyó, que las tecnologías de información y comunicaciones son indispensables para la simplificación de los procesos de despacho de mercancías, donde el intercambio de información entre los actores implicados es a través de los sistemas de trazabilidad e identificación, conectividad electrónica y estos sistemas deben continuar mejorando. Las TICs permiten reducción de costos,

incentiva la seguridad de los involucrados en la gestión de despacho y logra la transparencia de la información.

Osorio & Pacurucu (2019) realizaron su investigación con el objetivo de estudiar los procesos administrativos aduaneros y la eficiencia operativa en las navieras de Guayaquil. La metodología de investigación fue exploratoria y descriptiva, emplearon entrevistas para una población de 22 navieras situadas en Guayaquil y las series de tiempo con proyección, con la finalidad de identificar el tiempo de los procesos administrativos y el número de TEUs trasladados. Los autores concluyeron, que las navieras entrevistadas realizan el transporte de las mercancías en TEUs, considerando que la eficiencia operativa es positiva; asimismo, mediante el análisis tiempo comprobaron que los TEUs transportados tienen una proyección lineal que va en aumento; sin embargo, también manifiestan que la eficiencia de la administración aduanera no presenta correlación con los procesos administrativos.

Dudorova (2018) realizó su estudio con la intención de analizar las dificultades de regulación jurídica en la aplicación de principios logísticos de los procedimientos de aduanas de Ucrania. Los métodos de investigación fue análisis teórico, comparación y síntesis. Concluyó, que la aduana ucraniana presenta dificultades para implementar normativas internacionales de regulación aduanera, afectando a la logística de aduanas para disminuir la burocracia y costos.

López, Moreno & Vidal (2018) tuvieron como objetivo estudiar la importancia de las agencias de carga en la ciudad de Bogotá en el desarrollo de los servicios de transporte para el intercambio comercial. Los autores realizaron una metodología de investigación cuantitativa con análisis descriptivo. Concluyeron, que las asociaciones estratégicas entre los operadores de

comercio exterior dentro de la cadena de suministro permitan el incremento en los movimientos de las mercancías, el perfeccionamiento del servicio y la influencia dentro de sus operaciones.

Pētersone & Ketners (2017) tuvieron como objetivo de estudio examinar la estructura que influye en los indicadores de desempeño, identificando los elementos que tienen un impacto mayor en la mejora de la eficiencia organizacional, así como la eficiencia y la eficacia de las TIC que inciden en los indicadores de desempeño. La metodología de estudio fue descriptivo monográfico, de análisis y síntesis, además manejó información compilada por la estadística SRS y publicaciones científicas. Los autores concluyeron que las TICs están cumpliendo un papel muy importante para la administración tributaria y aduanera teniendo en cuenta la cantidad de datos que deben procesar, acumular y tramitar y que el aumento de los gastos administrativos se debe a circulación manual de documentos entre administraciones, autoridades públicas, el servicio de impuestos estatales de Letonia y contribuyentes.

Zamora (2017) en su investigación buscó comprobar el grado de eficiencia de las aduanas de 18 países de la región Asia-Pacífico, conteniendo a las aduanas de México, también identificar los cambios tecnológicos en las aduanas de las regiones citadas, relacionadas a cambios tecnológicos en 2014 y 2015. La metodología de investigación fue análisis envolvente de datos (DEA) e índices de Malmquist. Los hallazgos evidencian que los cambios tecnológicos y los procesos de innovación son esenciales en el incremento de la productividad en las aduanas, aunque no son factores únicos que puedan incidir en el progreso de eficiencia de éstas, son elementos que tiene un impacto considerable en el papel de las mismas. La autora llegó a la conclusión, que la administración de aduanas sin duda juega un rol muy relevante en el comercio

mundial, por lo que su innovación implica un progreso de la productividad en el comercio internacional.

Espinoza (2016) la autora presentó como finalidad establecer la repercusión en los distintos procedimientos en la gestión de los Operadores de Comercio Exterior, resultado de la ejecución del sistema informático aduanero ECUAPASS. Realizó una metodología de investigación descriptiva con enfoque cuantitativo y documental cualitativa, tuvo como población 200 auxiliares de agentes de aduana en el puerto y aeropuerto de Guayaquil, tomó como muestra a 132. Concluyó que la ejecución de este sistema logra los beneficios deseados, tales como: la disminución en los tiempos de respuesta y la facilitación en los procesos de desaduanización de las mercancías importadas en base a las entrevistas que realizó y es necesario manifestar las exigencias generales de los OCE, respecto a que la mesa de servicio optimice el tiempo de respuesta al ticket con dudas colocado por parte de los operadores de comercio exterior, además, se demostró que para el uso adecuado del ECUAPASS es inevitable las capacitaciones en relación a las herramientas que lo conforman.

Vernaza (2015) elaboró su trabajo de investigación con la intención primordial de analizar a los Agentes de Aduanas en la realización y los errores perpetrados en la transmisión de la Declaración Aduanera de Importación con el sistema ECUAPASS. Los métodos de investigación que empleó fueron inductivo y analítico, las técnicas fueron la entrevista y la encuesta, su instrumento fue el cuestionario y la población estudiada fue un total de 50 personas comprendidos por 30 agentes y auxiliares de aduanas, 8 importadores y 12 funcionarios de la SENAE. La autora concluyó que los errores más frecuentes al momento de la Declaración

Aduanera de Importación por parte de los Agentes de Aduanas son: el pago de tributos, especificaciones de mercancías e información de los documentos de soporte y acompañamiento, los cuales afectan los tiempos, ya que genera inconvenientes en los plazos determinados por el SENA, debido al poco conocimiento, capacitación y filtros de control de los agentes, por lo que la autora finaliza su investigación proponiendo una ampliación de convenio existente entre la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas y el SENA del distrito Esmeraldas con la finalidad de que las capacitaciones permitan disminuir o eliminar los errores que cometen los agentes de aduanas en las DAI.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Conceptualización de la transformación digital

El término transformación digital en la actualidad no presenta una definición reconocida por gran parte de los expertos en todo lo concerniente a tecnología, digitalización disruptiva; sin embargo, se propone la conceptualización de los siguientes autores. La transformación digital empieza por una reinención estratégica de toda una organización, teniendo como cimiento el liderazgo y unificando la cadena de suministro con la digitalización de operaciones buscando alcanzar una ventaja competitiva sostenible (Bowersox, et. al, 2005). La TD consiste en los cambios tecnológicos y de cultura digital imprescindibles de una compañía aunado a la adaptación del personal para lograr eficacia en la atención demandante del cliente digital, sin deteriorar o excluir los planes futuros de la organización y mantener su identidad. (De la Peña & Cabezas, 2015). La necesidad de una visión holística para la transformación digital implica el desarrollo de innovaciones estratégicas e ideas que permitan repensar acerca del negocio relacionadas con la tecnología, teniendo como dominios a los clientes, la competencia, los datos, la innovación y el valor (Rogers, 2016). Por todo lo mencionado, consideramos que la

conceptualización de Rogers es la más adecuada para la investigación, porque enfoca la intervención del pensamiento humano en la aplicación de la tecnología. Asimismo, el autor destaca la importancia del cliente ante la cambiante demanda en la era digital, ya que permitiría adaptarse y crear valor para los usuarios. En la investigación, al mencionar la transformación digital de la Administración Aduanera, se comprende como los procesos de innovación, el uso adecuado de los datos obtenidos, contar con una cultura organizacional que permita adaptarse y desarrollarse rápidamente ante los cambios que se suscitan permitiendo que en conjunto generen valor para el usuario digital y la organización.

2.2.1.1.Estado del arte de la transformación digital

2.2.1.1.1. Teóricos

Con respecto a la transformación digital, desde la teoría de la mejora continua parte de la comprensión de los procesos para generar una ventaja competitiva a través de las 4 etapas del ciclo de Shewhart, cuyo objetivo son incrementar la presencia en el mercado, disminuir costos y el incremento de rentabilidad de la empresa (Deming, 1989). La teoría de la reingeniería afirma que la rapidez del cambio tecnológico promueve la innovación, por lo que es necesario que las organizaciones mejoren radicalmente su desempeño mediante el rediseño de sus procesos (Hammer & Champy, 1994). La teoría de la ventaja competitiva enfatiza que la transformación tecnológica altera a toda la cadena de producción de valor permitiendo optimizar y tener un adecuado manejo de las actividades de la dirección, generando un valor estratégico para la empresa (Porter, 2017). Las teorías antes mencionadas fundamentan la transformación digital que, ante el surgimiento del internet y el desarrollo de las diversas tecnologías, se ha evidenciado la necesidad de su participación en todos los sectores posibles, porque permite cambios y mejoras en todos los procesos que se requieren para lograr brindar un producto o servicio.

Destacamos la teoría de Michael Porter con relación a la transformación digital porque nos menciona en su libro que para tener una ventaja competitiva la organización debe diferenciarse de los demás, liderar costos y tener un enfoque con el fin de ser más competitivos en el mercado.

2.2.1.1.2. Nuevas investigaciones

Transformación digital aún no presenta una definición establecida como tal; sin embargo, entidades especialistas en el rubro tecnológico y personas relacionadas a la digitalización brindan las siguientes definiciones. El primer autor define a la transformación digital como una representación de cambios en una organización generando valor agregado a los productos y servicios mediante las nuevas tecnologías. Todo ello, se realiza en busca de satisfacer la demanda del cliente (Llorente, 2016). TD es de adhesión de nuevas tecnologías en todas las áreas de una organización originando cambios esenciales en la manera en la que trabajan, definiendo de manera adecuada la estrategia para contar con mejor experiencia del cliente e incrementar la eficiencia, para que la implementación de la TD sea exitosa tiene que avanzar conjuntamente con la reingeniería y la mejora de los procesos (Schwertner, 2017) La TD es dinámica y estable en el tiempo, a partir de variaciones a un modelo de negocio en lo que respecta cambios de la cultura organizacional al aplicar nuevas tecnologías (Heredia, 2018). La transformación digital es un acto entre implementar tecnologías y la reingeniería de procesos de una entidad (Vacas 2018). La TD en las administraciones publicas cuenta con un conjunto de actividades encaminadas a optimizar y modernizar los procesos, donde incluyen operaciones de reingeniería, política y la información haciendo uso adecuados de la interacción de información y comunicación entre los ciudadanos bajo el rol de facilitador de innovación y el desarrollo de competencias digitales reduciendo cargas administrativas, eficiencia interna transparencia y sostenibilidad (Salvador, Llanes & Suárez, 2020). A medida que fueron desarrollando nuevas teorías, con la

transformación digital se identificó que las organizaciones buscan adaptarse a las nuevas exigencias del mercado a través de la innovación.

2.2.1.2. Bases teóricas de la transformación digital según Porter

2.2.1.2.1. Antecedentes

La estrategia competitiva nace bajo las experiencias de su vida profesional y estudios de la estructura organizacional, donde identificó escasos métodos analíticos ya que todos los estudios de especialistas se basaban en la estructura organizacional industrial y la política gubernamental y no en lo que realmente les interesa a los administradores (Porter, 1987). Entre los siglos XIX y XX surgió un nuevo tipo de capitalismo en América donde identificó a representantes asalariados que no cuentan con ningún vínculo con la organización pero que toman decisiones importantes sobre el nivel de producción y distribución de bienes siendo un muy indispensable en la toma de decisiones. (Chandler, 1993). Por todo lo mencionado, la teoría propuesta por Porter es la más acertada porque muestra un panorama completo. Debido a que en la actualidad para que las empresas cuenten con una ventaja competitiva tiene que innovar y adaptarse a las exigencias del mercado y del cliente.

2.2.1.2.2. Fundamentos

Enfatiza en la relevancia de las funciones de la alta dirección, donde las sociedades entre los clientes y proveedores genera una mejora continua de los procesos de producción y desarrollo de nuevos productos a través de la comunicación (Deming, 1989). El fundamento del autor es el rediseño esencial de la organización y sus procesos permitiéndole alcanzar mejoras esenciales en el beneficio de la organización como el costo, servicios, calidad y rapidez en las actividades (Hammer & Champy, 1994). Finalmente concierne enfatizar que la ventaja competitiva es el

objetivo estratégico de las organizaciones, donde además la estrategia de diferenciación permite prescindir de los costos a través de las innovaciones tecnológicas, ampliar el mercado e impulsan el crecimiento de la industria trascendiendo en la experiencia del consumidor. (Porter, 2017). Por todo lo mencionado, la teoría de Porter es la más idónea, ya que enfatiza el uso de las innovaciones digitales para lograr el crecimiento de la organización. También, esta postura afirma que la TD dentro de una organización permite tener una mejor comunicación entre el personal y sus clientes, así como la disminución de costos y la calidad en sus servicios.

2.2.1.2.3. Objetivos

El objetivo principal fue la transformación de los vínculos del gobierno con la industria, mediante la dirección de restructuración de las empresas (Deming, 1989). El autor hace referencia a cómo generar y sostener una ventaja competitiva a través de los pensamientos estratégicos y su adecuada implementación (Porter, 1987). La reinención de la organización que los líderes deben optar por un actual modelo de negocio sumado a un grupo de técnicas con el objetivo de ser competitivos en un mercado cambiante (Hammer & Champi, 1994). Por lo antes mencionado, se afirma que la teoría propuesta por M. Porter es la que mejor fundamenta a la variable transformación digital porque comprende el uso de la tecnología como desarrollo de estrategia distintiva para lograr la competitividad de una entidad. Finalmente, el autor manifestó que las actividades de innovación, una cultura cohesiva y creación de valor para una buena atención a sus clientes mejoren su desempeño y no obtengan el fracaso.

2.2.1.2.4. Ventajas

La principal ventaja es que facilitar la identificación de las debilidades que la organización tiene que resolver para tener una mejora completa frente a sus competencias, así como el uso adecuado del ciclo de Deming, permitiendo que la organización tenga una mejora

continua en sus procesos y productos (Deming, 1989). Permite que las organizaciones cuenten con resultados tangibles en corto tiempo volviéndose eficaz, reduciendo costos y mejorando la rentabilidad del negocio (Hammer & Champi, 1994). La ventaja competitiva trae consigo una serie de actividades para tener un posicionamiento aceptable en la industria, contrarrestando las fuerzas competitivas para obtener un retorno sobre la inversión y tener un posicionamiento próspero (Porter, 2017). Por todo lo mencionado anteriormente, la teoría de Porter representa la mayor ventaja sobre las demás. Ya que, para poder enfrentar a las competencias del sector se tiene que definir el objetivo estratégico y lograr una ventaja que permita diferenciarse de las demás organizaciones.

2.2.1.2.5. Finalidad

El autor tuvo como finalidad generar nuevas estrategias para las organizaciones que les permita obtener valor, nuevas formas de pensar y ser sostenibles, donde se extiende sobre las actividades defensivas e ofensivas que se debe realizar con la finalidad de posicionarse de manera exitosa y poder afrontar los cambios en el mercado a través del uso de las 5 fuerzas competitivas y mayor rentabilidad para la organización (Porter 2017).

2.2.1.3. Dimensiones de transformación digital

2.2.1.3.1. Usuario digital

El usuario digital está inmerso a afrontar constantemente diferentes medios digitales de información, donde mayormente encuentran mensajes ocultos con el fin de generar una necesidad en su mente y así este usuario se ponga a indagar sobre el producto y después proceda a adquirirlo (Sotelo, D., Lazarte, L., Llontop, M., & Mas, O 2021). El usuario digital es una persona que utiliza un servicio o un producto digital y se dividen de acuerdo a su nivel de uso, de interacción con la comunidad digital y dispositivos de usos como equipos móviles, los cuales, les

permitan acceder a servicios digitales (Samaniego, 2016). Los clientes son actores inmersos en procesos de comercialización de un bien o servicio por lo que es necesario persuadirlos para que compren, con ese fin los mercados comerciales buscan centrarse en las producciones de escala para atender a la mayor cantidad de clientes posibles, en la actualidad los clientes son más exigentes y dinámicos con la era digital por lo que se busca adaptarse a sus nuevas exigencias (Rogers, 2016). Por todo lo antes mencionado se puede afirmar que el usuario digital es todo aquel que hace uso de distintos medios tecnológicos para realizar transacciones comerciales. De tal manera, las empresas que optan por un proceso de transformación digital el cual les permita realizar sus actividades eficientemente beneficiará a los sus usuarios o clientes digitales.

2.2.1.3.2. Tecnología e innovación

La revolución de la era digital está creando la era de la Información que busca llevar a niveles exactos de fabricación, generar comunicaciones más encaminadas y fijar precios convenientes a la demanda (Kotler, 2002). La tecnología es utilizada en términos académicos para hacer referencia a un conjunto de herramientas, máquinas e instrumentos, son utilizadas con el fin de lograr un beneficio económico por instituciones, empresas y políticos (Bijker, 2005). Es el método mediante el cual las organizaciones despliegan y transportan nuevas ideas de innovación gestionando una dirección singular del producto terminado, en esto rumbo los productos se desarrollan recíprocamente donde se ahorra tiempo en los procesos, se reducen costos en deterioros y se genera un progreso en el aprendizaje organizacional (Rogers, 2016). Con lo antes mencionado, en relación al presente estudio se infiere que el futuro de las Aduanas está siendo marcado por nuevos avances tecnológicos que impactan en los procesos y la logística aduanera haciendo que estos sean más simplificados para ellos como entidad reguladora y para los demás actores de comercio que utilizan las herramientas que le brindan.

2.2.1.3.3. Datos

El proceso de transformación digital involucra el desarrollo de una cultura apoyada en datos y su comprensión como un recurso estratégico, las transacciones digitales generan gran cantidad de flujo de datos, los cuales, requieren estar registrados de manera adecuada y a su vez tener una apropiada gestión de la información, con los derechos y el control de datos que garanticen un adecuado uso de la data (Albino, 2021). Por lo antes mencionado, se puede afirmar que, durante la realización de los trámites aduaneros, todos los datos procesados permiten agilizar los procesos y tomar decisiones adecuadas para mejorar errores suscitados y contar con mayor conocimiento e información de los usuarios, y siempre se debe prevalecer la seguridad y confidencialidad de los mismos.

2.2.1.3.4. Cultura organizacional

El autor define a la cultura organizacional como la clave para el éxito de aplicar nuevas estrategias en una empresa (Kotler, 2002). La cultura organizacional es lo que una empresa tiene bajo una estructura de varias etapas bajo el producto de actividades culturales que les permite sobrevivir a los individuos y la sociedad, existen normas de comportamiento las cuales se tiene como prioridad determinar actividades como la innovación o hacerle frente al riesgo (Schneider, 2013). Define como un grupo de dogmas y conjunto de valores compartidos entre los colaboradores que les permite percibir cómo funciona la organización ofreciendo normas de comportamiento (Deshpandé et al., 1993). Se infiere que la cultura organizacional referente a la transformación digital requiere de un entorno propicio que promueva la innovación y el desarrollo, la cual le permita acceder y desempeñarse con éxito en el mercado, a través del compromiso constante de los trabajadores con la organización, los cuales deben ser capacitados para que desempeñen apropiadamente sus funciones.

2.2.1.3.5. Valor

El valor es un concepto primordial de Marketing, es una combinación esencial de calidad, servicio y precio conocida como el valor del cliente donde la percepción de valor crece con la calidad y el servicio, pero se merman con el precio (Kotler, 2002). La TD es el valor que una organización brinda a los consumidores o clientes, por lo que, para que una empresa tenga éxito en sus operaciones debe tener una propuesta de valor definida que ofrezca a sus clientes como el status, seguridad y comodidad adaptándose a los constantes cambios y convirtiéndose en la versión mejorada a comparación de años anteriores (Rogers, 2016). La cadena de valor consiente identificar nuevas maneras de crear beneficios para los clientes y lograr una ventaja competitiva, enfocándose en que las principales actividades sean más fluidas a través de interacciones funcionales y cooperación ente los intervinientes (Porter, 1987). Referente a esta dimensión, se infiere que con los avances tecnológicos y el internet las empresas han tenido que adaptarse a los cambios y buscar nuevas formas de generar valor principalmente para el usuario y la organización con el fin de obtener mejores resultados.

2.2.2. Conceptualización de gestión - gestión aduanera

Poder conceptualizar como tal la palabra gestión, implica que nos remontemos poco más de un siglo atrás y que lo relacionemos con la administración, puesto que gestionar se conceptualiza como la ejecución de un grupo de actividades previamente planeadas con la intención de lograr sus objetivos. En el ámbito del comercio internacional, se podría mencionar que engloba una serie de procesos y actividades para efectuar eficientemente el intercambio de mercancías, que en la práctica de negocios internacionales se denomina operatividad u gestión aduanera. Es así como, el primer autor indica que el traslado de mercancías de la zona aduanera con la presentación de documentos requeridos por la Autoridad quien se enfoca en la

recaudación y seguridad, son las actividades que conforman la gestión aduanera (Banco Interamericano de Desarrollo, 2009). El segundo autor, afirma que las actividades comprendidas desde la previa negociación de compraventa internacional hasta el arribo del bien al destino acordado comprenden la operativa de comercio internacional (Zagal, 2013). El tercer autor define que la operatividad aduanera es toda gestión de los procesos para efectuar el tránsito de mercancías de importación, exportación, los regímenes especiales, siendo necesario la logística de transporte, el almacenaje y la distribución bajo las regulaciones nacionales e internacionales, seguridad y supervisión de la Administración aduanera y el apoyo de operadores de comercio exterior (Coll, 2015). Por todo lo expuesto, podemos afirmar que la conceptualización que nos brinda Coll referente a gestión aduanera es la más relevante para el estudio. Podemos mencionar que dicho autor, especifica de mejor manera la pluralidad y complejidad de las actividades de intercambio de comercio exterior. Por último, con relación a la investigación, la gestión aduanera permite la administración de las actividades de comercio exterior con intervención pública y privada, teniendo apoyo de los recursos, infraestructura y servicios eficientes para el adecuado manejo de las mercancías generando la competitividad y rentabilidad del mercado nacional.

2.2.2.1. Estado del arte de gestión

2.2.2.1.1. Teóricos de gestión

La gestión y sus inicios datan de más de un siglo atrás, para poder comprender un poco más del término, citamos a los siguientes autores teóricos. La teoría de la gestión científica refiere que el trabajador debe tener noción de qué actividades hacer en la compañía para realizarlas eficaz y eficientemente con el propósito de incrementar la productividad (Taylor, 1911). La teoría del management se centra en introducir el término de dirección a todos los involucrados de una organización, permitiendo descentralizar las funciones y concretar los

objetivos trazados, para ello es significativo la capacitación y motivación de las personas quienes servirán a los clientes (Drucker, 1954). La teoría de las restricciones tiene como cimientos a los métodos del conocimiento para interpretación y mejora de todo un sistema, partiendo de identificar la restricción o el cuello de botella para posteriormente corregirlo y deje de ser un limitante de la empresa (Goldratt,1984). Las teorías previamente descritas permiten comprender en grosso modo los orígenes y evolución de la gestión, evidenciando que puede centrarse en el factor humano, los recursos, procesos y también en visualizar a la empresa como un todo. De dichas teorías, destacamos la de Peter Drucker porque destaca la labor de las personas dentro de una organización y que de ellas depende el éxito de obtener clientes. Asimismo, a partir de las teorías mencionadas podemos inferir que para una adecuada gestión en el ámbito aduanero es necesario que la intervención del hombre junto al aprovechamiento de los recursos que tienen conlleva a la eficiencia.

2.2.2.1.2. Nuevas investigaciones de gestión – gestión aduanera

En la actualidad, se ha realizado una serie de investigaciones en relación con la gestión; sin embargo, la mayoría de esos estudios no ha planteado nuevas definiciones, sino que han relacionado e interpretado o perfeccionado las teorías de gestión con su ámbito de análisis. La gestión con base en los procesos permite dirigir hacia el logro de objetivos de una empresa, a través de brindarle valor a las expectativas de los stakeholders (Mallar, 2010). Además, la gestión se desarrolla en compañías e instituciones de diferentes ámbitos, por lo que en adelante se mencionará conceptos de gestión relacionado a las aduanas. En primer lugar, en una tesis peruana se menciona que la gestión aduanera son los intercambios comerciales conformados por un grupo de actividades realizados por diferentes protagonistas como la Aduana, los agentes de aduanas, consignatarios y otros con la finalidad de que el despacho de las mercancías se ejecute

ágilmente (Pilco, 2008). En segundo lugar, mencionar que la logística de las operaciones de comercio está afectada por la gestión aduanera, siendo relevante su eficiencia en los intercambios internacionales (González, et. al, 2011). En tercer lugar, las funciones de regular, facilitar y el cobro normativo para el comercio que tiene la administración aduanera son examinados por la gestión aduanera (Quispe, 2017). En cuarto lugar, el adecuado manejo del proceso de despacho aduanero como operación del comercio internacional es importante para el dinamismo del mismo e involucra el manejo de trámites por parte de la Aduana y los operadores de comercio exterior (Barrón, et. al, 2019). Sin embargo, podemos mencionar que existe una escasez de conceptualización explícita de gestión u operatividad aduanera, porque el término lo incluyen o sobreentienden como el manejo de toda operación y proceso realizado en el comercio exterior con intervención de todos los involucrados.

2.2.2.2. Bases teóricas de gestión según Drucker

2.2.2.2.1. Antecedentes

La teoría de gestión como tal presenta sus orígenes tras las observaciones de diversas empresas de Estados Unidos y a partir de ellos se elaboró los fundamentos de planear, preparar, controlar y ejecutar las actividades en una compañía (Taylor, 1911). Sin embargo, se considera que es una teoría incompleta, más adelante la visualización de solucionar dificultades sumado a lo previamente estipulado en la administración científica y el destacar el papel de los trabajadores fue parte de una gestión relacionada al talento humano (Parker, 1918). La autora previamente mencionada fue considerada como la profeta de management, pues de ella se rescata cuatro puntos: la gestión es el papel que se desempeña y que no es particularmente de una organización comercial y se destaca la relevancia de quienes constituyen la entidad (Drucker, 1954).

2.2.2.2.2. Fundamentos

La administración científica se fundamenta en el nivel de producción por trabajador, interviniendo los intereses del patrón y los obreros, porque según la cantidad y tiempo tomado para realizar sus funciones tendrá una respectiva remuneración (Taylor, 1911). Mientras que, la teoría del management se basa en que los trabajadores deben asumir sus responsabilidades y la dirección de las funciones que realicen, así como la necesidad de brindar lo que ahora se conoce como beneficios laborales (Drucker, 1954).

2.2.2.2.3. Objetivos

El planteamiento de obtener adecuados resultados a través de la división de trabajo, designando a un encargado por área (Taylor, 1911). Por otro lado, el brindar los conocimientos necesarios para que los que tienen negocios creen hábitos para ser más eficientes y generen una rentabilidad mayor (Drucker, 1954).

2.2.2.2.4. Limitaciones

La gestión científica se limita al enfocarse netamente en la productividad y el incentivar a una persona por lo producido (Taylor, 1911). La principal limitación de la teoría del management que al incentivar la automatización de la producción se puede reducir personal, volviendo a enfatizar lo indispensable que es la persona en una organización (Drucker, 1954).

2.2.2.2.5. Ventajas

La especialización y eficiencia en las funciones de un trabajador son principales logros de la teoría científica, también estimuló a los trabajadores con incentivos por las funciones que desempeñaban (Taylor, 1911). La teoría del management permite descentralizar las funciones en una organización, definiendo las responsabilidades de cada trabajador en la empresa. Asimismo, su implementación resulta fácil por parte de los involucrados (Drucker, 1954).

2.2.2.3. Dimensiones de gestión – gestión aduanera

2.2.2.3.1. Servicios

Los clientes están listos para solventar las actividades realizadas eficientemente (Drucker, 1990). Las actividades dirigidas a la atención de las necesidades de los clientes implican la relación entre los involucrados sea personalmente o por medio de la tecnología (Lovelock, 1990). Son todas las acciones agrupadas que se realizan y brindan con la intención de agradar a los usuarios y o clientes (Duque, 2005). De la dimensión servicios, destacamos que son una serie de tareas realizadas con la finalidad de satisfacer al cliente o usuario y para ello se puede utilizar a favor la relación que se tengan con ellos mediante el uso de nuevas tecnologías.

2.2.2.3.2. Despacho aduanero

Es la gestión documentaria donde la importación de mercancías de cierto país se nacionaliza en otro y se puede acogerse a un régimen, para ello se cancelan los respectivos impuestos. Asimismo, la exportación es el proceso que consiste en que las mercancías salen de un país de origen hacia otro (Vera, 2016). Se podría mencionar que el despacho aduanero es un conjunto de actividades realizadas con el objetivo de que las mercancías logren pasar los controles de las administraciones aduaneras hacia el destino acordado (Mondragón, 2014). También se comprende como todo los requerimientos y formalidades que se deben cumplir en el ámbito de aduanas para lograr el intercambio de mercancía en los distintos tipos de régimen (Zagal, 2013). De la dimensión despacho aduanero, se afirma que parte del mandato otorgado por el importador y exportador para que las agencias de aduanas gestionen el traslado de mercancías.

2.2.2.3.3. Recursos empresariales

Son todos los bienes que permiten concretar la ejecución de brindar un bien o servicio a

favor de los clientes (Chiavenato, 1999). A partir de la anterior definición, podemos mencionar que se dividen en tangibles e intangibles, comprendiendo al personal de una empresa, sus bienes financieros, tecnológicos, materiales. En la investigación, los recursos que tengan las agencias de aduanas generarán las diferencias al utilizar las herramientas tecnológicas y plataformas digitales que proporciona la Entidad reguladora de Aduana.

2.2.2.3.4. Logística de transporte

La logística de transporte comprende un grupo de actividades relacionadas con el traslado de recursos materiales, productos semiterminados y finales por un medio de transporte elegido de acuerdo con las necesidades de las mercancías. Estas acciones son: el envío, el control de la carga, el embalaje, el traspaso de titularidad de la carga, el seguro, entre otros. (Centro Europeo de Posgrado, 2020). La logística de transporte era un término poco empleado debido a que sólo se consideraban las actividades operativas del traslado de las mercancías; pero, la logística de transporte comprende actividades como: la planeación, dirección, organización y control de las mercancías que se importará o exportará implicando su traslado desde un origen hacia un destino, teniendo en cuenta que dicho movimiento de los bienes sea seguro y mantenga la calidad, para ello, se debe tener una comunicación integrada con todas las áreas de la empresa que permita tomar una decisión adecuada (Sarache & Cardona, 2007). De la dimensión logística de transporte, se infiere que son las actividades que se deben realizar en función a las necesidades de la mercancía a trasladar, que de ejecutarse con seguridad y prontitud puede ocasionar un ahorro de costos.

2.2.2.3.5. Almacenamiento de mercancías

Diligencia de efectuar un depósito que permite mantener cercanas las mercancías, componentes y materias primas de los mercados, centros de producción y transformación, para

poder así garantizar su normal funcionamiento (Bureau ,2011).

2.3. Glosario

Administración Aduanera: entidad encargada de regular y facilitar las actividades de comercio exterior bajo el cumplimiento de leyes y normativas.

Digitalización: es el proceso mediante el cual los documentos físicos se convierten a un formato virtual.

FAST: es un programa desarrollado por la SUNAT con la intención de que los procesos de gestión aduanera se agilicen, sean transparentes y automatizados.

Operadores de Comercio Exterior: está conformado por los operadores intervinientes de las operaciones de intercambios internacionales de mercancías, como los agentes de aduanas, agentes de carga, entre otros.

Operador Económico Autorizado: son los actores involucrados en el comercio exterior que, al cumplir con los estándares internacionales del ámbito aduanero, se certifiquen como operadores de confianza y por ello obtienen una serie de beneficios por parte de la Aduana.

SDA: es un sistema creado para el cumplimiento de los objetivos de la Aduana mediante el uso de tecnologías.

VUCE: instrumento creado con la intención de facilitar las actividades de comercio exterior mediante el intercambio de información entre los operadores.

CAPÍTULO 3:

ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. Método y diseño de investigación

Enfoque cuantitativo

El trabajo se llevará a cabo con enfoque cuantitativo, porque se sigue las secuencias sin saltarse unas de otras y además es un estudio objetivo donde se maneja la recolección de datos de un grupo (muestra) extraída de la población para probar la hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). De tal manera, la investigación será objetiva, ya que se busca conocer la realidad del fenómeno ajustadas a las hipótesis y las teorías.

Diseño no experimental

El diseño del actual estudio es no experimental, debido a que no se realizará ningún tipo de manipulación de la variable autónoma sobre la dependiente, no obstante, está orientado en observar los fenómenos para analizarlos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En la presente investigación sólo se observarán situaciones y/o fenómenos ya existentes para analizarlos.

Nivel explicativo y descriptivo

El estudio es de alcance explicativo; debido a que se quiere analizar las variables y su relación causa - efecto; también, es descriptivo porque se busca describir, especificar sucesos, recoger información de un grupo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Es decir, que en esta investigación se buscará, recogerá y analizará la información recopilada de las agencias de aduanas del Callao para investigar si la transformación digital generó mejoras.

Recolección de datos transversal

La recopilación de información es de corte transversal, porque se efectúa en un momento definido (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En el presente trabajo, se realizó la recolección de datos respecto a las variables, en un periodo de tiempo determinado.

3.2. Operacionalización de las variables

Variable X: Transformación digital

X1. Usuario digital

X2. Tecnología e innovación

X3. Datos

X4. Datos

X5. Valor

Variable Y: Gestión aduanera

Y1. Servicios

Y2. Despacho aduanero

Y3. Recursos empresariales

Y4. Logística de transporte

Y5. Almacenamiento de mercancías

3.3. Población y muestra

La población está conformada por un grupo de personas, empresas u objetos, los cuales están enfocados en el estudio, logrando evidenciar que tienen características similares (Bernal 2010). Para el presente estudio, la población está comprendida por una cantidad exacta de elementos existentes, que son las agencias de aduanas. En la investigación se tendrá como población a 315 agencias de aduanas habilitadas con código de jurisdicción 118 - Marítima del Callao, según el reporte de agentes de aduana de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria hasta el 03 de mayo de 2022.

La muestra es una fracción de la población que se escoge, de las cuales se obtiene información para desarrollar el estudio y en esta reducida población se aplicará el análisis de las

variables, las cuales, están dependientes a los objetivos (Bernal 2010). Ante ello, la investigación según fórmula para calcular el tamaño de muestra de población finita deberá dirigirse a 173 agencias de aduana con un nivel de confianza 95% y un margen de error 5%. Sin embargo, porque se suscitan dificultades de contacto y acceso a que las agencias de aduanas brinden tiempo, apoyo y disposición de brindar información en el llenado del instrumento, al aplicar el cálculo de muestra se tomó un margen de error de 9% y se mantuvo un nivel de confianza del 95%, obteniendo como resultado de la muestra a 86 agencias de aduanas habilitadas con jurisdicción Marítima del Callao para el estudio.

$$m = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{C^2 \times N - 1 + (Z)^2 \times P \times Q}$$

$$m = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 315}{0.09^2 \times 315 - 1 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$m = 86$$

Donde:

m= muestra

N= población..... población conocida

Z= nivel de aceptación.....95%=1.96

P= posibilidad de éxito..... 50%=0.5

Q= posibilidad de fracaso.....50%=0.5

C= grado de error..... 9%=0.09

3.4. Técnicas de observación e instrumentos de colecta y procesamiento de datos

Técnica: encuesta

Es un método de investigación compatible con diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos ya sea entrevista o cuestionario (Lasarfeld, 1971). La encuesta dirigida a las

agencias de aduanas con jurisdicción Marítima del Callao, se realizó principalmente de manera presencial, donde las investigadoras se dirigieron a las instalaciones de los posibles encuestados para requerir de su apoyo y brindarles el código QR que enlazaba al cuestionario, pero también se contactó a las empresas por correo institucional, Messenger y WhatsApp.

Instrumento: cuestionario

Es un listado de preguntas que son iguales o similares para todos los encuestados donde los datos obtenidos son estándares y el lenguaje a utilizar tiene que ser conocido y dominado por el encuestado (García, 1992). De tal manera, en el presente estudio se facilitó a los encuestados (agencias de aduana habilitadas con jurisdicción en la Marítima del Callao) un cuestionario constituido por 34 interrogantes; de las cuales, las 16 primeras preguntas estuvieron relacionadas a la variable transformación digital y las otras 18 preguntas relacionadas a la variable gestión aduanera, teniendo como opción de respuestas la siguiente escala de Likert de: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Neutral (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1). El cuestionario aplicado lo realizaron las tesisistas en formulario de Google.

3.5. Métodos de análisis de datos

Luego de realizar la encuesta a todas las agencias de aduanas con jurisdicción Marítima del Callao posibles, se procesará la información en el programa software Excel y SPSS Statistics. Estos programas permitirán la recolección de información, así como la aceptación y consolidación de datos para proceder a la fase de interpretación, con el fin de analizar las variables a estudiar. Después de haber conseguido las respuestas de las encuestas según la escala de valor de las variables y dimensiones se conseguirá el total a través el SPSS. Por consiguiente,

se adquirió gráficos y tablas de frecuencia de cada interrogante.

3.6. Aspectos éticos

Se recopiló información de diversas fuentes confiables como Scopus, Scielo, Redalyc, Google académico, repositorios de universidades, portal de la SUNAT, entre otros. Es así, como en la investigación, se citó a cada uno de los autores, con la intención de respetar los derechos de sus respectivos trabajos.

CAPÍTULO 4:

RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Con la intención de estudiar el impacto de la transformación digital de la Administración Aduanera de Perú respecto a la gestión de las agencias de aduanas, se realizó la encuesta-cuestionario a un total de 87 agencias de aduanas del Callao desde el 03 de mayo de 2022 hasta el 27 de mayo de 2022, cuyas respuestas fueron descargadas en formato hoja de cálculo de Excel para luego ser ordenadas y posteriormente procesadas con el programa SPSS. Por consiguiente, el programa SPSS también se utilizó para obtener las estadísticas de fiabilidad del instrumento conformado por 34 preguntas y con todo lo obtenido se ejecutó la descripción estadística de los resultados recopilados.

Análisis de confiabilidad

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de
Cronbach	elementos
,830	34

Nota: extraído de SPSS (2022).

De la Tabla 1, se desprende que el Alfa de Cronbach para el instrumento de esta investigación, se calculó a través del software SPSS y es equivalente a un 0.83, que según la interpretación de Oviedo y Campo (2005) presenta una confiabilidad aceptable, debido a que el valor está entre el rango 0.70 a 0.90. De tal manera, se desprende que el instrumento cuestionario es aceptable y confiable para ser aplicado.

Análisis estadístico descriptivo

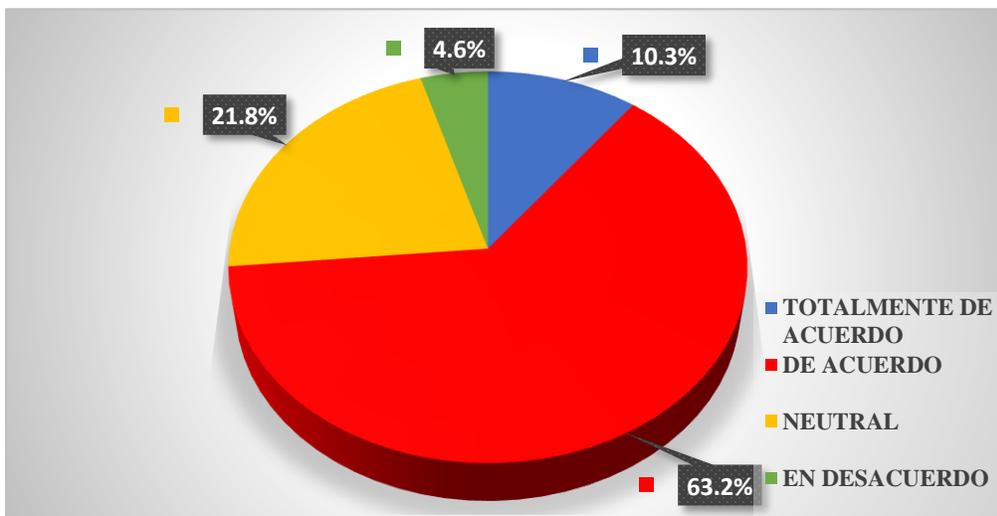
Variable X: Transformación digital

Tabla 2

¿La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	10,3	10,3	10,3
	De acuerdo	55	63,2	63,2	73,6
	Neutral	19	21,8	21,8	95,4
	En desacuerdo	4	4,6	4,6	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 1 ¿La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 1, que el 63.2% de la muestra de las agencias de aduanas con jurisdicción Marítima del Callao están de acuerdo respecto a que la velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada, el 10.3% están totalmente de acuerdo, un 21.8% mantiene una postura neutral; mientras que el 4.6% están en desacuerdo en que la velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Aduana es adecuada.

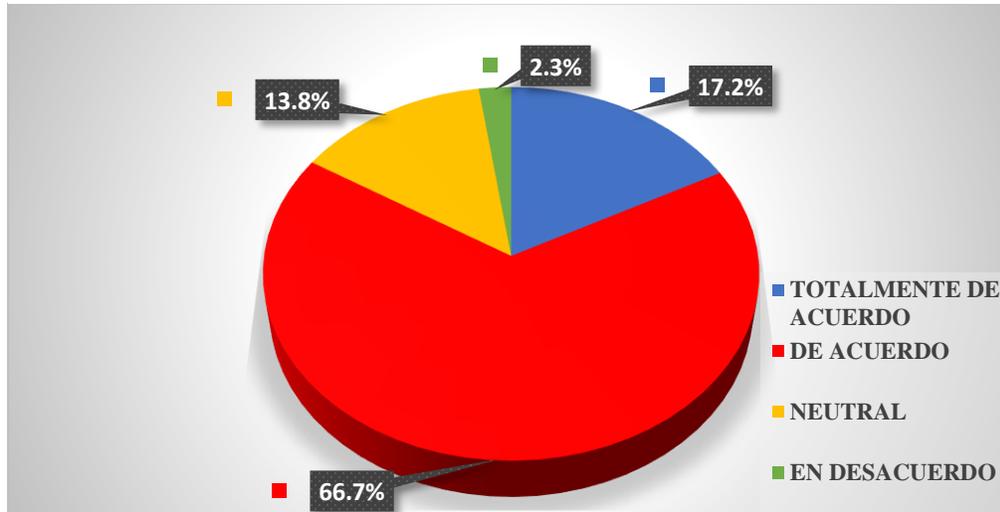
Existe una mayor proporción de los encuestados en tener una experiencia de acceso rápido a las páginas web de la entidad aduanera, razón por la cual, se les facilita realizar sus trámites y procesos de acorde a sus funciones en la agencia de aduana en un tiempo adecuado. De tal manera, la Aduana está cumpliendo con su rol de facilitar las actividades de los usuarios y operadores de comercio exterior por medio de los servicios Web que ponen a su disposición, incrementando la interacción con ellos.

Tabla 3

¿La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	17,2	17,2	17,2
	De acuerdo	58	66,7	66,7	83,9
	Neutral	12	13,8	13,8	97,7
	En desacuerdo	2	2,3	2,3	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 2 ¿La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la pregunta 2, que el 66.7% de la muestra de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con la rapidez de carga de los documentos electrónicos en las plataformas digitales de la Aduana, el 17.2% están totalmente de acuerdo; mientras que un 13.8% tienen una postura neutral y el último 2.3% están en desacuerdo con la rapidez de carga de los documentos electrónicos en las plataformas digitales de la Aduana.

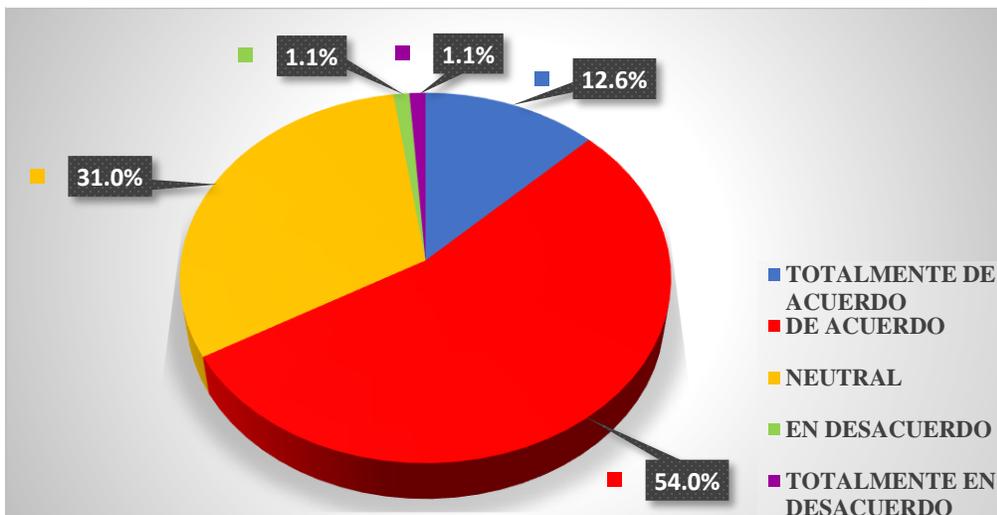
La mayoría de agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao han podido subir los archivos y o documentos electrónicos necesarios a la Mesa de Partes Virtual o a las áreas pertinentes en las páginas web de la Administración Aduanera para su tramitación correspondiente y sin demora, significando una transferencia de archivos óptima entre las agencias de aduanas y entidad supervisora.

Tabla 4

¿Considera interactivas las plataformas web de la Aduana peruana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	12,6	12,6	12,6
	De acuerdo	47	54,0	54,0	66,7
	Neutral	27	31,0	31,0	97,7
	En desacuerdo	1	1,1	1,1	98,9
	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 3 *¿Considera interactivas las plataformas web de la Aduana peruana?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 3, que el 54.0% de las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao manifiestan estar de acuerdo con que las plataformas web de la

Aduana peruana son interactivas, el 12.6% están totalmente de acuerdo, el 31% mantiene una postura neutral; mientras que el 1.1% está en desacuerdo, y el 1.1% restante está totalmente en desacuerdo respecto a que las plataformas web de la Aduana peruana son interactivas.

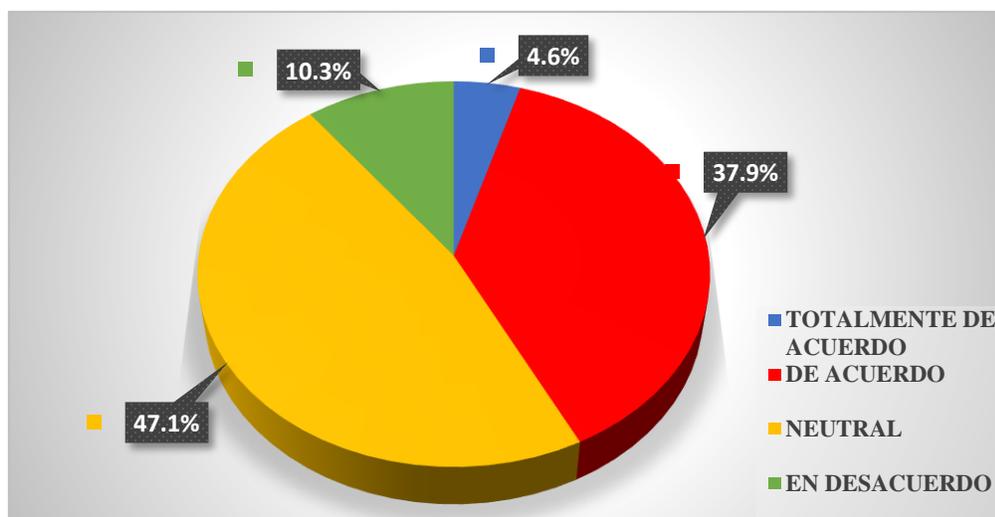
La mayor parte de los encuestados considera que los canales digitales de la Administración Aduanera son interactivos, comprendiendo que ellos como usuarios pueden tener respuestas oportunas e inmediatas por parte de la entidad, también recursos adicionales como audiovisuales que les permitan comprender y mejorar los procesos y trámites que pueden realizar en dichas plataformas.

Tabla 5

¿Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	4,6	4,6	4,6
	De acuerdo	33	37,9	37,9	42,5
	Neutral	41	47,1	47,1	89,7
	En desacuerdo	9	10,3	10,3	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 4 ¿Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la pregunta 4 que, el 47.1% de los encuestados tienen una postura neutral respecto a que los sistemas digitales de Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites, un 37.9% están de acuerdo; mientras que el 10.3% está en desacuerdo y el 4.6% está totalmente de acuerdo en que los sistemas digitales de Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites.

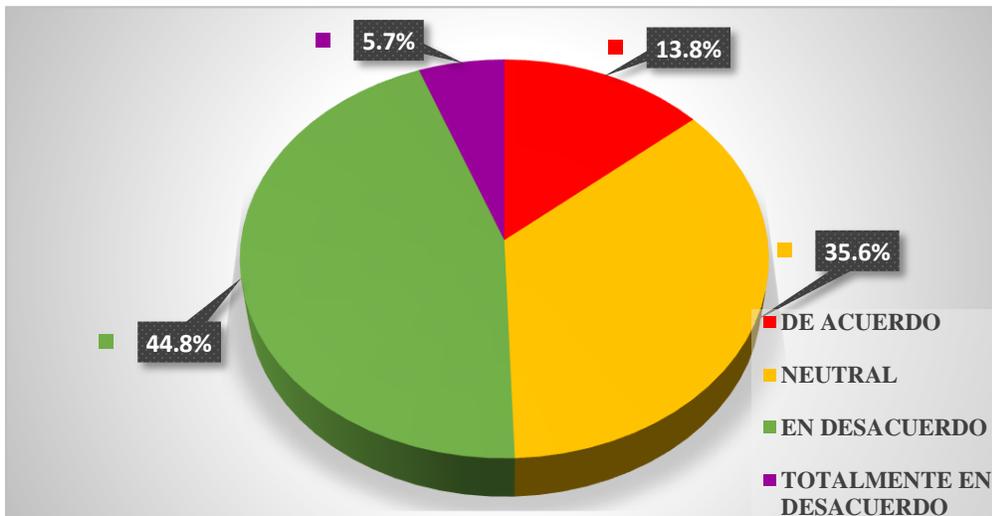
La mayoría de las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao no mantiene una postura definida referente a que los sistemas digitales de la entidad supervisora presenta recurrentemente errores, esto puede ser porque al menos en una o más ocasiones experimentaron dificultades al realizar sus trámites y otras lo realizaron sin inconvenientes.

Tabla 6

¿Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	12	13,8	13,8	13,8
	Neutral	31	35,6	35,6	49,4
	En desacuerdo	39	44,8	44,8	94,3
	Totalmente en desacuerdo	5	5,7	5,7	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 5 *¿Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 5, que el 44.8% de las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao manifiestan estar en desacuerdo con afirmar que en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le

competite, el 35.6% tienen una postura neutral, el 13.8% puede afirmarlo, mientras que el 5.7% restante está totalmente en desacuerdo de afirmar que en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete.

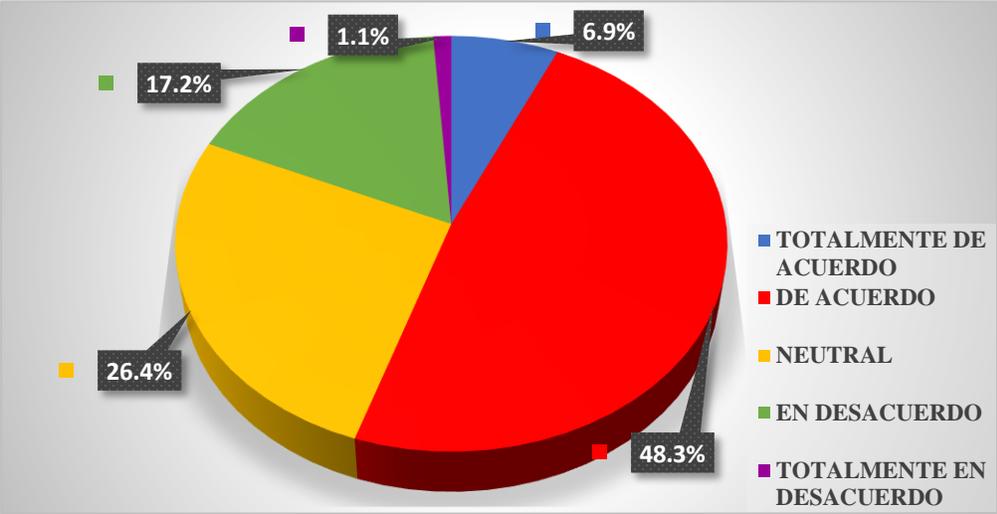
La mayoría de los encuestados no afirma que desde el 2018 la Administración Aduanera contaba con intención de implementar la digitalización de los documentos aduaneros, esto puede ser porque no existió una masiva difusión por parte de la entidad o porque el personal no se encuentra actualizándose respecto a los cambios aduaneros.

Tabla 7

¿Considera que en la actualidad la Administración Aduanera del Perú es 100% digital (Aduana paperless)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	6,9	6,9	6,9
	De acuerdo	42	48,3	48,3	55,2
	Neutral	23	26,4	26,4	81,6
	En desacuerdo	15	17,2	17,2	98,9
	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	100,0
TOTAL		87	100,0	100,0	

Figura 6 ¿Considera que en la actualidad la Administración Aduanera del Perú es 100% digital (Aduana paperless)?



Fuente: Flores y Pardo

Se puede observar de la pregunta 6, que el 48.3% de la muestra de las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao están de acuerdo en que actualmente el Perú es una Aduana paperless, el 26.4% tienen una postura neutral, un 17.2% está en desacuerdo, un 6.9% está totalmente de acuerdo y el 1.1% restante está totalmente en desacuerdo de considerar que el Perú es actualmente una Aduana sin papeles.

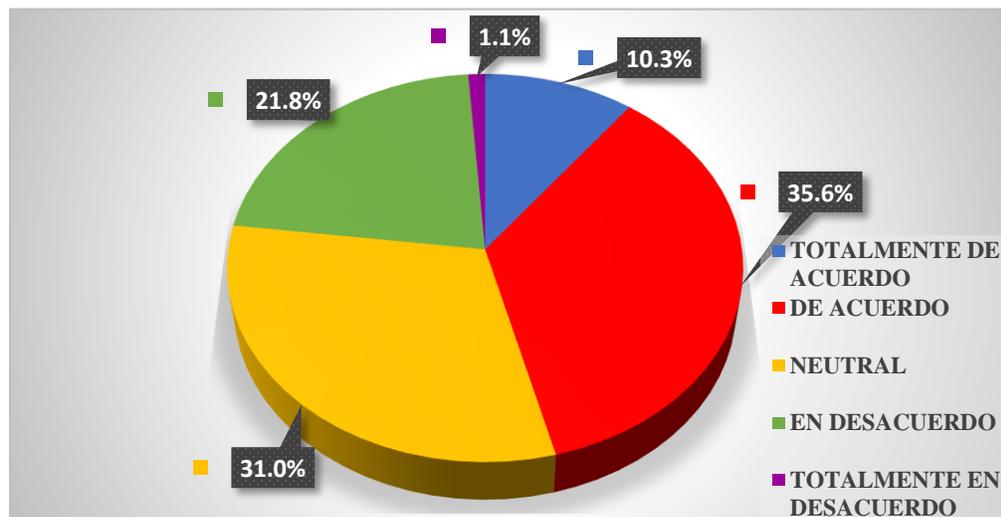
La mayor parte de los encuestados afirman que la Administración Aduanera peruana ha logrado digitalizarse al 100%, implicando que los documentos que intervienen en sus procesos dejen de presentarse en físico, lo que en periodo de pandemia fue sumamente indispensable para evitar el posible contagio y hoy sigue siendo importante porque demostró que agiliza los procedimientos y a su vez contribuye con el cuidado del medio ambiente.

Tabla 8

¿Usted podría afirmar si la Aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	10,3	10,3
	De acuerdo	31	35,6	46,0
	Neutral	27	31,0	77,0
	En desacuerdo	19	21,8	98,9
	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0

Figura 7 ¿Usted podría afirmar si la Aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps)?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 7, que el 35.6% de los encuestados están de acuerdo con afirmar que la Aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de

nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps), el 31.0% tienen una posición neutral; mientras que el 21.8% están en desacuerdo, un 10.3% está totalmente de acuerdo y el 1.1% restante está totalmente en desacuerdo.

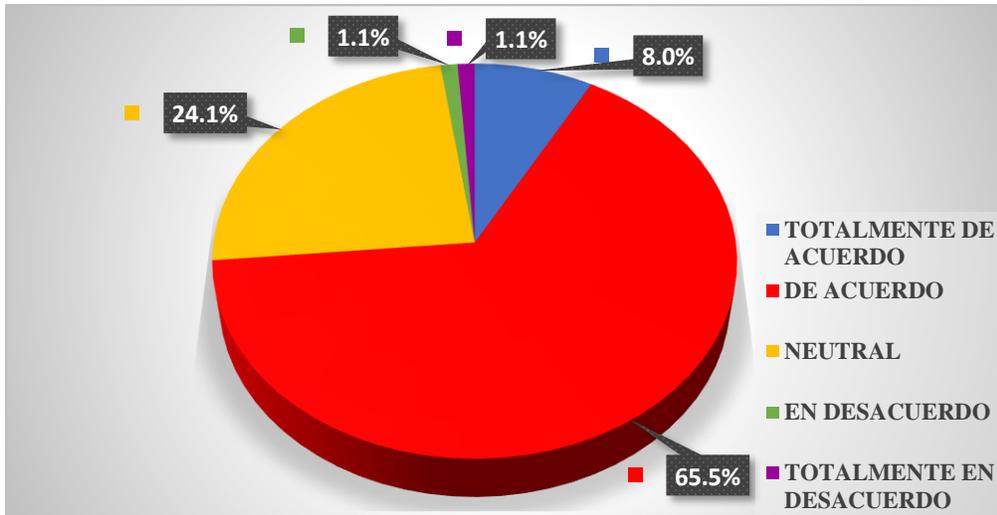
Aproximadamente la tercera parte de los encuestados tenía conocimiento y pudo afirmar que hay avances con la integración de nuevas tecnologías y o mejoras desde el año 2018. A partir de estas respuestas se infiere que la transformación digital de la Aduana en Perú no se dio con el surgimiento de la pandemia por Covid-19, sino que este fue un impulso para acelerar los planes previamente elaborados por la entidad.

Tabla 9

¿Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA, durante el periodo 2020 al 2022?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	57	65,5	65,5	73,6
	Neutral	21	24,1	24,1	97,7
	En desacuerdo	1	1,1	1,1	98,9
	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 8 ¿Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA, durante el periodo 2020 al 2022?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la pregunta 8, que el 65.5% de las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao están de acuerdo en afirmar que la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA durante el periodo 2020 al 2022, el 24.1% tiene una postura neutral, un 8.0% está totalmente de acuerdo; mientras que el 1.1% está en desacuerdo y el 1.1% restante está totalmente en desacuerdo en que la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA durante el periodo 2020 al 2022.

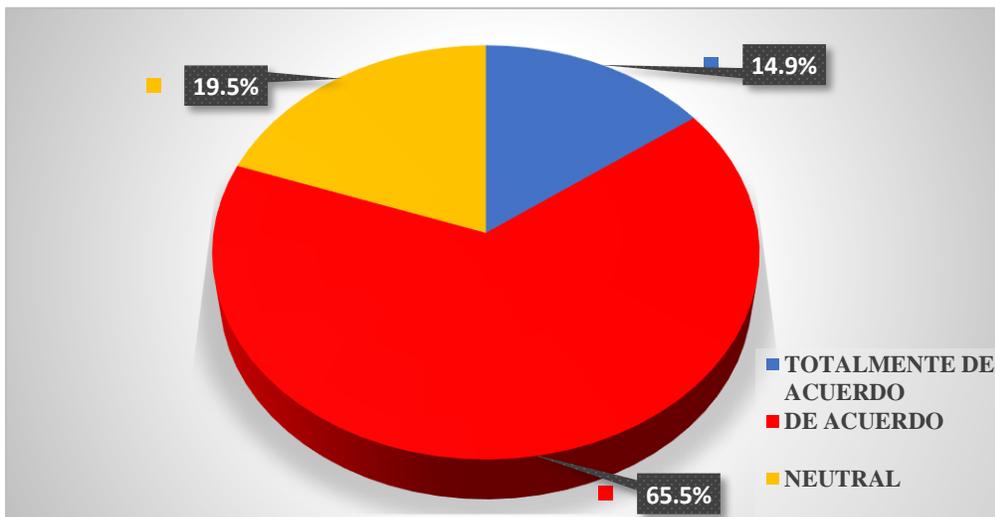
La mayoría de los encuestados manifiesta que la relación con la Ventanilla Única de Comercio exterior es más eficiente respecto al intercambio de información (datos) necesarios para realizar el Sistema de Despacho Aduanero.

Tabla 10

¿Considera que los sistemas virtuales de la Aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	14,9	14,9	14,9
	De acuerdo	57	65,5	65,5	80,5
	Neutral	17	19,5	19,5	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 9 Considera que los sistemas virtuales de la Aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 9, que el 65.5% de la muestra de las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao están de acuerdo en que actualmente los sistemas virtuales de la Aduana han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior, un 19.5% tiene una postura neutral y el 14.9%

restante manifiestan estar totalmente de acuerdo en que actualmente los sistemas virtuales de la Aduana han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior.

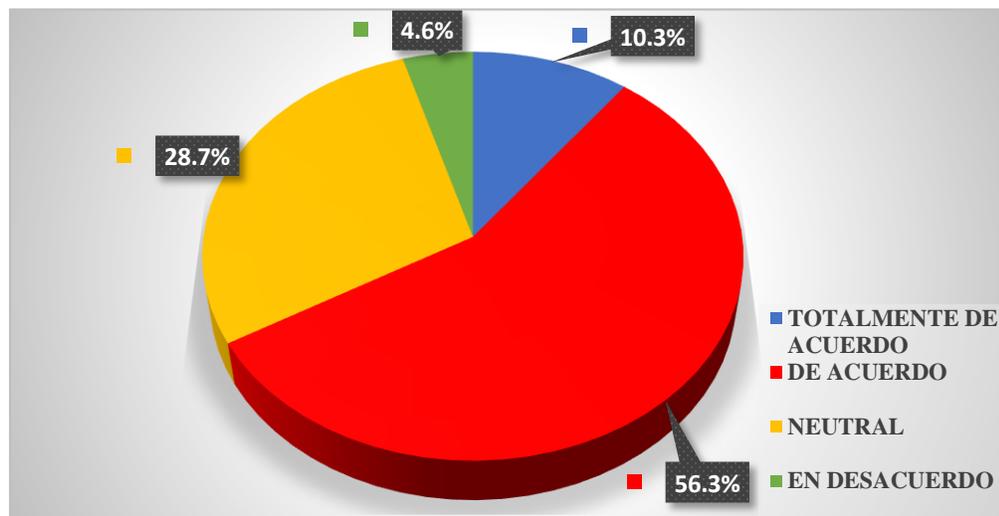
Una gran parte de los encuestados han experimentado mejoras en la relación con la entidad aduanera mediante el acceso y uso de los servicios digitales, puesto que ellos como operadores de comercio exterior en la página Web de la SUNAT pueden encontrar información relevante para realizar los procesos y con qué entidades deben dirigirse para obtener permisos y certificaciones necesarias para proceder con el manejo de intercambio de mercancías.

Tabla 11

¿La plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	10,3	10,3	10,3
	De acuerdo	49	56,3	56,3	66,7
	Neutral	25	28,7	28,7	95,4
	En desacuerdo	4	4,6	4,6	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 10 ¿La plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la pregunta 9, que el 56.3% las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao están de acuerdo en que la plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual, el 28.7% tiene una postura neutral, un 10.3% está totalmente de acuerdo; mientras que el 4.6% restante está en desacuerdo sobre que la plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual.

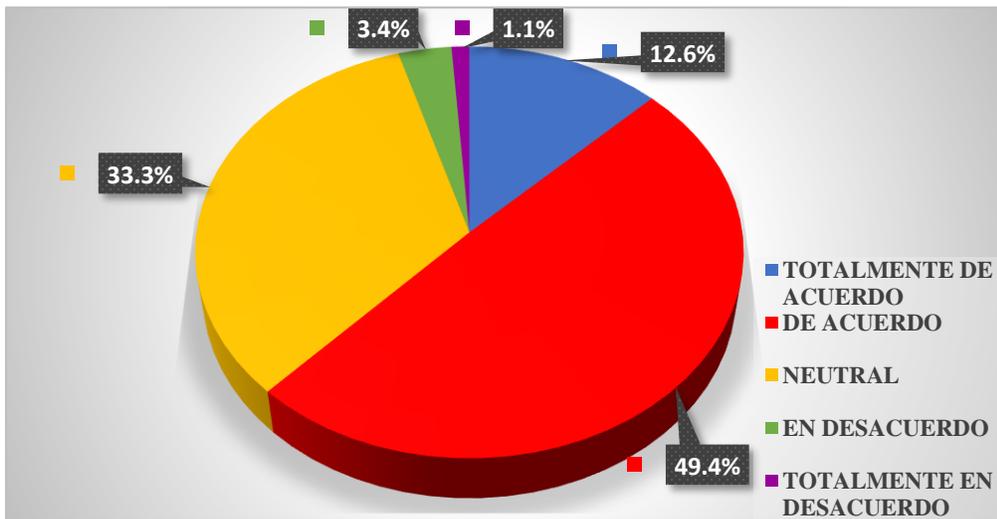
La mayoría de los encuestados ha podido encontrar en el portal de la entidad aduanera toda la información que requiere para poder realizar sus actividades virtualmente, siendo beneficioso para ellos, puesto que dicha información pudo evitar retrasos o inconvenientes.

Tabla 12

¿Las herramientas digitales de la Aduana peruana le brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	12,6	12,6	12,6
	De acuerdo	43	49,4	49,4	62,1
	Neutral	29	33,3	33,3	95,4
	En desacuerdo	3	3,4	3,4	98,9
	Totalmente en desacuerdo	1	1,1	1,1	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 11 *¿Las herramientas digitales de la Aduana peruana le brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 10, que el 49.4% de la muestra de las agencias de aduanas del Callao están de acuerdo en que las herramientas digitales de la Aduana peruana le

brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios, un 33.3 tienen una postura neutral, un 12.6% están totalmente de acuerdo; mientras que el 3.4% está en desacuerdo y el 1.1% restante está totalmente en desacuerdo.

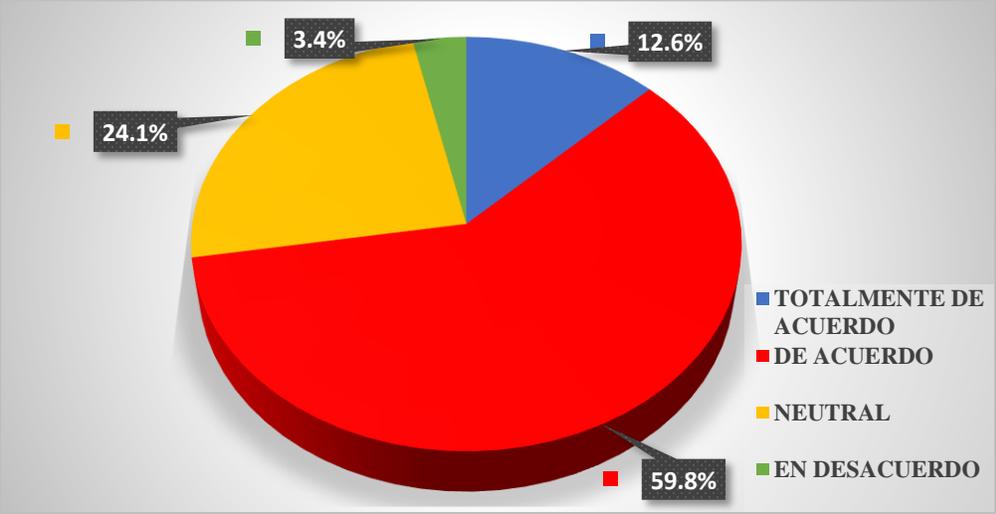
Los encuestados en su mayoría tienen confianza en que los datos compartidos con la Administración Aduanera están seguros y no serán divulgados, otorgando protección a sus representados en las operaciones de comercio exterior que realizan, ya que, sólo es de difusión pública información general que contribuya al desarrollo de las actividades de comercio exterior, como modificaciones en la Ley General de Aduanas, el Nuevo Arancel 2022, la implementación de plataformas digitales, entre otros.

Tabla 13

¿La administración aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	12,6	12,6	12,6
	De acuerdo	52	59,8	59,8	72,4
	Neutral	21	24,1	24,1	96,6
	En desacuerdo	3	3,4	3,4	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 12 ¿La administración aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 12, que el 59.8% de los encuestados están de acuerdo en que la administración aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia, un 24.1% tiene una postura neutral; mientras que un 3.4% está en desacuerdo y un 12.6% está totalmente de acuerdo.

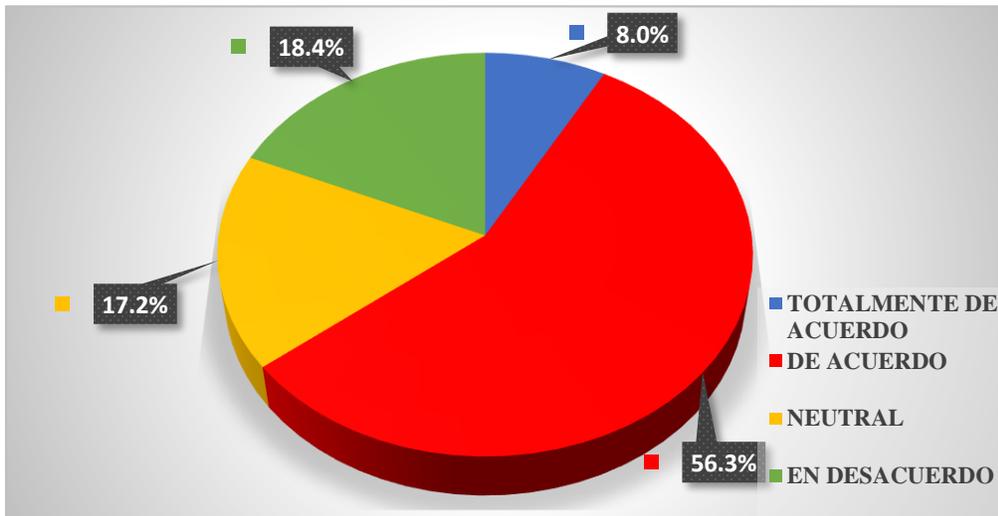
La Administración Aduanera de Perú ha logrado transmitir seguridad a más de la mitad de los encuestados en realizar sus operaciones aduaneras virtualmente de sus respectivas agencias, por tanto, hay un alto grado de satisfacción utilizando los canales digitales.

Tabla 14

¿Los funcionarios aduaneros se encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	49	56,3	56,3	64,4
	Neutral	15	17,2	17,2	81,6
	En desacuerdo	16	18,4	18,4	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 13 *¿Los funcionarios aduaneros se encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la pregunta 13, que el 56.3% de la muestra de los encuestados están de acuerdo en que los funcionarios de la Administración Aduanera se encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades; mientras que el 18.4% está en

desacuerdo, un 17.2% tienen una postura neutral y el 8% restante está totalmente de acuerdo frente a la afirmación brindada.

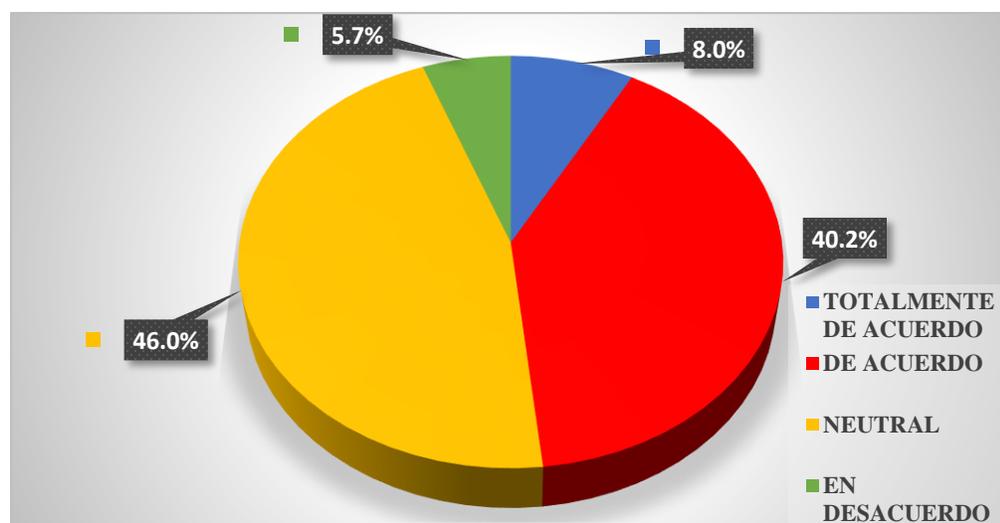
Más de la mitad de las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao ha interactuado con personal de la Aduana quienes les orientaron y apoyaron a realizar sus actividades de manera virtual, evidenciándose lo indispensable que ante todo ellos como parte de la entidad aduanera estén en constantes capacitaciones para brindar un buen servicio y logren continuar juntamente con los operadores de comercio exterior un flujo de intercambios de mercancías eficiente.

Tabla 15

¿Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	35	40,2	40,2	48,3
	Neutral	40	46,0	46,0	94,3
	En desacuerdo	5	5,7	5,7	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 14 ¿Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la pregunta 14, que el 46.0% de las agencias de aduanas encuestadas mantienen una postura neutral referente a que son adecuadas las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera, un 40.2% está de acuerdo, un 8.0% está totalmente de acuerdo y el 5.7% restante está en desacuerdo.

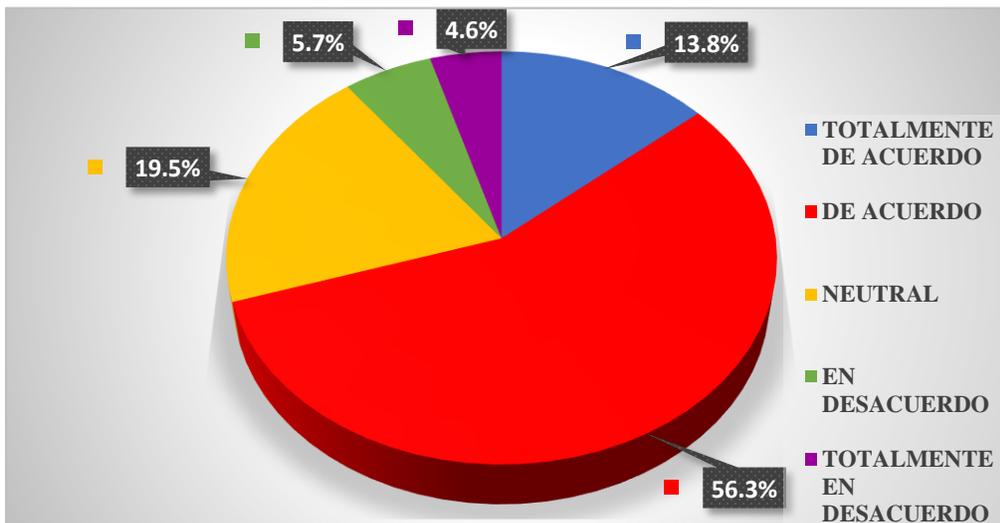
La mayoría de los encuestados no puede confirmar que los planes estratégicos de la Aduana de Perú al implementar nuevas TICs son los adecuados, esto puede deberse a múltiples factores, tales como: la información oportuna sobre los cambios que pueda brindar la misma entidad, facilidades de capacitación para los usuarios y operadores de comercio exterior sobre el uso de dichas innovaciones, entre otros.

Tabla 16

¿Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	49	56,3	56,3	70,1
	Neutral	17	19,5	19,5	89,7
	En desacuerdo	5	5,7	5,7	95,4
	Totalmente en desacuerdo	4	4,6	4,6	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 15 ¿Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 15 se puede observar que, el 56.3% de encuestados están de acuerdo en que ha mejorado su estimación de la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022,

un 19.5% tienen una postura neutral, un 13.8% está totalmente de acuerdo; mientras que el 5.7% está en desacuerdo y el 4.6% restante está totalmente en desacuerdo en que ha mejorado su estimación de la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022.

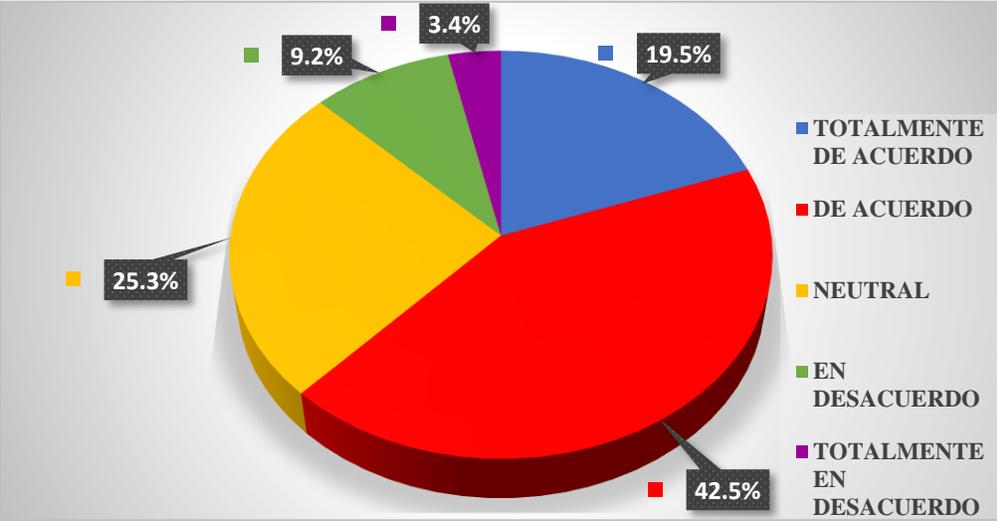
La mayoría de las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao ha incrementado su perspectiva de eficiencia de la entidad aduanera en los últimos dos años, periodo en el cual se suscitó la pandemia y ocasionó que realizar virtualmente las operaciones sea necesario y demostrando que de esa manera se ahorra papel, tiempo y por tanto costos, siendo beneficioso para todos los actores involucrados.

Tabla 17

¿Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	19,5	19,5	19,5
	De acuerdo	37	42,5	42,5	62,1
	Neutral	22	25,3	25,3	87,4
	En desacuerdo	8	9,2	9,2	96,6
	Totalmente en desacuerdo	3	3,4	3,4	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 16 ¿Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la interrogante 16 se puede observar que, el 42.5% de los encuestados están de acuerdo en que ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital durante la pandemia, el 25.3% tiene una postura neutral, un 19.5% están totalmente de acuerdo; mientras que el 9.2% están en desacuerdo y el 3.4% restante está totalmente en desacuerdo en que ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital durante la pandemia.

La mayoría de los encuestados manifiesta que el Perú ha incrementado su ventaja competitiva en el ámbito aduanero gracias a la transformación digital, puesto que, estos cambios permiten que ellos como entidad reguladora realicen su control eficaz y eficientemente, los involucrados tengan facilidades de cooperar con ayuda de los documentos electrónicos.

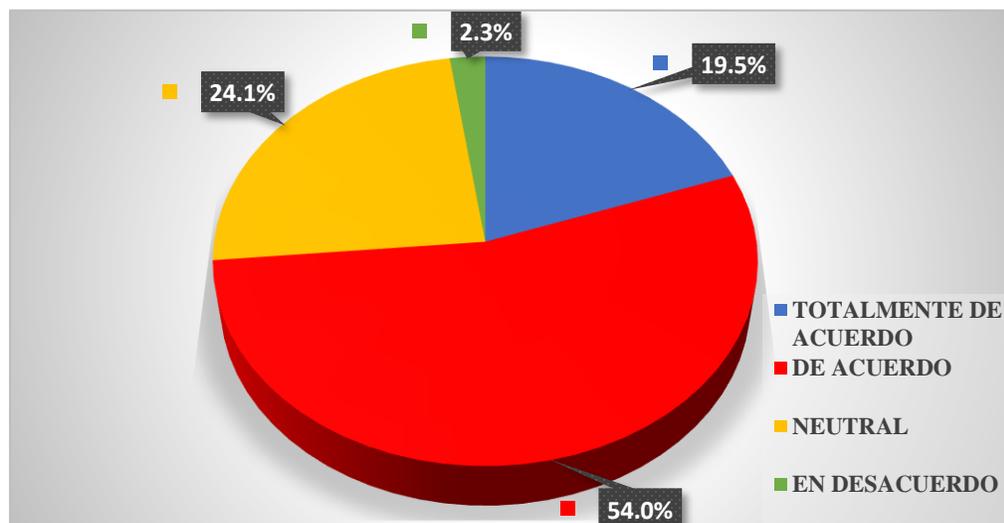
Variable Y: Gestión aduanera

Tabla 18

¿La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	17	19,5	19,5	19,5
	De acuerdo	47	54,0	54,0	73,6
	Neutral	21	24,1	24,1	97,7
	En desacuerdo	2	2,3	2,3	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 17 ¿La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la interrogante 1 de la variable 2 se puede observar que, el 54.0% de las agencias de

aduanas encuestadas están de acuerdo en que la transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas, un 24.1% tienen una postura neutral, un 19.5% está totalmente de acuerdo; mientras que el 2.3% restante está en desacuerdo.

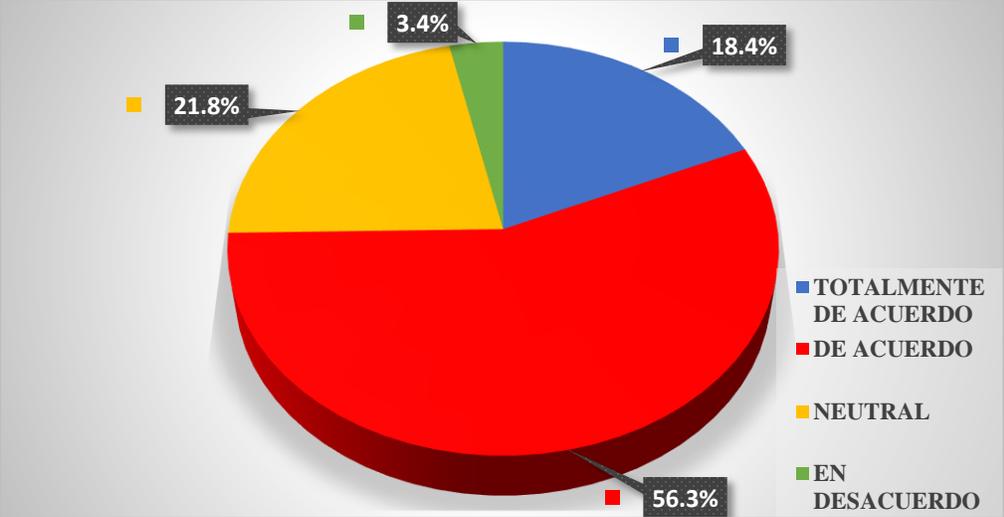
Las mejoras e innovaciones con la digitalización y uso de nuevas tecnologías por parte de la entidad aduanera ocasionaron que la mayoría de los encuestados presenten mejoras en la calidad de sus servicios a sus representados, esto porque la reducción de tiempo en los trámites que realicen y por tanto la disminución de costos se ven reflejados en el precio que les brindan a sus clientes.

Tabla 19

¿La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	18,4	18,4	18,4
	De acuerdo	49	56,3	56,3	74,7
	Neutral	19	21,8	21,8	96,6
	En desacuerdo	3	3,4	3,4	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 18 ¿La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 2 de la variable 2 se puede observar que, el 56.3% de las agencias de aduanas encuestadas están de acuerdo en que la presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana, un 21.8% tienen una postura neutral, un 18.4% está totalmente de acuerdo; mientras que el 3.4% restante está en desacuerdo.

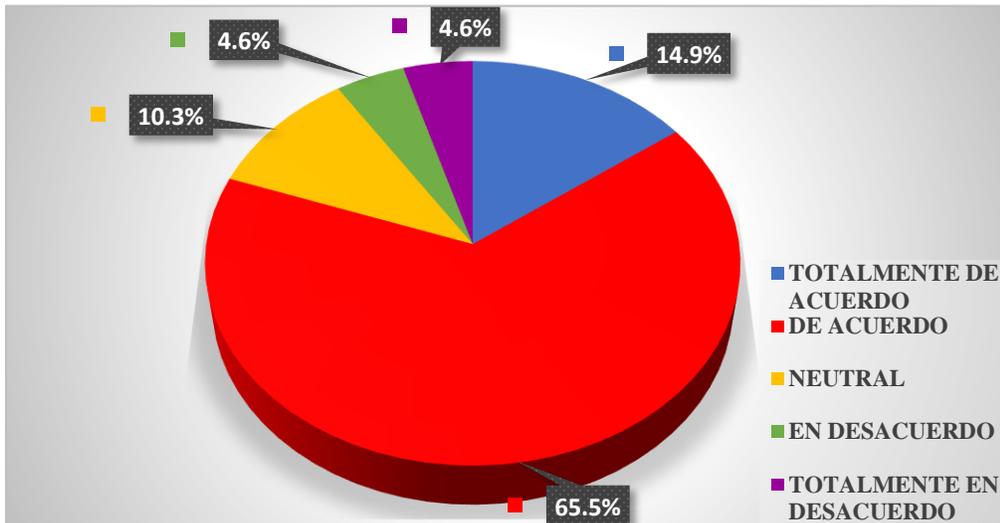
La mayoría de agencias de aduanas encuestadas ha presentado una reducción de costos operativos por el servicio que brindan debido a la modalidad de presentar los documentos electrónicos, debido a que el personal no deberá acercarse presencialmente a presentar la documentación en físico, ahorrando en papel y en movilidad de su personal.

Tabla 20

¿Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto realizar más despachos por día?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	14,9	14,9	14,9
	De acuerdo	57	65,5	65,5	80,5
	Neutral	9	10,3	10,3	90,8
	En desacuerdo	4	4,6	4,6	95,4
	Totalmente en desacuerdo	4	4,6	4,6	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 19 *¿Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto realizar más despachos por día?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la pregunta 3 de la variable 2 que, el 65.5% de los encuestados

están de acuerdo en que los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto realizar más despachos por día, un 14.9% está totalmente de acuerdo, un 10.3% manifiestan una postura neutral; mientras que un 4.6% está en desacuerdo y el 4.6% restante está totalmente en desacuerdo.

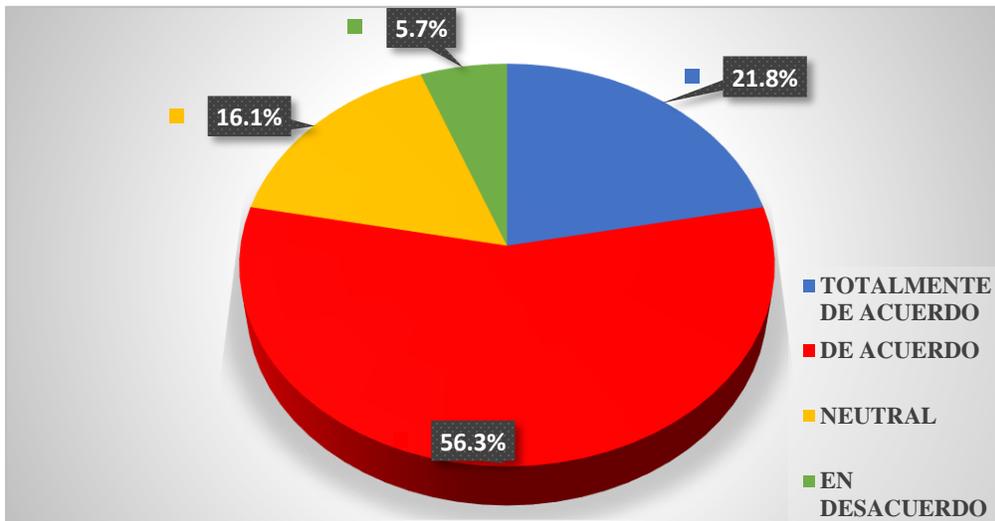
La mayoría de agencias de aduanas encuestadas se han beneficiado de realizar la tramitación virtualmente y lograron incrementar la atención de despachos, significando para sus agencias como empresas privadas aumento de sus ganancias.

Tabla 21

¿El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	21,8	21,8	21,8
	De acuerdo	49	56,3	56,3	78,2
	Neutral	14	16,1	16,1	94,3
	En desacuerdo	5	5,7	5,7	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 20 ¿El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 4 de la variable 2 se puede observar que, el 56.3% de los encuestados manifiesta que el mandato electrónico le ha facilitado a su agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores, un 21.8% está totalmente de acuerdo, el 16.1% una postura neutral; mientras que el 5.7% restante está en desacuerdo.

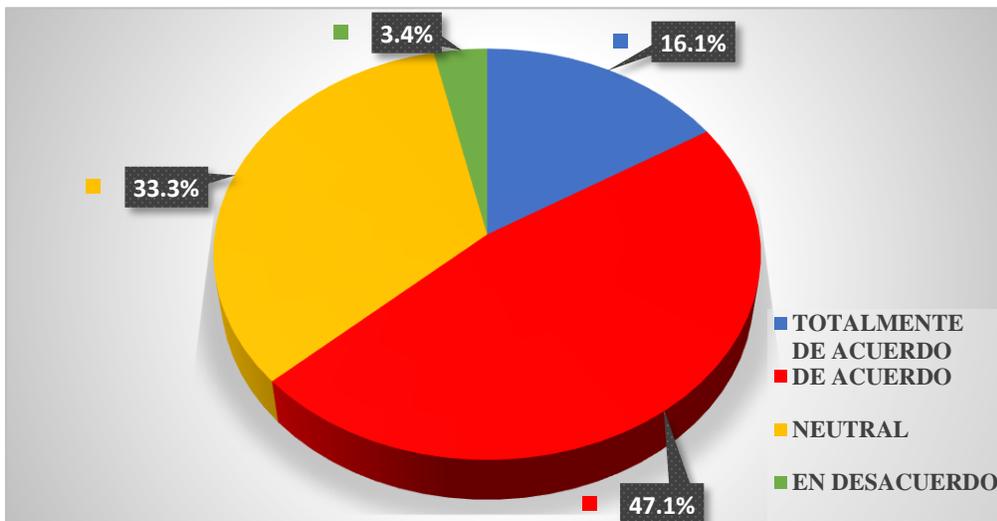
La mayoría de las agencias de aduanas encuestadas han experimentado tener más exposición con los importadores y exportadores por el mandato electrónico, significando que éstos pueden otorgar la representación de sus mercancías a la agencia de su preferencia con mayor agilidad, teniendo la disponibilidad de escoger el tiempo de vigencia del mismo hasta un año como máximo o indicar que es por documento de transporte, rectificar y anular con quien trabajaran.

Tabla 22

¿Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	14	16,1	16,1	16,1
	De acuerdo	41	47,1	47,1	63,2
	Neutral	29	33,3	33,3	96,6
	En desacuerdo	3	3,4	3,4	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 21 *¿Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 5 de la variable 2 que, el 47.1% de las agencias de aduanas con Jurisdicción Marítima del Callao está de acuerdo en que son adecuadas las

modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales, un 33.3% presenta una postura neutral, un 16.1% está totalmente de acuerdo; mientras que el 3.4% restante está en desacuerdo.

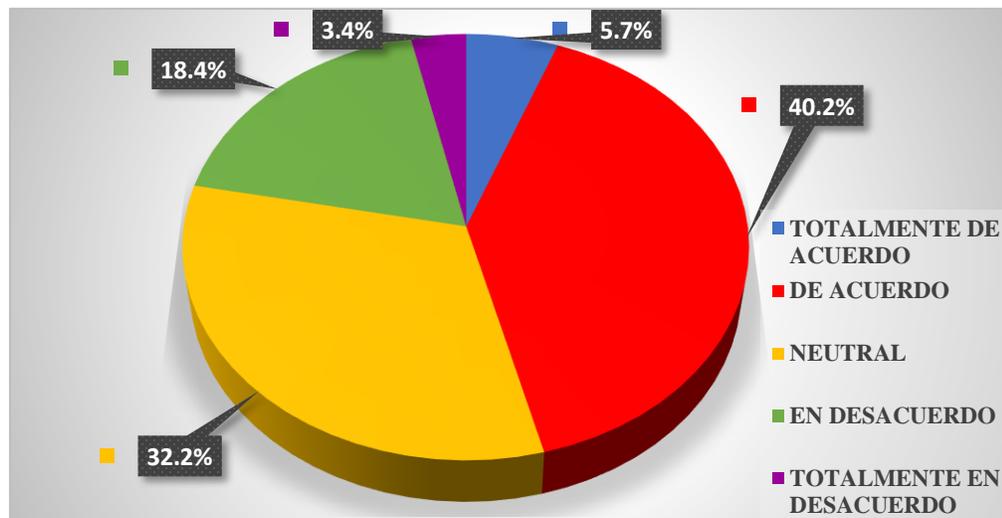
La mayor parte de las agencias encuestadas concuerdan en que la transformación digital de la Aduana está correctamente plasmada con las modificaciones en la normatividad aduanera, lo que implica, que los operadores de comercio exterior deben de mantenerse al tanto de ella para que informados aprovechen los beneficios que puedan obtener utilizando los nuevos y o cambios en los sistemas digitales de la entidad aduanera.

Tabla 23

¿Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	5,7	5,7	5,7
	De acuerdo	35	40,2	40,2	46,0
	Neutral	28	32,2	32,2	78,2
	En desacuerdo	16	18,4	18,4	96,6
	Totalmente en desacuerdo	3	3,4	3,4	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 22 ¿Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 6 de la variable 2 se puede observar que, el 40.2% de los encuestados están de acuerdo en que la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales ante el nuevo arancel de aduanas 2022, un 32.2% tiene una postura neutral; mientras que un 18.4% está en desacuerdo, un 5.7% está totalmente de acuerdo y el 3.4% restante está totalmente en desacuerdo.

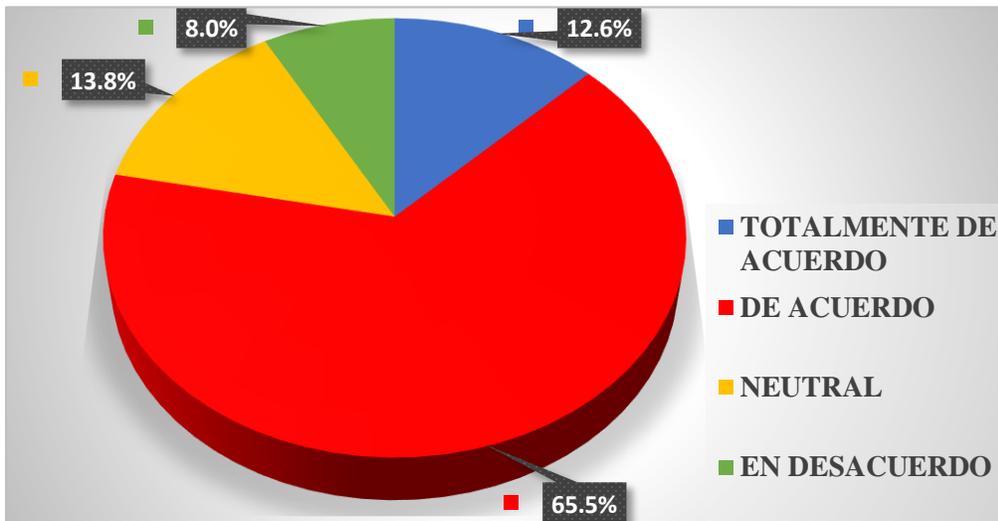
La mayoría de las agencias de aduanas encuestadas afirman que la Aduana ha brindado orientaciones virtualmente respecto al nuevo arancel de aduanas 2022 y sus cambios con respecto al pasado arancel 2017, lo que significa que la Administración aduanera ha fomentado la capacitación de los operadores de Comercio Exterior y éstos han podido acceder a ellas con facilidad.

Tabla 24

¿Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	11	12,6	12,6	12,6
	De acuerdo	57	65,5	65,5	78,2
	Neutral	12	13,8	13,8	92,0
	En desacuerdo	7	8,0	8,0	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 23 *¿Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 7 de la variable 2 que, el 65.5% de los encuestados está de acuerdo en que la transmisión electrónica de información ha reducido los tiempos para la

destinación aduanera de mercancías, un 13.8% tiene una postura neutral, un 12.6% está totalmente de acuerdo; mientras que un 8% está en desacuerdo.

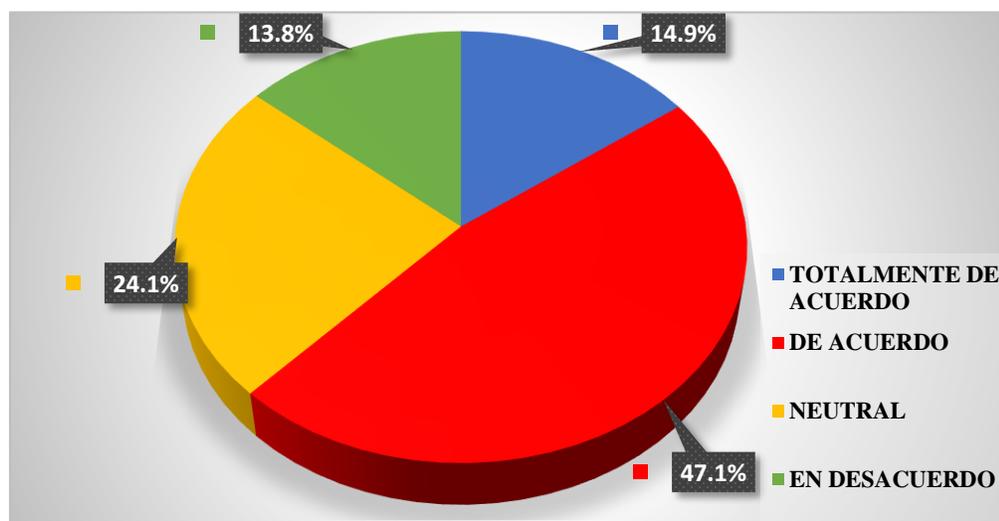
La mayoría de agencias de aduanas encuestadas manifiesta que existe una reducción de tiempo en la destinación aduanera de mercancías, lo que implica que la elección del régimen aduanero sea más fácil y rápida.

Tabla 25

¿Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019?

.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	13	14,9	14,9	14,9
	De acuerdo	41	47,1	47,1	62,1
	Neutral	21	24,1	24,1	86,2
	En desacuerdo	12	13,8	13,8	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 24 ¿Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 8 de la variable 2 se puede observar que, el 47.1% de las agencias de aduanas con jurisdicción marítima del Callao están de acuerdo en afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentaron las numeraciones de DAMs de sus respectivas agencias por las herramientas digitales de la administración aduanera frente al periodo 2018-2019, el 24.1% tiene una postura neutral como el 14.9% está totalmente de acuerdo y el 13.8% restante está en desacuerdo.

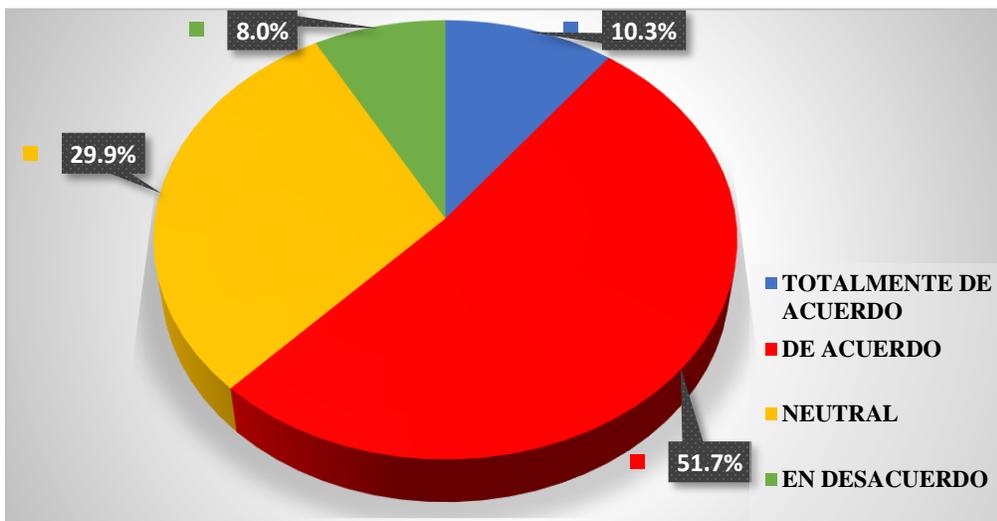
La mayoría de agencias encuestadas presentó un incremento en la atención de declaraciones aduaneras de mercancías, implicando un beneficio de ganancias para ellos como empresa privada. Asimismo, de esta afirmación se desprende que las herramientas digitales han formado parte de este logro.

Tabla 26

¿Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	10,3	10,3	10,3
	De acuerdo	45	51,7	51,7	62,1
	Neutral	26	29,9	29,9	92,0
	En desacuerdo	7	8,0	8,0	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 25 *¿Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar del interrogante 9 de la variable 2 que, el 51.7% de los encuestados está de acuerdo en que la transformación digital ha disminuido el tiempo de control que realiza la

aduana, un 29.9% tiene una postura neutral, un 10.3% está totalmente de acuerdo y el 8.0% restante manifiesta estar en desacuerdo.

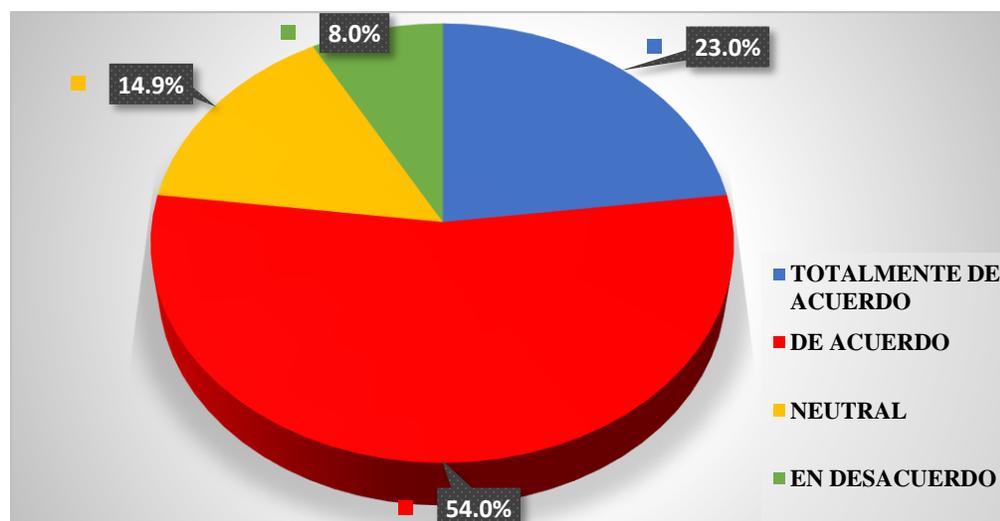
La mayoría de los encuestados afirmó que el control como parte de las funciones de la administración aduanera para el intercambio de mercancías ha disminuido, lo que implica que en el caso de los importadores obtengan sus mercancías en menor tiempo, siendo esto posible con los avances suscitados al presentar los documentos de manera electrónica, dónde la cumple con su rol de facilitación del comercio exterior.

Tabla 27

¿Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022 empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	20	23,0	23,0	23,0
	De acuerdo	47	54,0	54,0	77,0
	Neutral	13	14,9	14,9	92,0
	En desacuerdo	7	8,0	8,0	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 26 ¿Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022 empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 10 de la variable 2 se pudo observar que, el 54.0% de las agencias de aduanas encuestadas están de acuerdo en que el periodo 2020-2022 han incrementado el uso de un dispositivo móvil smartphone para lograr realizar sus funciones como agentes de aduanas, un 23.0% están totalmente de acuerdo, un 14.9% tiene una postura neutral y 8.0% manifestó estar en desacuerdo.

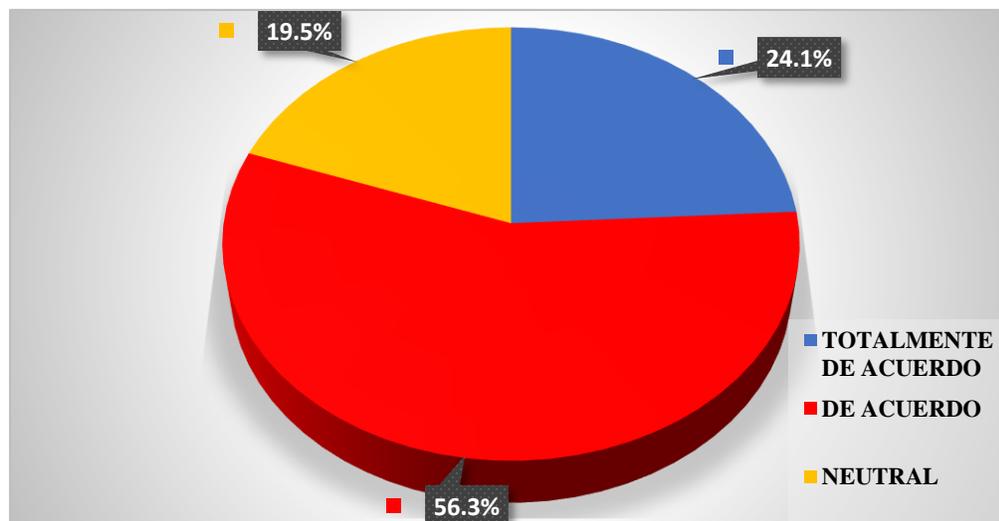
La mayoría de los encuestados, al igual que, la mayoría de la población durante la época de pandemia incrementó el uso de tecnología de manera personal para cumplir con sus labores, esto manifiesta que Las plataformas web de la entidad aduanera son de fácil acceso y uso desde cualquier dispositivo electrónico.

Tabla 28

¿Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	21	24,1	24,1	24,1
	De acuerdo	49	56,3	56,3	80,5
	Neutral	17	19,5	19,5	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 27 *¿Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se puede observar de la interrogante 11 de la variable 2 que, el 56.3% de las agencias de aduanas encuestadas están de acuerdo con que tuvieron que incrementar las capacitaciones a su respectivo personal para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales

de la administración aduanera, un 19.5% tiene una postura neutral y el 24.1% restante está totalmente de acuerdo.

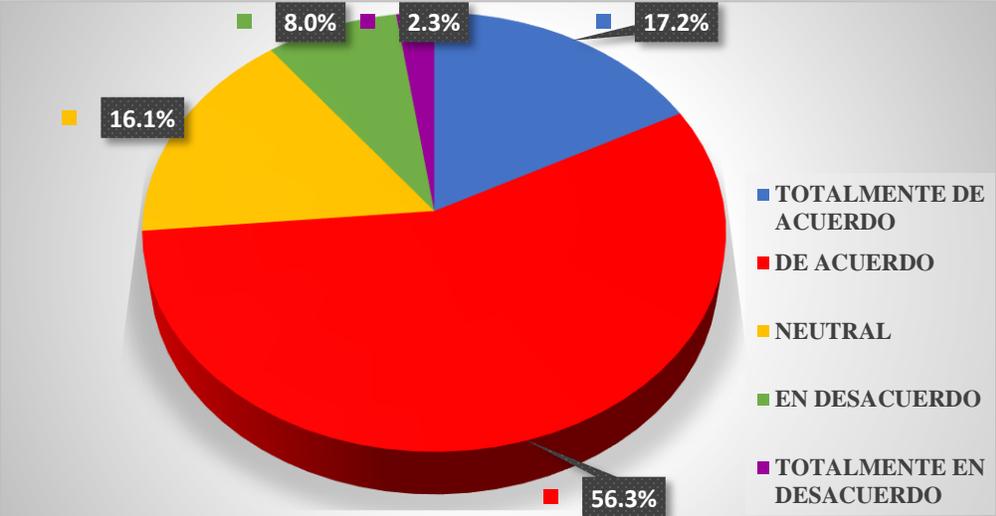
La mayoría de las agencias encuestadas consideraron indispensable incrementar la capacitación de su personal para que puedan utilizar correctamente toda herramienta digital, plataforma virtual, Apps brindadas por la Aduana. Es así como, se denota la necesidad que todos los actores involucrados en el comercio internacional actualicen sus conocimientos y a la par mejoren sus habilidades en este caso relacionado a la tecnología inmersa en las actividades que realizaran.

Tabla 29

¿El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	15	17,2	17,2	17,2
	De acuerdo	49	56,3	56,3	73,6
	Neutral	14	16,1	16,1	89,7
	En desacuerdo	7	8,0	8,0	97,7
	Totalmente en desacuerdo	2	2,3	2,3	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 28 ¿El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 12 de la variable 2 se puede observar que, el 56.3% de las agencias de aduanas encuestadas están de acuerdo en que tuvieron que invertir en nuevos y más equipos tecnológicos para poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana, el 17.2% está totalmente de acuerdo, un 16.1% tiene una postura neutral; mientras que el 8.0% está en desacuerdo y el 2.3% restante está totalmente en desacuerdo.

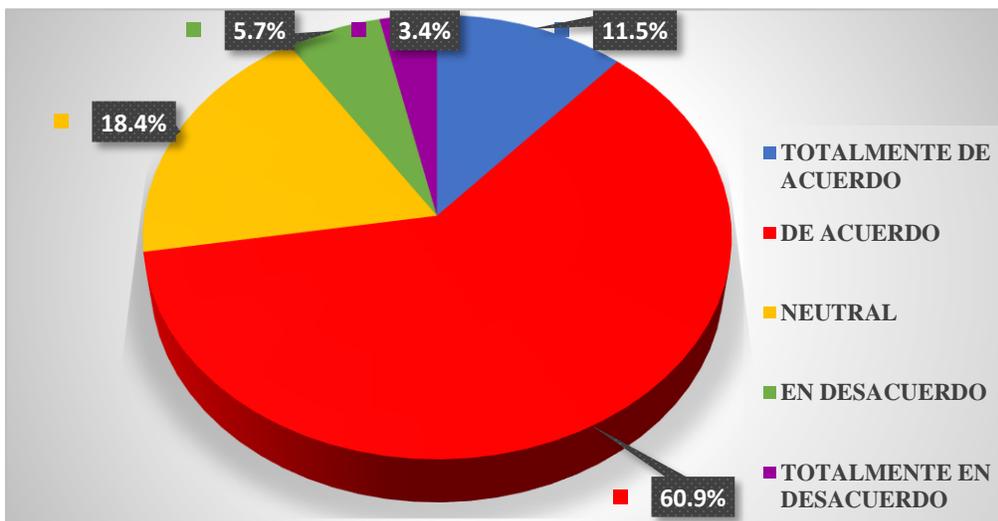
Gran parte de los encuestados confirmaron que fue necesario invertir en nuevos y más equipos tecnológicos, a partir de ello se desprende que para obtener beneficios por la transformación digital de la Administración Aduanera es necesario previamente invertir para también encontrarse a la vanguardia en tecnología y con ella ejecutar eficientemente las funciones pertinentes a la agencia.

Tabla 30

¿Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	10	11,5	11,5	11,5
	De acuerdo	53	60,9	60,9	72,4
	Neutral	16	18,4	18,4	90,8
	En desacuerdo	5	5,7	5,7	96,6
	Totalmente en desacuerdo	3	3,4	3,4	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 29 *¿Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se pueda observar de la interrogante 13 de la variable 2 que, el 60.9% de las agencias de aduanas encuestadas están de acuerdo en que se ha disminuido los tiempos de coordinación de

embarque con la transformación digital de la Aduana, un 18.4% tiene una postura neutral, el 11.5% está totalmente de acuerdo; mientras que el 5.7% está en desacuerdo y el 3.4% restante está totalmente en desacuerdo.

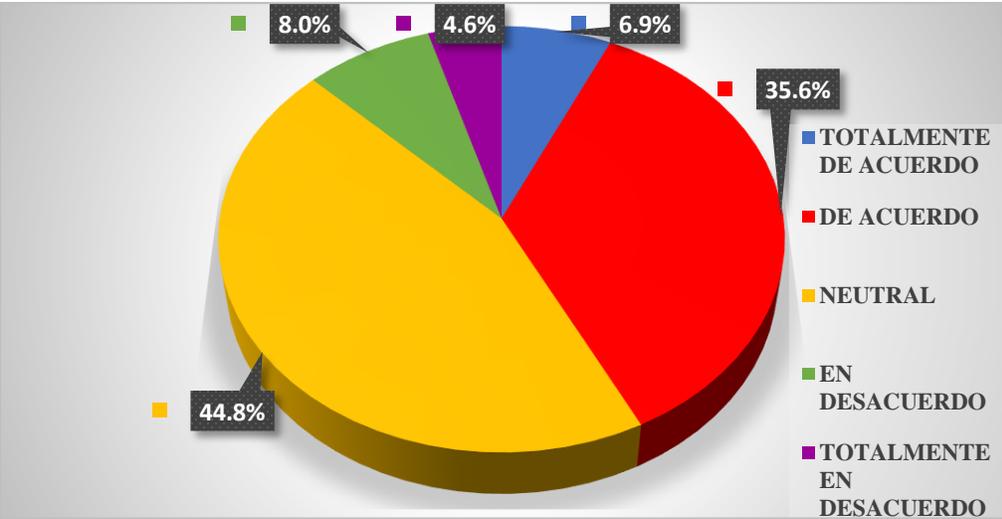
La mayoría de los encuestados consideran que la transformación digital de la Administración Aduanera ha permitido la disminución de los tiempos de coordinación de embarque, ya que actualmente se realiza el manifiesto de carga electrónicamente, brindando las facilidades pertinentes a los operadores de comercio.

Tabla 31

¿Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	6,9	6,9	6,9
	De acuerdo	31	35,6	35,6	42,5
	Neutral	39	44,8	44,8	87,4
	En desacuerdo	7	8,0	8,0	95,4
	Totalmente en desacuerdo	4	4,6	4,6	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 30 ¿Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 14 de la variable 2, se observa que el 44.8% de los encuestados tiene una posición neutral respecto a que el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte, un 35.6% está de acuerdo; mientras un 8.0% está en desacuerdo, un 6.9% está totalmente de acuerdo y el 4.6% restante está totalmente en desacuerdo.

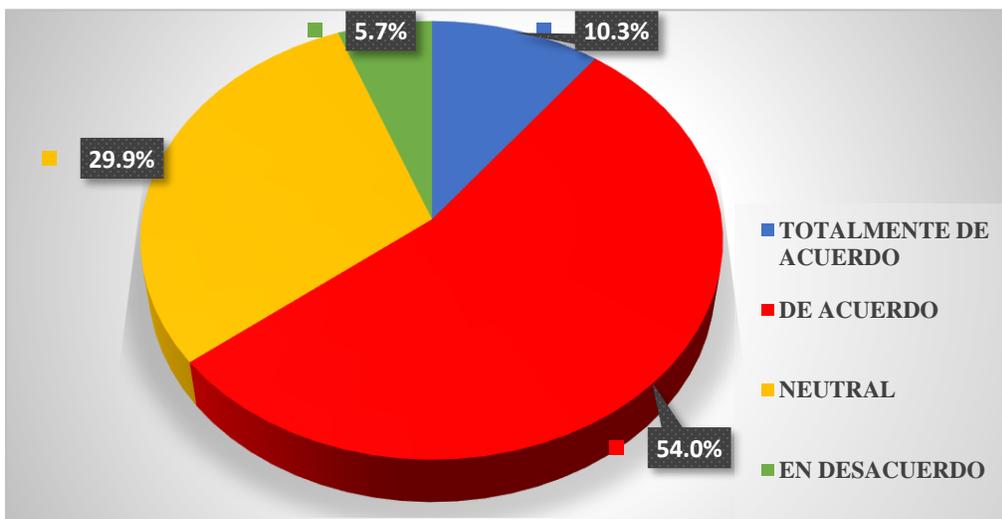
Gran parte de las agencias de aduanas analizadas no pueden asegurar que el manifiesto de carga electrónico les permite reducir el costo en el transporte, por lo que aún no se evidencia el impacto positivo de la transformación digital en la logística de transporte.

Tabla 32

¿La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	10,3	10,3	10,3
	De acuerdo	47	54,0	54,0	64,4
	Neutral	26	29,9	29,9	94,3
	En desacuerdo	5	5,7	5,7	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 31 *¿La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se observa de la interrogante 15 de la variable 2 que, el 54.0% de las agencias de aduanas encuestadas están de acuerdo en que la logística de transporte de las mercancías al presentar los

documentos digitalmente tiene una disminución de tiempo, el 29.9% tiene una postura neutral, un 10.3% están totalmente de acuerdo; mientras que el 5.7% restante está en desacuerdo.

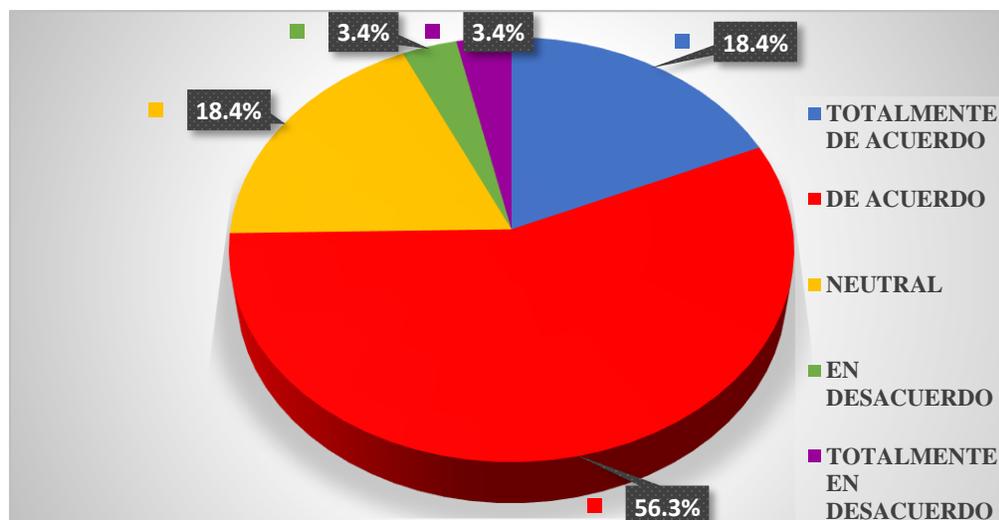
La mayoría de encuestados ha experimentado una disminución de tiempo en la entrega de mercancías por la digitalización de documentos requeridos, teniendo la oportunidad de poder atender, alcanzar y fidelizar a sus clientes por la atención eficaz que brindan.

Tabla 33

¿Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	16	18,4	18,4	18,4
	De acuerdo	49	56,3	56,3	74,7
	Neutral	16	18,4	18,4	93,1
	En desacuerdo	3	3,4	3,4	96,6
	Totalmente en desacuerdo	3	3,4	3,4	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 32 ¿Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 16 de la variable 2 se observa que, el 56.3% está de acuerdo con que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de la carga, el 18.4% está totalmente de acuerdo, un 18.4% tiene una postura neutral; mientras que un 3.4% está en desacuerdo y el 3.4% restante está totalmente en desacuerdo.

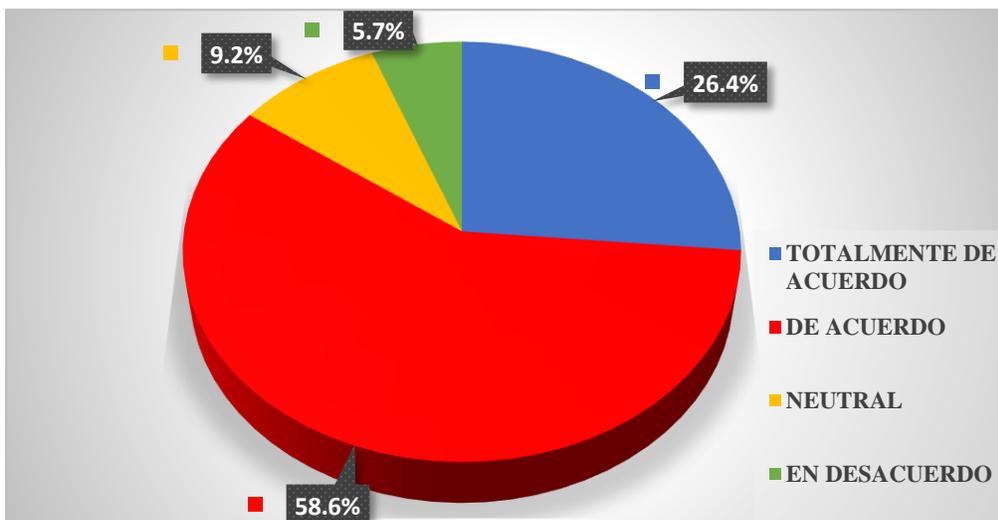
La mayoría de las agencias de aduanas encuestadas afirman que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad al trasladar la carga.

Tabla 34

¿Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la mercancía menos tiempo en almacenamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	26,4	26,4	26,4
	De acuerdo	51	58,6	58,6	85,1
	Neutral	8	9,2	9,2	94,3
	En desacuerdo	5	5,7	5,7	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 33 *¿Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la mercancía menos tiempo en almacenamiento?*



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Se observa de la interrogante 17 de la variable 2 que, el 58.6% está de acuerdo con que los despachos anticipados generan una reducción de costos por tiempo de almacenamiento, el

26.4% está totalmente de acuerdo, un 9.2% tiene una postura neutral; mientras que el 5.7% restante está en desacuerdo.

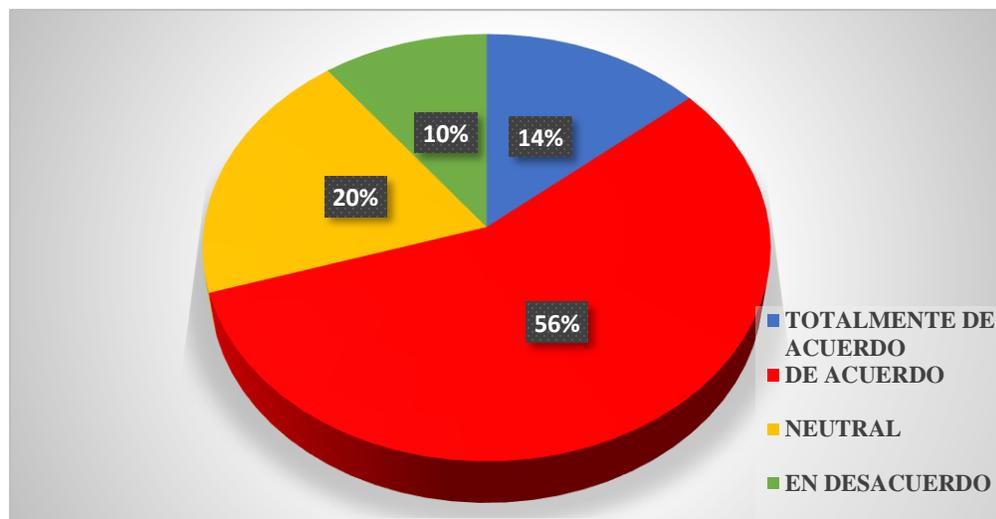
Gran parte de las agencias de aduanas al gestionar los despachos anticipados han podido constatar una reducción de costos porque la mercancía pertenece menos tiempo en almacén.

Tabla 35

¿Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	12	13,8	13,8	13,8
	De acuerdo	49	56,3	56,3	70,1
	Neutral	17	19,5	19,5	89,7
	En desacuerdo	9	10,3	10,3	100,0
	TOTAL	87	100,0	100,0	

Figura 34 ¿Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera?



Fuente: Flores y Pardo (2022).

De la pregunta 18 de la variable 2 se observa que, el 56% de las agencias de aduanas encuestadas están de acuerdo con que se han reducidos los tiempos de liberación de mercancías al usar las herramientas digitales de la Administración Aduanera, un 20% está en una postura neutral, un 14% está totalmente de acuerdo; mientras que el 10% restante está en desacuerdo.

La mayoría de los encuestado han experimentado que existe una disminución de tiempo en la liberación de mercancías por el uso de herramientas digitales.

Análisis estadístico inferencial

HG: La transformación digital de la Aduana impacta eficientemente en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

H0: La transformación digital de la Aduana no impacta eficientemente en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

Tabla 36

Correlaciones – Hipótesis general

		SUMAX	SUMAY
SUMAX	Correlación de Pearson	1	,566**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
SUMAY	Correlación de Pearson	,566**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

Fuente: Realizado en SPSS (2022).

En la tabla 36, el valor estadístico r de Pearson es de 0.566, esta correlación es Muy Significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el estudio existe una correlación positiva media ente la variable transformación digital y la variable gestión aduanera, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo de 0.001 requerido. Aceptamos la hipótesis general por el coeficiente de correlación RHO de Pearson, indicando que la transformación digital de la Aduana impacta eficientemente en las agencias de aduanas., según la percepción de los encuestados.

Contrastación de la hipótesis específica 1

He1: La transformación digital de la Aduana facilita positivamente los servicios de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

H0: La transformación digital de la Aduana no facilita positivamente los servicios de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

Tabla 37

Correlaciones – Hipótesis específica 1

		SUMAX	SUMAY1
SUMAX	Correlación de Pearson	1	,447**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
SUMAY1	Correlación de Pearson	,447**	1
1	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

Fuente: Realizado en SPSS (2022).

En la tabla 37, el valor estadístico r de Pearson es de 0.447, esta correlación es Muy Significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el estudio existe una correlación positiva media ente la variable transformación digital y la dimensión servicios, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo de 0.001 requerido. Por lo que, aceptamos la hipótesis específico 1, indicando que la transformación digital de la Aduana facilita positivamente los servicios de las agencias encuestadas.

Contrastación de la hipótesis específica 2

He2: La transformación digital de la Aduana influye significativamente en el despacho aduanero de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

H0: La transformación digital de la Aduana no influye significativamente en el despacho aduanero de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

Tabla 38

Correlaciones – Hipótesis específica 2

		SUMAX	SUMAY2
SUMAX	Correlación de Pearson	1	,462**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
SUMAY 2	Correlación de Pearson	,462**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

Fuente: Realizado en SPSS (2022).

En la tabla 38, el valor estadístico r de Pearson es de 0.462, esta correlación es Muy Significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el estudio existe una correlación positiva media ente la variable transformación digital y la dimensión despacho aduanero, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo de 0.001 requerido. Por lo que, aceptamos la hipótesis específica 2, indicando que la transformación digital de la Aduana influye significativamente en los despachos aduaneros de las agencias encuestadas.

Contrastación de la hipótesis específica 3

He3: La transformación digital de la Aduana influye significativamente en los recursos de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

H0: La transformación digital de la Aduana no influye significativamente en los recursos de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

Tabla 39

Correlaciones – Hipótesis específica 3

		SUMAX	SUMAY3
SUMAX	Correlación de Pearson	1	,271*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	87	87
SUMAY3	Correlación de Pearson	,271*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	87	87

Fuente: Realizado en SPSS (2022).

En la tabla 39, el valor estadístico r de Pearson es de 0.271, esta correlación es significativa. Por lo que se puede afirmar con un 95% de confianza que en el estudio existe una correlación positiva media ente la variable transformación digital y la dimensión recursos, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.011, que se encuentra por debajo de 0.05 requerido. Por lo que, aceptamos la hipótesis específica 3, indicando que la transformación digital de la Aduana influye significativamente en los recursos de las agencias encuestadas.

Contrastación de la hipótesis específica 4

He4: La transformación digital de la Aduana impacta positivamente en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

H0: La transformación digital de la Aduana no impacta positivamente en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022

Tabla 40

Correlaciones – Hipótesis específica 4

		SUMAX	SUMAY4
SUMAX	Correlación de Pearson	1	,409**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
SUMAY4	Correlación de Pearson	,409**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

Fuente: Realizado en SPSS (2022).

En la tabla 40, el valor estadístico r de Pearson es de 0.409, esta correlación es Muy Significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el estudio existe una correlación positiva media ente la variable transformación digital y la logística de transporte, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo de 0.001 requerido. Por lo que, aceptamos la hipótesis específica 4.

Contrastación de la hipótesis específica 5

He5: La transformación digital de la Aduana impacta positivamente en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

H0: La transformación digital de la Aduana no impacta positivamente en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018-2022.

Tabla 41

Correlaciones - – Hipótesis específica 5

		SUMAX	SUMAY5
SUMAX	Correlación de Pearson	1	,371**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	87	87
SUMAY5	Correlación de Pearson	,371**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	87	87

Fuente: Realizado en SPSS (2022).

En la tabla 41, el valor estadístico r de Pearson es de 0.371, esta correlación es Muy Significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza que en el estudio existe una correlación positiva media ente la variable transformación digital y el almacenamiento, porque el valor del Sig. (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo de 0.01 requerido. Por lo que, aceptamos la hipótesis específica 5.

CAPÍTULO 5:

DISCUSIÓN

Se realizó el presente estudio con el objetivo general de analizar cómo la transformación digital de la aduana impacta en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022. También, se tuvo el propósito de identificar y analizar si los indicadores de las dimensiones: usuario digital, tecnología e innovación, datos, cultura organizacional y valor de la variable transformación digital de la Administración Aduanera del Perú, facilitan positivamente y o influyen significativamente en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, presentando como resultados que en un 13% y 53% están totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente en que la transformación digital de la Aduana impacta eficientemente en la gestión de las agencias de aduanas, mientras que un 25% tienen una postura neutral, un 8% y 1% manifestaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente frente a la hipótesis general planteada. Asimismo, mediante el coeficiente r de Pearson con un valor de 0.566 se puede detallar que hay una relación de impacto de eficiencia media entre la transformación digital y la gestión aduanera de las empresas estudiadas. De tal manera, es necesario mencionar que los avances, cambios y mejoras suscitados en la Aduana del Perú durante el periodo 2018 - 2022 al incluir nuevas tecnologías, digitalizar los documentos que se requieren para los procesos, incrementar una interoperabilidad con entidades y otros actores involucrados en el comercio exterior e internacional para brindar un servicio óptimo a sus usuarios permitieron y permiten que las agencias de aduanas como cooperadores privados autorizados incrementen la calidad de los servicios aduaneros que prestan, porque les ha significado menor uso de los tiempos durante los procesos que realizan y por tanto ahorro en una serie de costos.

Los resultados previamente mencionados guardan relación con lo hallado por Pacco y

Vergara (2019), quienes al ejecutar su estudio concluyeron que la digitalización guarda relación con la operatividad aduanera, ya que afecta eficientemente en los procesos de gestión aduanera al disminuir los tiempos y costos. Del mismo modo, la presente investigación comparte coincidencia con las autoras peruanas Crovetto y Yupanqui (2020) quienes en su análisis sintetizaron que con la transformación digital se obtienen efectos positivos, como el incremento en la velocidad de atención de importaciones, hay una reducción del uso de papel al presentarse digitalmente los trámites. Sin embargo, diferimos de los resultados con relación a la capacitación de los funcionarios aduaneros por parte de los autores Loo y Mariátegui (2020), ya que gran parte de los encuestados en este estudio enfatizaron que no están de acuerdo con que tengan la formación necesaria para realizar sus actividades virtualmente.

Con relación a los servicios de agenciamiento de la muestra analizada, se obtuvo como resultados que su calidad ha incrementado por las modificaciones digitales de la Administración Aduanera permitiendo disminuir los tiempos de atención y los costos operativos. Por lo que, la investigación guarda relación con los autores Dmitrieva, et al. (2021) porque en su estudio manifestaron que el uso de TICs en la Aduana Rusa genera simplicidad en los procesos aduaneros.

Respecto al despacho aduanero, el impacto del uso de nuevas tecnologías de la información y la digitalización de los documentos pertinentes para el proceso aduanero ocasiona que los actores del comercio puedan ejecutar sus actividades con facilidad, coincidiendo con lo expresado por Gutiérrez (2019) quien manifiesta que la conectividad electrónica y el uso de sistemas digitales son necesarios.

En lo que respecta a los recursos para el correcto funcionamiento de las agencias estudiadas se desprende que fue indispensable el incremento de uso de las tecnologías y en

algunos casos de invertir para tenerlas y lograr desarrollar sus labores con eficacia. De tal manera, de los autores Petersone & Ketners (2017) concordamos que es indispensable el manejo de las TICs para el manejo de la información y esto será posible con los recursos tecnológicos pertinentes y un personal capacitado para su uso.

Con relación a la logística de transporte y el almacenamiento de mercancías, en el estudio se obtiene como resultados que el uso y la disponibilidad de nuevas tecnologías brindadas por la Autoridad Aduanera permiten mantener la seguridad del traslado de las mismas, una reducción de los tiempos y por tanto de costos para los operadores intervinientes y para los usuarios finales que son los importadores y exportadores. De tal manera, lo analizado lo relacionamos con la investigación de López, Moreno & Vidal (2018), quienes manifiestan que las alianzas estratégicas con diferentes operadores de comercio exterior dentro de la cadena de distribución física internacional permiten calidad del servicio prestado y la interoperabilidad entre estos actores actualmente ha mejorado con la transformación digital.

Por todo lo anteriormente expuesto, sintetizamos la relevancia de la innovación digital por parte del ente regulador peruano para el desarrollo y sostenibilidad del intercambio de mercancías con respaldo de las organizaciones privadas autorizadas para ejercer en el ámbito aduanero, ya que en conjunto logran cumplir con los estándares internacionales del comercio, generando una mejora en la ventaja competitiva del Perú frente a otros países, lo cual beneficia no sólo a los involucrados sino también de ejecutarse con eficiencia ocasiona la estabilidad económica del país.

CAPÍTULO 6:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La transformación digital de la entidad aduanera del Perú suscitada en el periodo 2018 al 2022 impacta eficientemente en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, porque las modificaciones e implementación de nuevas tecnologías, así como la presentación de documentos electrónicos permite a los despachadores de aduanas realizar los procesos aduaneros requeridos por la autoridad aduanera con mayor celeridad y por tanto la gestión de despacho de mercancías se efectúe satisfactoriamente para sus representados.

La transformación digital de la Aduana facilita positivamente los servicios de agenciamiento de las empresas privadas de aduanas, puesto que brinda las herramientas como el Sistema de Despacho Aduanero a los operadores de comercio para ejecutar adecuadamente sus funciones. De las agencias analizadas, se evidencia que han logrado incrementar la calidad en sus servicios por el uso de los nuevos sistemas tecnológicos.

Los despachos aduaneros de mercancías ejecutados por las agencias de aduanas son influenciados significativamente por la transformación digital, porque el mandato electrónico, los cambios en la normatividad ante la integración o mejoras de nuevas tecnologías, las capacitaciones virtuales de los usuarios, entre otros, permiten que el trabajo en conjunto genere una fluidez en el intercambio de mercancías.

Se concluye, que la transformación digital de la Administración Aduanera influye significativamente en los recursos de las agencias de aduanas, debido a que las empresas privadas encuestadas invierten en la capacitación de su personal y en la adquisición de equipos tecnológicos, evidenciándose el incremento de uso de dispositivos móviles para realizar sus actividades.

Se sintetiza, que la transformación digital de la Aduana impacta positivamente en la

logística de transporte en las agencias de aduanas del Callao, ya que la mayoría de las agencias encuestadas han disminuido los tiempos de coordinación de embarque a través del manifiesto de carga electrónico, permitiendo reducir el tiempo de entrega de las mercancías y los costos; asimismo, la tecnología recientemente implementada en los precintos brinda seguridad durante el traslado de las mercancías.

Se concluye, que la transformación digital influye significativamente en el almacenamiento de las agencias de aduanas del Callao, debido a que gran parte de las agencias de aduanas al gestionar de manera adecuada los despachos anticipados han evidenciado reducción de costos porque la mercancía permanece menos tiempo en el almacén y disminución de tiempo durante la liberación de mercancías.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda a las agencias de aduanas estar al tanto de todas las mejoras y cambios que afronta la legislación, los procesos y procedimientos de la gestión aduanera, los cuales, en la actualidad se ejecutan con el perfeccionamiento e incorporación de nuevas tecnologías, permitiéndoles realizar una correcta asesoría durante la gestión de los procesos de intercambios de mercancías. A la entidad supervisora de aduanas se sugiere la capacitación de su personal para ejecutar adecuadamente las funciones de manera virtual con la intención de facilitar el comercio.

Se recomienda que la entidad reguladora continúe brindando conferencias, charlas, inducciones a los usuarios de comercio exterior respecto a toda modificación e implementación de normativas, leyes concernientes a la Aduana, para que puedan realizar sus actividades con rapidez. Además, se sugiere a las agencias de aduanas que puedan certificarse como OEA para acceder una serie de beneficios que les permita mejorar el servicio brindado a sus clientes.

Se recomienda a la Aduana perfeccionar los sistemas digitales a disposición de los intervinientes de comercio exterior para lograr disminuir o eliminar errores cotidianos en la gestión del despacho aduanero a través de los trámites electrónicos, y también se recomienda a las agencias de aduanas que incrementen las capacitaciones a su personal.

Se sugiere a las agencias de aduanas que realicen inversiones necesarias en lo que respecta a la adquisición de equipos tecnológicos para aprovechar al máximo los cambios digitales de la administración Aduanera.

Se recomienda a las agencias de aduanas establecer alianzas estratégicas con los demás operadores de comercio exterior como las agencias de carga para brindar servicios logísticos completos a sus clientes.

Se sugiere a la entidad reguladora de aduanas, mejorar la infraestructura de los depósitos

para que con la mejora o integración de nuevos sistemas tecnológicos exista un mayor orden y flujo de las mercancías.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca, D. & Rodríguez, D. (2019). Análisis De Los Tránsitos Aduaneros Modalidad 80-15 Pendiente De Completar En La Aduana Caldera, Y La Aplicación De Procesos Administrativos A Los Auxiliares De La Función Pública, Periodo 2014 Al 2018. Puntarenas, Costa Rica. <https://1library.co/document/qvv3r01q-analisis-transitos-aduaneros-modalidad-pendiente-aplicacion-administrativos-auxiliares.html>
- Alvarez, J. (2020). Análisis del Despacho Anticipado Diferido en la Intendencia e Aduana Marítima del Callao 2015-2018. *Quipukamayoc*, 28(56), 33–41. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17339>
- Albino, R. (2021). Digital transformation: an overview of the phenomenon based on a dynamic capabilities framework. Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA). <https://doi.org/10.11606/t.12.2021.tde-20052021-173518>
- Aspilcueta, R. & Bazán, J. (2017). Sistema de Despacho Aduanero y su importancia en la Cadena Logística del Comercio Internacional. *Gestión en el Tercer Milenio*, 19(38), 41–50. <https://doi.org/10.15381/gtm.v19i38.13787>
- Banco Interamericano de Desarrollo, (2009). Aspectos de la Gestión Aduanera en los Procesos de Integración Territorial. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/13551/aspectos-de-la-gestion-aduanera-en-los-procesos-de-integracion-territorial>
- Barrón, E., Huerta, J., Pairazamán, R., Plasencia, M. & Tirado, G. (2019). Diseño de un modelo de Gestión de Calidad y Seguridad para los procesos de despacho aduanero de la agencia de aduana “RF International Aduanas SAC”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)., Lima, Perú. <http://hdl.handle.net/10757/625660>

- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson
- Bijker, W. E. (2005). ¿Cómo y por qué es importante la tecnología? *Redes*, 11(21), 19–53.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90702101>
- Bowersox, D., Closs, D. & Drayer, R. (2005). THE DIGITAL TRANSFORMATION: Technology and beyond. *Supply Chain Management Review*; Framington, 9(1), 22–29.
<https://www.proquest.com/trade-journals/digital-transformation-technology-beyond/docview/221201326/se-2?accountid=37408>
- Bureau, V. (2011). Logística Integral. Fundación Confemetal.
- Centro Europeo de Posgrado. (16 de abril de 2020). La naturaleza y objetivos de la logística del transporte. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/la-naturaleza-y-objetivos-de-la-logistica-del-transporte.html>
- Chandler, A. (1993). *The Visible Hands. The Managerial Revolution in America*. The Belknap Press od Harvard University Press Cambridge.
- Chiavenato, I. (1999). “Administración de los Recursos Humanos”. 5ª Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Coll, P. (2015). *Manual de Gestión Aduanera Normativas del Comercio Internacional y Modelos de Integración Económica* (p. 13). Barcelona: Marge Books.
- Cosío, E. (2021). La legislación aduanera en la nueva normalidad de la COVID-19. *Advocatus*, 040, 195–211. <https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n040.5294>
- Crovetto, M., & Yupanqui, L. (2020). La transformación digital de la Aduana peruana y sus consecuencias en el proceso de despacho aduanero de importación de las agencias de aduanas de Lima y Callao durante el periodo Julio 2018- Julio 2020. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655468>

De la Peña, J. & Cabezas, M. (2015). La gran oportunidad: Claves para liderar la transformación digital en las empresas y en la economía. *Gestión 2000*.

Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Diaz De Santos.

Deshpande, R., Farley, J. & Webster, F. (1993). Corporate culture, customer orientation, and innovativeness in Japanese firms: A quadrad analysis. *Journal of Marketing*, 57(1), 23.
<https://doi.org/10.2307/1252055>

Dmitrieva, O., Rudakova, E., Alexandrova, J., Majerčák, P., & Majerčák, J. (2021). Customs procedure of customs transit for the carriage of goods by roads in Russia. *Transportation Research Procedia*, 53, 204–211.
<https://doi.org/10.1016/j.trpro.2021.02.027>

Drucker, P. (1954). *LA GERENCIA DE EMPRESAS*.

https://www.academia.edu/31002142/Drucker_peter_la_gerencia_de_empresas

Dudorova, T. (2018). Logistics of customs procedures in Ukraine. *Management*, 27(1), 9–17.
<https://doi.org/10.30857/2415-3206.2018.1.1>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15 (25), 64-80. Recuperado el 12 de junio de 2022, de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.

Escudero, Y. & Ponce, S. (2020). Factores que influyeron en la optimización de la cadena de suministros de las empresas exportadoras e importadoras peruanas certificadas como Operadores Económicos Autorizados (OEA) durante los años 2013 al 2018. Universidad

- Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Espinoza, F. (2016). Análisis del proceso de importaciones con la aplicación del sistema Ecuapass. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43183>
- García, M. (1992). La encuesta. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2020/09/Garc%C3%ADa-Ferrando.pdf>
- Goldratt, E. y Cox, J. (1984). La meta. Un proceso de mejora continua.
- Gómez, A. & Santillán, P. (2016). Perspectivas del despacho electrónico aduanero en México. Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 4(8).
<https://doi.org/10.29057/icea.v4i8.228>
- González, I., Martínez, A., Otero, C., & González, E. (2011). Gestión del comercio exterior de la empresa: Manual teórico y práctico (2da. Edición ed.). Editorial Esic
https://books.google.com.pe/books?id=RH7pZhy2AjYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Guadalupe, J. (2021). COVID-19, comercio exterior peruano y lecciones por aprender. Forseti: Revista de Derecho, 9(13), 6–20. <https://doi.org/10.21678/forseti.v9i13.1477>
- Gutiérrez, A. (2019). El papel de las TIC en la cadena de suministro portuaria: el caso del puerto de Manzanillo, México. Revista de Investigación En Tecnologías de La Información, 7(14), 241–249. <https://doi.org/10.36825/riti.07.14.020>
- Hammer, M. & Champy, J (1994). Reingeniería. HerperCollins Publishers, Inc.
- Heredia, R. (2018). Ecosistemas Digitales, la revolución de todas las industrias. Digital
<https://kioscoganamas.com.pe/wp-content/uploads/2020/07/Libro-Ecosistemas-Digitales.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6th ed.). McGraw-Hill.
- Kim, S. & Kim, D. (2020). ICT Implementation and Its Effect on Public Organizations: The Case of Digital Customs and Risk Management in Korea. *Sustainability*, 12(8), 3421. <https://doi.org/10.3390/su12083421>
- Kotler, P (2002). Dirección de Marketing. Edición 14. Pearson Educación, México.
- La Noire, J. (2019). Una Aduana Digital y Sin Papeles. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(42), 9–14. <https://doi.org/10.15381/gtm.v21i42.16034>
- La Noire, J. (2020). Más que sólo modificaciones: “La nueva legislación aduanera peruana.” *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 83–88. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19156>
- La Noire, J. (2021). ¿Por qué cambió la legislación aduanera en el Perú? *Advocatus*, 040, 221–232. <https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n040.5296>
- Lasarfeld, (1971). Citado por Las Encuestas y la Investigación Cuantitativa. <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/documents/3/Encuestas-Investigacion-Cuantitativa.pdf>
- Leiva, C. (2019). La Gestión del Despacho Aduanero y la Competitividad Empresarial de las Agencias de Aduana de Tacna. Universidad Privada de Tacna. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/956>
- Llorente, J. (2016). La transformación digital. *Revista-uno.com*. <https://www.revista-uno.com/numero-24/>
- Loo, D., & Mariátegui, R. (2020). Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016 - 2020. Universidad

- Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://hdl.handle.net/10757/653491>
- López, C., Moreno, D. & Vidal, J. (2018). Las agencias de carga y los servicios de transporte en el comercio internacional de Bogotá. *Ensayos de Economía*, 28(53), 141–164.
<https://doi.org/10.15446/ede.v28n53.75021>
- Mallar, M. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 13, núm. 1.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
- Mikuriya, K. (2021). “Mensaje de la Organización Mundial de Aduanas. Día Internacional de la Aduana 2021” <https://www.aduana.gob.cu/noticias/mensaje-de-la-organizacion-mundial-de-aduanas-dia-internacional-de-la-aduana-2021-0>
- Mondragón, V. (2014). ¿Qué es el despacho aduanero? *Diario del Exportador*.
https://www.diariodelexportador.com/2014/11/que-es-un-despacho-aduanero_11.html
- Moreno, C. (2020). Estudio del acuerdo de facilitación al comercio internacional y su futura incidencia en la dinamización de los procesos aduaneros en el marco de la competitividad del Ecuador hacia el año 2021. Universidad de Guayaquil: Instituto Superior Postgrado.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51108>
- Novikova, S., Sidorov, D. & Goncharuk, I. (2020). New Technologies of Business Processes in the Sphere of Customs Administration of Export-Import Transactions and Payments. *IOP Conference Series. Materials Science and Engineering*, 753(8), 082015.
<https://doi.org/10.1088/1757-899x/753/8/082015>
- Osorio, A. & Pacurucu, V. (2019). Estudio de la relación entre los procesos administrativos aduaneros y su impacto la eficiencia operativa de las navieras en la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

- <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12657>
- Pacco, T., & Vergara, S. (2019). La digitalización y su impacto en la operatividad aduanera del Perú 2018. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57206>
- Parker, M. (1998). *New State: Group Organization the Solution of Popular Government*. Pennsylvania State University Press.
- Petersone, M. & Ketners, K. (2017). Improvement of customs and tax administration ICT system performance. <https://doi.org/10.22616/rrd.23.2017.077>
- Pilco, P. (2008). La gestión aduanera en el Puerto del Callao como instrumento de facilitación del comercio: Perú 1995-2006. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/2308>
- Porter, M. (1987). *Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. The Free pressa division os Simon & Schuster.
- Porter, M. (2017). *Ser competitivo: Edición actualizada y aumentada* (Harvard Business School Press) (Spanish Edition). Deusto. Harvard Business Press.
- Quispe, H. (2017). *La Gestión Fiscalizadora Aduanera En El Puerto Del Callao 2017*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6860>
- Reyes, O., Gutiérrez, A., & Alvaro, A. (2021). Efectos de la modernización en la recaudación de la aduana de Lázaro Cárdenas. *Diagnóstico FACIL Empresarial, Finanzas, Auditoría, Contabilidad, Impuestos, Legal*(14), 33-44. <https://doi.org/10.32870/dfe.vi14.9>
- Samaniego, J. (23 de marzo de 2016). Qué es un usuario digital y cómo utiliza la tecnología. WTW Update. <https://willistowerswatsonupdate.es/riesgos-corporativos-y-directivos/el-usuario-digital-que-tecnologia-y-como-la-utiliza/>

- Rogers, D. (2016). *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age*. Columbia Business School Publishing
- Rogmann, A. (2019). Impact of International Law on the EU Customs Union. *Erasmus Law Review*, 12(3), 233–245. <https://doi.org/10.5553/elr.000126>
- Rudahigwa, O., & Tombola, G. (2021). The influence of east African community's cargo clearance procedures on trade facilitation in Rwanda. *European Journal of Business and Management Research*, 6(3), 61–68. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2021.6.3.828>
- Salvador, Y., Llanes, M., & Suárez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602.
<http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/573>
- Santome, B. (2019). LOS SOBRECOSTOS LOGÍSTICOS EN LA IMPORTACIÓN DE VEHÍCULOS NUEVOS DE TOYOTA 2013- 2017. *Quipukamayoc*, 27(55), 55–61.
<https://doi.org/10.15381/quipu.v27i55.17058>
- Sarache, W. & Cardona, C. (2007). Colombia. La logística del transporte: un elemento estratégico en el desarrollo agroindustrial. Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/55904>
- Schneider, B., Ehrhart, M. & Macey, W. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64(1), 361–388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. *Trakia Journal of Science*, 15(Suppl.1), 388–393. <https://doi.org/10.15547/tjs.2017.s.01.065>
- Sotelo, D., Lazarte, L., Llontop, M., & Mas, O. (2021). La experiencia de usuario como factor fundamental para el diseño de plataformas digitales de compra online. *Anuario*, 12, 437–

457. <https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/5204>
- Libro Taylor. (s/f). calameo.com.
- <https://es.calameo.com/read/000385679ab34a3a14067?fbclid=IwAR2EEH1ZBTK37pxBg3M9ixTSsIIwkjzbrE9b9ZlX7N0cCTP33tc5e-6Irfc>
- Vacas, F. (2018). Transformación digital: del lifting a la reconversión. *Tecnología, Ciencia y Educación*, 135–143. <https://doi.org/10.51302/tce.2018.199>
- Vera, M. (2016). *El Autodespacho de Mercancías en Aduanas: Guía para implementar el Autodespacho en la Empresa*.
- <https://books.google.com.pe/books?id=XKJ5DAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Vernaza, N (2015). Análisis de los errores cometidos por los agentes de aduana en la realización y transmisión de la declaración aduanera de importación con el sistema ECUAPASS. Pontificia Universidad católica del Ecuador.
- <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/568>
- World Trade Organization. (12 April 2022). Russia-Ukraine conflict puts fragile global trade recovery at risk. https://www.wto.org/spanish/news_s/pres22_s/pr902_s.htm
- Zagal, R. (2013). *DERECHO ADUANERO. Operativa de Comercio Exterior y Principales Instituciones Jurídicas Aduaneras*. Lima, Perú. Editorial San Marcos.
- Zamora, A. (2017). APEC region customs efficiency: An analysis through the Malmquist DEA model. *México y La Cuenca Del Pacífico*, 6(18), 17–36.
- <https://doi.org/10.32870/mycp.v6i18.5>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Título: “Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: X: Transformación digital	La transformación digital es un proceso que empieza por una reinvención estratégica de toda una organización, teniendo como cimiento el liderazgo y unificando la cadena de suministro con la digitalización de operaciones y uso de nuevas tecnologías, buscando alcanzar una ventaja competitiva sostenible (Bowersox, et. al, 2005).	La necesidad de una visión holística para la transformación digital implica el desarrollo de innovaciones estratégicas e ideas que permitan repensar acerca del negocio relacionadas con la tecnología, teniendo como dominios a los clientes, la competencia, los datos, la innovación y el valor (Rogers, 2016).	X1: Usuario	Velocidad de acceso y carga
				Interactividad
			X2: Tecnología e innovación	Digitalización
				Herramientas tecnológicas
			X3: Datos	Manejo de información
				Política de seguridad
X4: Cultura organizacional	Capacitación de RR. HH			
X5: Valor	Eficiencia			
	Ventaja competitiva			
Variable dependiente: Y: Gestión aduanera	La gestión es la práctica de una serie de actividades encaminadas a metas y objetivos planteados por la organización, donde los trabajadores deben asumir sus responsabilidades y la dirección de las funciones que realicen (Drucker, 1954).	La operatividad aduanera es toda gestión de los procesos para efectuar el tránsito de mercancías de importación, exportación, los regímenes especiales, siendo necesario la logística de transporte, el almacenaje y la distribución bajo las regulaciones nacionales e internacionales, seguridad y supervisión de la Administración aduanera y el apoyo de operadores de comercio exterior (Coll, 2015).	Y1: Servicio	Calidad
				Operatividad
			Y2: Despacho aduanero	Mandato
				Normatividad aduanera
				Destinación aduanera
				DAM
				Control aduanero
			Y3: Recursos	Personal
				Equipos tecnológicos
			Y4: Logística de Transporte	Coordinación de embarque
				Costo de transporte
				Tiempo de entrega
Seguridad de transporte				
Y5: Almacenamiento de mercancías	Costo de almacenamiento			
	Tiempo de almacenamiento			

Fuente: Flores y Pardo (2022).

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: “Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<p>Variable independiente: Transformación digital</p> <p>Dimensiones: Usuario digital Tecnología e innovación Datos Cultura organizacional Valor</p> <p>Variable dependiente: Gestión aduanera</p> <p>Dimensiones: Servicios Despacho aduanero Recursos empresariales Logística del transporte Almacenamiento de mercancías</p>
PG: ¿Cómo la transformación digital de la Aduana impacta en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?	OG: Analizar cómo la transformación digital de la Aduana impacta en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	HG: La transformación digital de la Aduana impacta eficientemente en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	
Pe1: ¿De qué manera la transformación digital de la Aduana facilita los servicios de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?	Oe1: Analizar de qué manera la transformación digital de la Aduana facilita los servicios de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	He1: La transformación digital de la Aduana facilita positivamente los servicios de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	
Pe2: ¿De qué manera la transformación digital de la Aduana influye en el despacho aduanero de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?	Oe2: Identificar de qué manera la transformación digital de la Aduana influye en el despacho aduanero de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	He2: La transformación digital de la Aduana influye significativamente en el despacho aduanero de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	
Pe3: ¿De qué manera la transformación digital de la Aduana influye en los recursos de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?	Oe3: Analizar de qué manera la transformación digital de la Aduana influye en los recursos de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	He3: La transformación digital de la Aduana influye significativamente en los recursos de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	
Pe4: ¿De qué manera la transformación digital de la Aduana impacta en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?	Oe4: Analizar de qué manera la transformación digital de la Aduana impacta en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	He4: La transformación digital de la Aduana impacta positivamente en la logística de transporte de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	
Pe5: ¿De qué manera la transformación digital de la Aduana influye en el	Oe5: Identificar de qué manera la transformación digital de la Aduana influye en	He5: La transformación digital de la Aduana influye significativamente en el almacenamiento de las	

almacenamiento de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022?	el almacenamiento de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022.	
MÉTODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Tipo de estudio: Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Alcance: Explicativo - Descriptivo Recolección de datos: transversal o transaccional		Población: 315 agencias de aduanas marítimas del Callao Muestra: 87 agencias de aduanas de aduanas marítimas del Callao	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Tratamiento estadístico: SPSS V25

Fuente: Flores y Pardo (2022).

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: “Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ITEMS	ITEMS
Variable independiente: Transformación digital	Usuario	Velocidad de acceso y carga	5.9%	2	1. La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada.
					2. La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana.
		Interactividad	5.9%	2	3. Considera interactivas las plataformas web de la Aduana peruana.
					4. Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites.
	Tecnología e innovación	Digitalización	5.9%	2	5. Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete.
					6. Considera que en la actualidad la Administración Aduanera del Perú es 100% digital (Aduana paperless).
		Herramientas tecnológicas	8.8%	3	7. Usted podría afirmar si la Aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps).
					8. Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA, durante el periodo 2020 al 2022.
					9. Considera que los sistemas virtuales de la Aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior.
	Datos	Manejo de información	2.9%	1	10. La plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual.
					Política de seguridad
	Cultura organizacional	Capacitación de RR.HH.	2.9%	1	13. Los funcionarios aduaneros se encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades.
	Valor	Eficiencia	5.9%	2	14. Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas.
					15. Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado.
		Ventaja	2.9%	1	16. Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de

		competitiva			la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital.
Variable dependiente: Gestión aduanera	Servicio	Calidad	2.9%	1	1. La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas.
		Operatividad	6%	2	2. La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana. 3. Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto realizar más despachos por día.
	Despacho aduanero	Mandato	2.9%	1	4. El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores.
		Normatividad aduanera	6%	2	5. Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas. 6. Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales.
		Destinación aduanera	2.9%	1	7. Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información.
		DAM	2.9%	1	8. Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019.
		Control aduanero	2.9%	1	9. Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana.
	Recursos	Personal	6%	2	10. Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022 empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil. 11. Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera.
		Equipos tecnológicos	2.9%	1	12. El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia.
	Logística de transporte	Coordinación de Embarque	2.9%	1	13. Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana.
		Costo de transporte	2.9%	1	14. Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte.
		Tiempo de entrega	2.9%	1	15. La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente.
		Seguridad de transporte	2.9%	1	16. Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga.
	Almacenamiento de mercancías	Costo	2.9%	1	17. Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la mercancía menos tiempo en almacenamiento.
		Tiempo	2.9%	1	18. Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera.

Fuente: Flores y Pardo (2022).

Anexo 04: Instrumento de recolección de datos

Encuesta de transformación digital y gestión aduanera

Estimado encuestado (a), reciba un cordial saludo.

Somos Bachilleres en Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Tecnológica del Perú y actualmente nos encontramos en el proceso de elaboración de tesis para optar el Título Profesional de Licenciadas en Administración de Negocios Internacionales.

El objetivo de la encuesta es recoger la información necesaria para el tema de investigación de las tesis: “Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022”. Hemos de informarle que sus respuestas serán confidenciales y su uso reconocido en la tesis. De antemano, agradecer la generosidad de brindarnos su tiempo.

Características del encuestado (a):

1. ¿Cuál es su grado académico?

Secundaria completa () Técnico () Universitario () Posgrado ()

2. ¿Cuál es el nombre de la Agencia en la que labora?

.....

3. ¿Cuánto tiempo viene laborando en la agencia de aduanas?

.....

4. ¿Cuál es su código de agente de aduanas?

.....

Para evaluar las variables X y Y:

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la respuesta de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO						
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
N°	ÍTEMS					
Variable X: TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
1.	¿La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada?					
2.	¿La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana?					
3.	¿Considera interactivas las plataformas web de la Aduana peruana?					
4.	¿Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites?					
5.	¿Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete?					
6.	¿Considera que en la actualidad la Administración Aduanera del Perú es 100% digital (Aduana paperless)?					
7.	¿Usted podría afirmar si la Aduana peruana en el periodo 2018-2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps)?					
8.	¿Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA, durante el periodo 2020 al 2022?					
9.	¿Considera que los sistemas virtuales de la Aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior?					
10.	¿La plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual?					
11.	¿Las herramientas digitales de la Aduana peruana le brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios?					
12.	¿La administración aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia?					
13.	¿Los funcionarios aduaneros se encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades?					
14.	¿Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas?					
15.	¿Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado?					
16.	¿Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital?					

Variable Y: GESTIÓN ADUANERA						
1.	¿La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas?					
2.	¿La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana?					
3.	¿Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto realizar más despachos por día?					
4.	¿El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores?					
5.	¿Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas?					
6.	¿Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales?					
7.	¿Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información?					
8.	¿Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019?					
9.	¿Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana?					
10.	¿Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022 empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil?					
11.	¿Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera?					
12.	¿El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia?					
13.	¿Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana?					
14.	¿Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte?					
15.	¿La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente?					
16.	¿Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga?					
17.	¿Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la mercancía menos tiempo en almacenamiento?					
18.	¿Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera?					

Anexo 05: Validaciones de instrumento: encuesta

Validación de instrumento N°1

Lima, 06 de mayo de 2022.

Señor (a):

Mg. / Lic. Adm Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi

Docente de la Facultad de Administración

Universidad Tecnológica del Perú

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento

Estimado Magíster / Licenciado:

En primer lugar, reciba usted un cordial saludo; luego, siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, no hemos tomado la libertad de elegirlo JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que pretendemos utilizar en el siguiente tema de investigación: " Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022 ". A continuación, les presentamos los aspectos fundamentales a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de operacionalización de variables.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de instrumento de recojo de datos.
4. El instrumento (cuestionario).
5. Formato de validación de juicio de experto.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradecemos su valiosa cooperación.

Atentamente,



DNI: 73271880

Mirella Flores



DNI: 70283408

Maitte Pardo

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Evaluador: Mag. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi **Fecha:** 06/05/2022

Instrumento: Cuestionario de transformación digital y gestión aduanera

CONTENIDO			VALORACIÓN					OBSERVACIONES
ÍTEMS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	CRITERIOS GENERALES	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%		
		Estado observado			Reajuste	Apto		
01	La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
02	La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
03	Considera interactiva las plataformas web de la Aduana peruana.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
04	Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
05	Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
06	Considera que en la actualidad la	Validez del contenido					X	

	Administración Aduanera del Perú es 100% digital (Aduana paperless).	Validez del constructo						
		Validez del criterio						
07	Usted podría afirmar si la Aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps).	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
08	Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA, durante el periodo 2020 al 2022.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
09	Considera que los sistemas virtuales de la Aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
10	La plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
11	Las herramientas digitales de la Aduana peruana le brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
12	La administración aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
13	Los funcionarios aduaneros se	Validez del contenido					X	

	encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades.	Validez del constructo							
		Validez del criterio							
14	Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
15	Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
16	Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
CONTENIDO			VALORACIÓN					OBSERVACIONES	
ÍTEM DE GESTIÓN ADUANERA	CRITERIOS GENERALES	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%			
		Estado observado		Reajuste	Apto				
01	La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas.	Validez del contenido					X		
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
02	La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
03	Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							

	realizar más despachos por día.								
04	El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
05	Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
06	Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
07	Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
08	Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
09	Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							
		Validez del criterio							
10	Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo							

	empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil.	Validez del criterio						
11	Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
12	El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
13	Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
14	Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
15	La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						
16	Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga.	Validez del contenido						
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio						
17	Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						

	mercancía menos tiempo en almacenamiento.	Validez del criterio						
18	Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo						
		Validez del criterio						

El que suscribe, Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi identificado con DNI N° 07379211, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por: Mirella Flores Lopez y Maitte Alison Pardo Honores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()



.....
Nombre y apellidos: Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi

Especialidad: Docencia e investigación universitaria

DNI: 07379211

Validación de instrumento N°2

Lima, 02 de mayo de 2022.

Señor (a):

Mg. / Lic. Adm. Juan Moreno Fuentes

Docente de la Facultad de Administración

Universidad Tecnológica del Perú

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento

Estimado Magíster / Licenciado:

En primer lugar, reciba usted un cordial saludo; luego, siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, no hemos tomado la libertad de elegirlo JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que pretendemos utilizar en el siguiente tema de investigación: " Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022 ". A continuación, les presentamos los aspectos fundamentales a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de operacionalización de variables.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de instrumento de recojo de datos.
4. El instrumento (cuestionario).
5. Formato de validación de juicio de experto.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradecemos su valiosa cooperación.

Atentamente,



DNI: 73271880

Mirella Flores



DNI: 70283408

Maitte Pardo

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Evaluador: Juan Moreno Fuentes **Fecha:** 07/05/2022

Instrumento: Cuestionario de transformación digital y gestión aduanera

CONTENIDO		CRITERIOS GENERALES	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
ÍTEM DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL			Estado observado		Reajuste	Apto		
01	La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
02	La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
03	Considera interactiva las plataformas web de la Aduana peruana.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
04	Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
05	Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
06	Considera que en la actualidad la	Validez del contenido					X	

	Administración Aduanera del Perú es 100% digital (Aduana paperless).	Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
07	Usted podría afirmar si la Aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps).	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
08	Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA, durante el período 2020 al 2022.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
09	Considera que los sistemas virtuales de la Aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
10	La plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
11	Las herramientas digitales de la Aduana peruana le brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
12	La administración aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
13	Los funcionarios aduancros sc	Validez del contenido						x	

	encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades.	Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
14	Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
15	Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
16	Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
CONTENIDO			VALORACIÓN					OBSERVACIONES
ÍTEMS DE GESTIÓN ADUANERA		CRITERIOS GENERALES	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	
			Estado observado		Reajuste	Apto		
01	La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
02	La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana.	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	
03	Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto	Validez del contenido					X	
		Validez del constructo					X	
		Validez del criterio					X	

	realizar más despachos por día.							
04	El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
05	Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
06	Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
07	Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
08	Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
09	Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
10	Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	

	empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil.	Validez del criterio						x	
11	Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
12	El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
13	Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
14	Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
15	La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
16	Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	
17	Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	

	mercancía menos tiempo en almacenamiento.	Validez del criterio						x	
18	Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio							

El que suscribe, Juan Moreno Fuentes identificado con DNI N°40381686, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por: Mirella Flores Lopez y Maitte Alison Pardo Honores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()



.....
Nombre y apellidos: Moreno Fuentes Juan
Especialidad: Magister en Ingeniería Industrial
DNI: 40381686

Validación de instrumento N°3

Lima, 06 de mayo de 2022.

Señor (a):

Mg. / Lic. Adm Gustavo Zárate Ruiz

Docente de la Facultad de Administración

Universidad Tecnológica del Perú

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento

Estimado Magíster / Licenciado:

En primer lugar, reciba usted un cordial saludo; luego, siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, no hemos tomado la libertad de elegirlo JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que pretendemos utilizar en el siguiente tema de investigación: " Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022 ". A continuación, les presentamos los aspectos fundamentales a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de operacionalización de variables.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de instrumento de recojo de datos.
4. El instrumento (cuestionario).
5. Formato de validación de juicio de experto.

Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradecemos su valiosa cooperación.

Atentamente,



.....
DNI: 73271880

Mirella Flores



.....
DNI: 70283408

Maitte Pardo

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Evaluador: Gustavo Zárate Ruiz

Fecha: 07-05-2022

Instrumento: Cuestionario de transformación digital y gestión aduanera

CONTENIDO			VALORACIÓN					OBSERVACIONES
ÍTEMS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	CRITERIOS GENERALES	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%		
		Estado observado			Reajuste	Apto		
01	La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
02	La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
03	Considera interactiva las plataformas web de la Aduana peruana.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
04	Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
05	Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete.	Validez del contenido					x	
		Validez del constructo					x	
		Validez del criterio					x	
06	Considera que en la actualidad la	Validez del contenido					x	

	encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades.	Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
14	Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
15	Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
16	Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
CONTENIDO			VALORACIÓN					OBSERVACIONES	
ÍTEMS DE GESTIÓN ADUANERA	CRITERIOS GENERALES	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%			
		Estado observado		Reajuste	Apto				
01	La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
02	La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
03	Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	

	realizar más despachos por día.								
04	El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores.	Validez del contenido							x
		Validez del constructo							x
		Validez del criterio							x
05	Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas.	Validez del contenido							x
		Validez del constructo							x
		Validez del criterio							x
06	Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales.	Validez del contenido							x
		Validez del constructo							x
		Validez del criterio							x
07	Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información.	Validez del contenido							x
		Validez del constructo							x
		Validez del criterio							x
08	Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019.	Validez del contenido							x
		Validez del constructo							x
		Validez del criterio							x
09	Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana.	Validez del contenido							x
		Validez del constructo							x
		Validez del criterio							x
10	Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022	Validez del contenido							x
		Validez del constructo							x

	empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil.	Validez del criterio						X	
11	Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
12	El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
13	Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
14	Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
15	La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
16	Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga.	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	
		Validez del criterio						X	
17	Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la	Validez del contenido						X	
		Validez del constructo						X	

	mercancía menos tiempo en almacenamiento.	Validez del criterio						x	
18	Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera.	Validez del contenido						x	
		Validez del constructo						x	
		Validez del criterio						x	

El que suscribe, Dr. Gustavo Ernesto Zárate Ruiz identificado con DNI N° 09870134, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por: Mirella Flores Lopez y Maitte Alison Pardo Honores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()



Nombre y apellidos:

Especialidad: ADMINISTRACION DE EMPRESAS, MARKETING GESTION
DEL TALENTO HUMANO Y GESTION PUBLICA

DNI: 09870134

Validación de instrumento N°4

Lima, 06 de mayo de 2022.

Señor (a):

Mg. / Lic. Adm. Milenka Caceres Hurtado

Docente de la Facultad de Administración

Universidad Tecnológica del Perú

Presente. -

Asunto: Validación de instrumento

Estimado Magíster / Licenciado:

En primer lugar, reciba usted un cordial saludo; luego, siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, no hemos tomado la libertad de elegirlo JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del cuestionario que pretendemos utilizar en el siguiente tema de investigación: " Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022 ". A continuación, les presentamos los aspectos fundamentales a tomar en cuenta para la validación:

1. Matriz de operacionalización de variables.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de instrumento de recojo de datos.
4. El instrumento (cuestionario).
5. Formato de validación de juicio de experto.

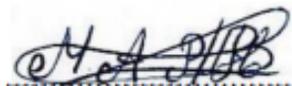
Los resultados de esta evaluación servirán para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De antemano agradecemos su valiosa cooperación.

Atentamente,



DNI: 73271880

Mirella Flores



DNI: 70283408

Maitte Pardo

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Evaluador:Milenka Caceres Hurtad o.....

Fecha: ... 11 de mayo del - 2022

Instrumento: Cuestionario de transformación digital y gestión aduanera

CONTENIDO		VALORACIÓN					OBSERVACIONES	
ÍTEMS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL	CRITERIOS GENERALES	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%		
		Estado observado			Reajuste	Apto		
01	La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada.	Validez del contenido					90	Mejore redacción de este ítem
		Validez del constructo					90	
		Validez del criterio					90	
02	La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
03	Considera interactiva las plataformas web de la Aduana peruana.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
04	Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
05	Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	

06	Considera que en la actualidad la Administración Aduanera del Perú es 100% digital (Aduana paperless).	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
07	Usted podría afirmar si la Aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps).	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
08	Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA, durante el periodo 2020 al 2022.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
09	Considera que los sistemas virtuales de la Aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
10	La plataforma informática - portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
11	Las herramientas digitales de la Aduana peruana le brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
12	La administración aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	

13	Los funcionarios aduaneros se encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
14	Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
15	Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
16	Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
CONTENIDO			VALORACIÓN					OBSERVACIONES
ÍTEMS DE GESTIÓN ADUANERA	CRITERIOS GENERALES	0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%		
		Estado observado		Reajuste	Apto			
01	La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
02	La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
03	Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	

	uso tiempo y por tanto realizar más despachos por día.	Validez del criterio					100	
04	El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
05	Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
06	Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
07	Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
08	Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
09	Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
10	Para realizar sus funciones como	Validez del contenido					100	

	agente de aduanas en el periodo 2020-2022 empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil.	Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
11	Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
12	El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
13	Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
14	Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
15	La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
16	Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
17	Los despachos anticipados generan	Validez del contenido					100	

	una reducción de costos al estar la mercancía menos tiempo en almacenamiento.	Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	
18	Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera.	Validez del contenido					100	
		Validez del constructo					100	
		Validez del criterio					100	

El que suscribe, Milenka Cáceres Hurtado identificado con DNI N° 41070133, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento diseñado por: Mirella Flores Lopez y Maitte Alison Pardo Honores.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable ()

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()



Nombre y apellidos: Mg. Milenka Cáceres Hurtado

Especialidad: Turismo y Hotelería

DNI: 41070133

Anexo 06: Reporte de agencias de aduanas

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Fecha y Hora: 03/05/2022 09:21:24

REPORTE DE AGENTES DE ADUANA

Código del Despachador de Aduana: -
Tipo de Despachador: AGENCIA DE ADUANA
Razón Social del Despachador: -
Código de Jurisdicción: 118 MARITIMA DEL CALLAO
Estado: HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
0014	DHL EXPRESS ADUANAS PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0032	DHL GLOBAL FORWARDING ADUANAS PERU S.A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0069	TRANSEL AGENCIA DE ADUANA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0091	AGENCIAS RANSA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0127	A.E. SMITH S.A.C. AGENTES DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0177	CORPORACION INTERANDINA S.A. DESP.ADUAN.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0190	GARCIA PERSICO S. A. C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0221	PALACIOS & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0235	AUGUSTO BEDOYA S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0280	CARLOS BELLO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0311	AGENCIA DE ADUANA RRR DEL PACIFICO	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0334	PEDRO DONGO SORIA S.A. AGENTES DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0497	JUAN E. MADICO M. AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0659	INTERAMERICAN SERVICE CO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0785	JOSE VICENTE SILVA FERNANDEZ S.R.L. AGENTE DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0901	AGENTES Y ASES.INTGRAL.EN ADUANAS SA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0956	AGENCIA DE ADUANA JESUS GUTIERREZ TORREB LANCA S.R.L.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0983	AGENCIA DE ADUANA VICMAR S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
0992	MIASA INTEGRACION ADUANERA SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1018	JORGE RIVVA LOPEZ S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1135	SERVICIOS EN ADUANAS S C R L	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1225	UNIVERSAL ADUANERA S A C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1351	JOSE V MOLFINO S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1469	LUIS BETETA S A AGENTES DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1487	LAVALLE SUI TO DESPACHADORES ADUANEROS SA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1513	ALFONSO SEBASTIANI S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1540	INVERSIONES ADUANERAS S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
1612	HECTOR GONZALES SANDI AGENCIA AFIANZADA DE ADUANA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1676	HUGO GADEA VILLAR S.A. AG ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1694	TECNIADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1757	FERNANDO GUTIERREZ THOMPSON E HIJOS AGENTES DE ADUANAS S	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1784	CORPORACION LOGISTICA LAS AMERICAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1874	NEW WORLD ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1892	FAZIO ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1900	AGENCIA DE ADUANA RABANAL S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1937	JAIME RAMIREZ MC CUBBIN S C R LTDA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1946	JULIO ABAD S.A. AGENTES DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
1973	OPERACIONES Y TRAMITES ADUANEROS S.A.C. - OTASAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2125	NAVASA AGENTES DE ADUANA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2143	AGENCIA DE ADUANA TRANSOCEANIC S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2224	SAVAR AGENTES DE ADUANA S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2378	ADUATEC S.R. L. AGENTES DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2404	DESPACHOS ADUANALES S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2512	AGENTES PROFESIONALES DE ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2549	MUNDO ADUANERO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2576	SEDASA AGENTES DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2585	RODOLFO BUSTAMANTE SA- AGENTES DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2684	ADUANDINA AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2701	ISLAY AGENCIA AFIANZADA DE ADUANA S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2738	ALICIA GUZMAN DE CASTILLO S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2959	HANDELZOLL S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2972	RAMSEY S A AGENTES DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2977	QUELOPANA & CABALLERO SAC AGENCIA DE ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
2981	AEROADUANA SAC.AGENTES AFIANZ. DE ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
3039	AGENTES CORPORATIVOS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3084	Q.MAR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA AGENTE DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3110	EFRINSA AGENTES DE ADUANA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3147	SAN REMO OPERADOR LOGISTICO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3165	AGENCIA AFIANZADA DE ADUANA J. K.M. S.A .C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3237	NEOCORP S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3273	RF INTERNATIONAL ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3282	BOXPOOL AGENCIA DE ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3307	AGENCIAS UNIDAS ASOCIADAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3494	GUILLERMO MAS SA AGENTE AFIANZ	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3656	CORPORACION LA NOIRE S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3728	ADUALINK S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3831	BARRON & ASOCIADOS AGENTES DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3958	TRANSGLOBAL CUSTOMS LOGISTIC AGENCIA DE ADUANAS SOCIEDAD	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3967	RBK AGENTES DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3976	MANEJOS INTEGRALES ADUANEROS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
3994	ABACUS LOGISTICA INTERNACIONAL S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4038	AVM ADUANERA S.A.C. AGENTES AFIANZADOS DE ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4047	CHOICE ADUANAS S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4119	L.B. GAYOSO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4128	D & S ASESORES DE ADUANA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4303	BEAGLE AGENTES DE ADUANA S.A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4768	TERRA ADUANERA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4795	A. HARTRODT ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4803	MONTEVERDE ADUANERA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4808	LUMEN S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4812	JAL ADUANAS SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
4858	R&R LOGISTICA INTEGRAL S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4867	ADUAMERICA SOLUCIONES LOGISTICAS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4885	ADUANAS & LOGISTICA INTEGRAL S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4920	TLI ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4939	AXIS GL AGENCIA DE ADUANA S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4957	FAR ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4975	AGENCIA DE ADUANA VILCAPOMA HERMANOS SOCIEDAD COMERCIAL	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4984	INTERNATIONAL BUSSINES CORPORATION S.A. AGENTE DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
4993	CLP OPERADOR LOGISTICO S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5668	AGENCIA DE ADUANA HUMBOLDT S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5681	ADUAMERICA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5686	LOGISTICA LOS OLIVOS S.A. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5690	AGENTES DE ADUANA SAN NICOLAS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5703	INTERNATIONAL CUSTOMS CORPORATION S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5708	DOGANA SA AGENTES AFIANZADOS DE ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5730	IBERICA ADUANERA S.A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5776	OPERADORES LOGISTICOS MERCURIO SOCIEDAD COMERCIAL DE RES	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5794	BLOG ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5839	ADUAEXPRESS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5857	URANO GROUP S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5866	S&S CORPORACION ADUANERA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5870	EL PACIFICO AGENCIA DE ADUANAS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5875	GLOBAL CUSTOMS SERVICE S.A.C AGENTES DE ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5884	AIROCEAN ADUANAS S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5893	GESTION LOGISTICA INTEGRAL S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5901	GRUPO PML S.A.C AGENTES DE ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5910	ADM ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
5924	AGENCIA DE ADUANA INTERAMERICANA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5938	WORLD COMPANY CUSTOMS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5965	MUELLES AGENTES DE ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
5974	INFINIA OPERADOR LOGISTICO S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6045	SOPORTE ADUANERO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - SOPORTE ADUA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6063	JEM LOGISTIC S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6081	AGENCIA DE ADUANA SION S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6108	PINTO DEL ROSARIO LEONOR NURY	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6117	BROKERS VERA ADUANEROS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6126	TECNOLOGIA Y LOGISTICA COMERCIAL	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6135	PARTNER LOGISTIC MGL S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6158	AGENCIA DE ADUANA MACROMAR S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6171	KBS LOGISTIC S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6180	IJI S.A.C. AGENTES DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6199	CORPORACION MAREC - AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6234	CAP LOGISTIC ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6243	MEGADUANAS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6261	MEGA CUSTOMS LOGISTIC S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6298	VILDOSO ALBARRACIN AGENTES DE ADUANA S. A. C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6301	OLIMPEX AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6306	OCR ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6310	W. MERCHOR S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6315	PHOENIX S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6324	DEPISA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6329	AGENCIA DE ADUANA SANTA ISABEL S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6333	ESPLENDOR S.A.C. AGENCIA DE ADUANAS - ESSAC AGENCIA DE A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6342	INTEROCEANICA AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
6356	SALINAS & CASARETTO AGNTS.ASOC.ADUANA SA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6379	PERU CUSTOMS ADVISER S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6388	CEVA PERU ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6397	LONGHI & ALMIRON S.A.C. AGENTES DE ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6400	TECNOLOGIA EN SERV AGENTES DE ADUANA SA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6405	HERMES AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6414	CMC LOGISTIC'S S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6423	CLI GESTIONES ADUANERAS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6437	ADUANERA CAPRICORNIO S.A AG DE	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6478	CACH AGENTES DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6496	ANTARES ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6504	JG ADUANAS LOGISTIC SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6522	ASESORES PARA UN MUNDO GLOBALIZADO S.A.-ASEMG S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6540	ALEFERO OPERADOR INTERNACIONAL	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6577	UNIADUANAS AGENTE DE ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6586	AGENCIA DE ADUANAS MORCAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6603	M&F INT'L CUSTOM SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6621	DESPACHOS Y SERVICIOS ADUANEROS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6630	R & P OPERADOR LOGISTICO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6649	MAKROADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6658	KONEKTA ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6676	EUROADUANAS S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6702	RED ADUANERA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6739	KUEHNE + NAGEL S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6757	AGENCIA DE ADUANA MONTE SION S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6766	LA HERRADURA AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6775	JRC ADUANAS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
6793	CRF ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6801	LOGISTICA INTERNACIONAL ADUANERA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6810	ASESORES INTEGRALES V & V AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6815	SERVICIOS AERO MARITIMOS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6829	AGENCIA DE ADUANA CACERES E.I.R.L.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6838	LOGISTIC TRAVEL ILO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6847	SURJADUANAS S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6883	AGENCIA DE ADUANA COMEX S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6892	SLI ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6900	SAVAR CORPORACION LOGISTICA SOCIEDAD ANONIMA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6914	TRABAJOS ADUANEROS S.A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6919	ADUANA Y LOGISTICA INTERNACIONAL	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6923	LA NOIRE URQUIZO JOSE ANTONIO	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6928	GESTION ADUANERA Y LOGISTICA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6946	LIP ADUANAS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6955	ADUANERA INTEGRAL SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6964	ATENAS S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6973	LBC AGENTES DE ADUANA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
6982	JS PERU AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7008	ARES AGENTES AFIANZADOS DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7026	PAZLEY ADUANA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - PAZLEY ADUANA S	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7035	FH OPERADOR LOGISTICO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7053	SCHARFF LOGISTICA INTEGRADA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7062	TRANSGROUP ADUANERO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7067	ORBIS AGENTES DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7099	ASESORIA Y GESTION EN ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7116	M & D SOLUCIONES LOGISTICAS S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
7125	ADUANERA UCEDA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7134	MARADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7152	IPH AGENCIA DE ADUANA E.I.R.L.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7161	V.I.I. S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7198	ALISPED ADUANAS S.A.C. OPERADOR LOGISTICO	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7215	MOCAYAS LOGISTICA ADUANERA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7224	UPS ADUANAS PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7233	CORPORACION LOGISTICA ADUANERA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7242	SLOGISTIC S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7251	GLOBAL GROUP S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7260	AAVIA S.A.C. AGENTE DE ADUANAS	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7279	LA ESMERALDA AGENCIA DE ADUANA S.R.L.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7297	NEXUS ADUANAS PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7314	ECOADUANAS LOGISTICS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7323	COMERCIO INTEGRAL S.A.C. AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7332	RH ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7341	EXPEDITORS ADUANAS PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7350	CORPORACION ADUANERA KALLPA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7369	A.R.S. ASESORES AGENTE DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7378	SAN MIGUEL ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7396	SC & D AGENTES DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7404	ACCIONA FORWARDING ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7422	GRUPO ADUAN AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7431	WORLD INTERNATIONAL ADUANAS S.A.C. - WI ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7440	HERRAN AGENCIA DE ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7454	TECNOSUR S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7468	NPP AGENCIA DE ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
7477	TCI AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7486	ADVANCED LOGISTICS GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7495	PERU ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7512	DPA ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7521	AGENCIA DE ADUANA DEL SUR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AGE	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7530	SGL ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7558	DESPACHOS ADUANEROS CHAVIMOCHIC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7576	MALHER OPERADOR LOGISTICO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7594	IJM LOGISTIC S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7611	SALCEA ADUANAS PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7620	TRANSITARIO INTERNACIONAL MULTIMODAL SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7639	ALFA GROUP ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ALFA GROUP	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7648	CL ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7657	MELKARTH AGENTES ADUANEROS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7661	BUENA VISTA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA AGENCIA DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7666	SAN MIGUEL SERVICIOS LOGISTICOS SOCIEDAD COMERCIAL DE	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7675	AGENCIA DE ADUANA AMT S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7684	ADL SERVICIOS LOGISTICOS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7693	OLZAA AGENCIA DE ADUANA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7701	PACIFICO DESPACHOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - PACIFICO D	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7710	AGENCIA DE ADUANA MONTERO S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7729	MUNDI AGENTE DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7738	GRUPO ASL AGENTES DE ADUANA S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7747	B & B AGENTES DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7774	ATCA OPERADORES ADUANEROS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7783	PLUS ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7800	MACROMAR ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
7805	MIGUEL VASQUEZ RUIZ S.A.C-AGE. DE ADUANA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7819	LOGISTICA KARAL S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7823	AGENCIA VENEGAS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7828	ICA GROUP ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7864	SERVICIOS ADUANEROS ASOCIADOS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7873	BROKMAR LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
7968	GLOBALMAX AGENCIA DE ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8138	DATA ADUANERA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8147	ARANIBAR ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ARANIBAR ADU	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8237	PIRAMIDE AGENCIA DE ADUANAS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8331	R Y R AGENCIA DE ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8340	3G ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8359	L & R SOLUCIONES ADUANERAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8377	ORBIS LOGISTIC SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8386	VISAFAST CORPORACION LOGISTICA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8403	SURAMERICA ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8412	VEGA AGENTES AFIANZADOS DE ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8421	ADUANDES SERVICIOS LOGISTICOS INTEGRADOS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8430	SCHENKER PERU S.R.L.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8444	AGENCIA DE ADUANA LAMA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8449	EGL ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8458	MOL LOGISTIC S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8467	ADUAMAR AGENTES DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8476	ACAMAR ADUANAS S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8485	GMC LOGISTICS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA-GMC S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8494	JOTA ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8511	OCB AGENCIA DE ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - OCB AD	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
8520	CONEXION ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8539	C ZAVALA ADUANERA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - C ZAVALA AD	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8548	CONCRETEC LOGISTIC S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8557	SYBERCRIS PERUVIAN CUSTOMS S.A.C. - SYBERCRIS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8566	FULL ADUANAS OPERADOR LOGISTICO	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8575	ACR ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8584	ENDLOSUNG AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8593	AG INTERNATIONAL FREIGHT FORWARDER SOCIEDAD ANONIMA CERR	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8601	JAR AGENTE DE ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8610	FAST ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8647	MG ADUANAS S.A.C	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8656	CARGO WORLD ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8665	V&P CUSTOMS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8674	SEGU ADUANA LOGISTICS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8683	VARI ALMACENES S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8692	WORLD CUSTOMS GROUP S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8700	TPP ADUANAS S.A.C.-TPPA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8719	HOGELS ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8773	GRUPO TRANSOCEANIC S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8840	PCL ADUANAS SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8912	SOUTH ADUANAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
8930	AC PROLOGISTIC ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9010	JAS FORWARDING PERU S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9056	MARINA LOGISTICS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9065	LIBERATOS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9092	AGENCIA DE ADUANA PONCE SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9240	ABC ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Código	Razón Social	Cod. Jurisdicción	Jurisdicción	Estado
9259	CORBAN AGENCIA DE ADUANAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9268	LOGISTICA ANGLO HISPANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9277	D.L.C. SOLUCIONES ADUANERAS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9295	AUSTRAL LOGISTIC S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9303	ON TIME IN FULL AGENCIA DE ADUANA S.A.C. - OTIF AGENCIA	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9312	ISCO ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9321	IBG LOGISTICA INTEGRADA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9330	MAERSK LOGISTICS & SERVICES PERU S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9349	MAESTROS ADUANEROS S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9353	NORCAM S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9358	AGENCIA DE ADUANA MACEPIMA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9367	AGENCIA DE ADUANAS ADUATEX S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9605	LITORAL PACIFICO S. A. AGENCIA DE	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9696	ALFA AGENCIA DE ADUANA S.A.C.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9740	ESMES S A AGENTES AFIANZADOS DE	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9803	CASOR ADUANEROS SAC	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9812	POST MAR S A	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO
9948	SERVICIOS INTERNACIONALES ZETA S.A.	118	MARITIMA DEL CALLAO	HABILITADO

Total de registros: 315

Anexo 07: Encuesta – cuestionario por Formularios de Google

The image shows a Google Form interface. At the top, the title 'Encuesta de transformación digital y gestión aduanera' is visible. The form is divided into sections, with 'Sección 1 de 6' highlighted. The main content of the form includes a header with the UTP logo (Universidad Tecnológica del Perú) and a banner image showing a globe and people working. The text of the form reads: 'Estimado encuestado (a), reciba un cordial saludo. Somos Bachilleres en Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Tecnológica del Perú y actualmente nos encontramos en el proceso de elaboración de tesis para optar el Título Profesional de Licenciadas en Administración de Negocios Internacionales. El objetivo de la encuesta es recoger la información necesaria para el tema de investigación de las tesis: "Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022". Hemos de informarle que sus respuestas serán confidenciales y su uso reconocido en la tesis. De antemano, agradecer la generosidad de brindarnos su tiempo.' Below this text is a required text input field labeled 'Correo electrónico *' with the placeholder 'Correo electrónico válido'. A note at the bottom of the form states: 'Este formulario recopila correos electrónicos. Cambiar la configuración'. The interface also shows navigation tabs for 'Preguntas', 'Respuestas' (with 87 responses), and 'Configuración', along with a 'Enviar' button and various utility icons.

Fuente: Flores y Pardo (2022).

Anexo 08: Recopilación de datos presencialmente – entrega de folleto con QR



Buen día estimado (a), le saluda Mirella Flores Lopez (cód. Univ. 1628461) y Maitte Pardo Honores (cód. Univ. 1629370) Bachilleres en Administración de Negocios internacionales, hemos elaborado una encuesta sobre transformación digital y gestión aduanera para optar la Titulación, le invitamos a ser partícipes:



Si no puedes acceder, por favor brindarnos su número de contacto, para enviarle el enlace:

.....



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Anexo 09: Recopilación de datos por redes sociales

LinkedIn

The image shows a LinkedIn post from Maitte Alison Pardo Honores, a graduate in International Business Administration from the Universidad Tecnológica del Perú. The post is written in Spanish and is a request for support for a survey. The survey is titled "Encuesta de transformación digital y gestión aduanera" (Survey on digital transformation and customs management) and is conducted by students of the Universidad Tecnológica del Perú. The survey aims to collect information for a research topic on the digital transformation of customs agencies in the Callao region from 2018 to 2022. The post includes a list of agencies and organizations to be contacted for support, such as AATA, PCL Aduanas RANSA SV, Antares Aduanas, JG Aduanas Logistic, DHL Express, Transel, Operador Logístico TLI, Aduanera Capricornio S.A., DPA Aduanas, DB Schenker, ADUAMAR LOGISTICS, Acamar Aduanas S.A., Hogels Aduanas, GRUPO MACROMAR, Melkarth, Operador Logístico MOCAYAS, and LOGÍSTICA ADUANERA SAC COMEXSU S.A. The post also features a banner image with the UTP logo and a globe, and a document preview of the survey. The post has received 13 reactions (likes) and 1 comment, and has been shared 4 times. It has 922 impressions.

Maitte Alison Pardo Honores
Bachiller en Administración de Negocios Internacionales
Ver perfil completo

Buen día estimados compañeros(as), un gusto poder saludarles, en esta oportunidad solicitar su apoyo para la difusión de esta publicación de carácter de investigación.

Mi compañera Mirella Flores Lopez (cód. Univ. 1628461) y mi persona Maitte Pardo Honores (cód. Univ. 1629370) Bachilleres en Administración de Negocios internacionales de la Universidad Tecnológica del Perú, le invitamos (Agencias de aduanas del Callao) a ser partícipes de la siguiente encuesta sobre transformación digital y gestión aduanera, que tiene la intención de conocer su opinión - perspectiva sobre los cambios y avances tecnológicos de la Administración Aduanera (SUNAT):
[#UTP](#) [#UTPInvestigación](#) [#Tesis](#) [#TituloUniversitario](#) [#Investigación](#)

Invitamos a las agencias a que nos brinden su apoyo:
[Asociación de Agentes Titulados de Aduana - AATA](#)
[PCL Aduanas RANSA SV](#) [Adualink SAC](#) [Antares Aduanas](#) [JG Aduanas](#) [Logistic](#)
[DHL Express](#) [Transel](#) [Operador Logístico TLI \(Técnica Logística Integral\)](#)
[Aduanera Capricornio S.A.](#) [Agentes de Aduana DPA Aduanas](#) | [Agencia de Aduanas DB Schenker](#) [ADUAMAR LOGISTICS](#) [Acamar Aduanas S.A.](#) [Hogels Aduanas](#) [GRUPO MACROMAR](#) [Melkarth](#) [Operador Logístico MOCAYAS](#)
[LOGÍSTICA ADUANERA SAC COMEXSU S.A](#)

Encuesta de transformación digital y gestión aduanera
Estimado encuestado (a), reciba un cordial saludo.
Somos Bachilleres en Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Tecnológica del Perú y actualmente nos encontramos en el proceso de elaboración de tesis para optar el Título Profesional de Licenciados en Administración de Negocios Internacionales.
El objetivo de la encuesta es recoger la información necesaria para el tema de investigación de las tesis: "Transformación digital de la Aduana en la gestión de las agencias de aduanas del Callao, periodo 2018 al 2022". Hemos de informarle que sus respuestas serán confidenciales y su uso reconocido en la tesis. De antemano, agradecer la generosidad de brindarnos su tiempo.

Encuesta de transformación digital y gestión aduanera
docs.google.com • 1 min de lectura

Tú y 13 personas más 1 comentario • 4 veces compartido

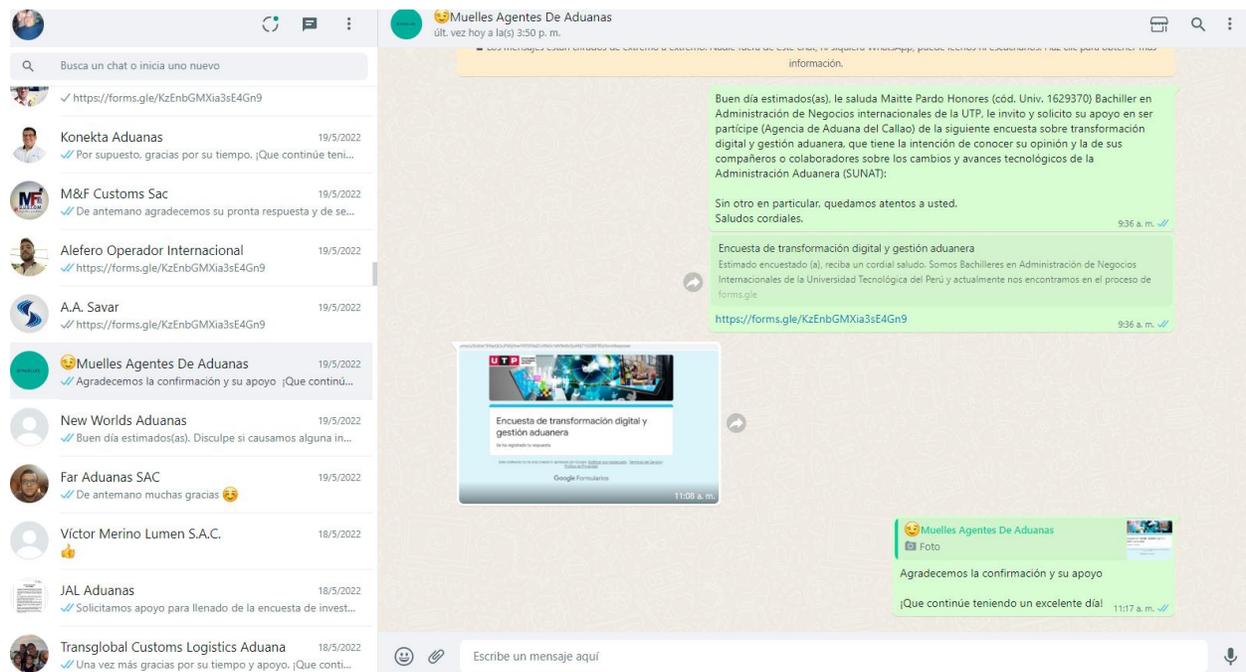
Reacciones

Recomendar Comentar Compartir Enviar

922 impresiones Ver análisis

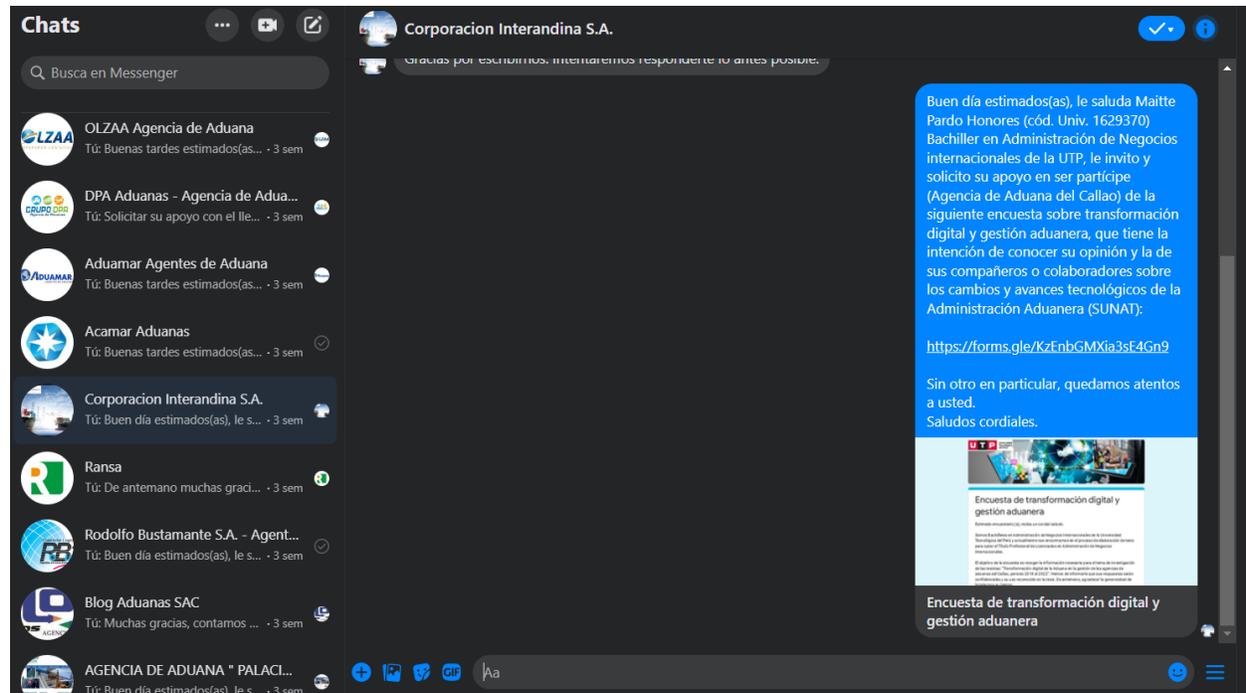
Fuente: Flores y Pardo (2022).

Whatsapp



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Messenger



Fuente: Flores y Pardo (2022).

Anexo 10: Agradecimiento a los encuestados por correo institucional.

El explorador admite Outlook en la Web como controlador de correo elec... Probar ahora Volver a preguntar más tarde No volver a mostrar

Resultados Filtrar

rana.navarro2018@gmail.com	Tesistas UTP - Agradecimiento	Lun 16/05
whr1808@gmail.com	Agradecimiento y anuncio	06/05/2022
marioabi67@gmail.com	Agradecimiento y anuncio	04/05/2022
mmartinez_0512@hotmail.com	Agradecimiento y anuncio	04/05/2022
luisturce@gmail.com	Agradecimiento y anuncio	04/05/2022
kmarino@hgsandi.com.pe	Agradecimiento y anuncio	04/05/2022
alaranibar@aranibar.pe	Agradecimiento y anuncio	04/05/2022

Tesistas UTP - Agradecimiento

ALUMNO - MAITTE ALISON PARDO HONORES
Para: rana.navarro2018@gmail.com
CC: ALUMNO - MIRELLA FLORES LOPEZ; DOCENTE - IVAN GUSTAVO QUINTANILLA ARAUJO
Lun 16/05/2022 8:54

Buen día estimado(a), reiteramos nuestro **agradecimiento** por contribuir con el desarrollo de la encuesta para nuestra Tesis de Titulación.

Solicitando encarecidamente más de su apoyo, **por favor si pudiera compartir el link de la encuesta** con sus compañeros o trabajadores de su misma agencia u otra. Asimismo, indicar que por favor no olvidar al final de completar la encuesta darle clic al botón enviar.

<https://forms.gle/KzEnbGMXia3sE4Gn9>



Encuesta de transformación digital y gestión aduanera

Estimado encuestado (a), reciba un cordial saludo. Somos Bachilleres en Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Tecnológica del Perú y actualmente nos encontramos en el proceso de elaboración de tesis para optar el Título Profesional de Licenciadas en Administración de Negocios Internacionales.

forms.gle

Que continúe teniendo un excelente lunes.

Fuente: Flores y Pardo (2022).

Anexo 11: Alfa de Cronbach para las 34 interrogantes

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿La velocidad de acceso a las plataformas digitales de la Administración Aduanera es adecuada?	121,57	105,550	,503	,820
¿La carga de documentos electrónicos es rápida en las plataformas digitales de la Aduana?	121,38	106,913	,438	,823
¿Considera interactivas las plataformas web de la Aduana peruana?	121,61	106,055	,432	,822
¿Los sistemas digitales de la Administración Aduanera presentan errores constantes al momento de que realizan los trámites?	122,00	112,907	-,022	,835
¿Usted podría afirmar si en el periodo 2018-2019 la Aduana de Perú contaba con un plan de digitalización de todos los trámites que le compete?	122,79	111,608	,050	,834
¿Considera que en la actualidad la Administración Aduanera del Perú es 100% digital (Aduana paperless)?	121,94	104,776	,409	,822
¿Usted podría afirmar si la Aduana peruana en el periodo 2018- 2019 se encontraba ampliando el uso de nuevas tecnologías (FAST, MPV, buzón electrónico, Apps)?	122,05	112,114	,002	,837

¿Podría afirmar usted si la VUCE ha presentado mejoras en la interoperabilidad con el SDA, durante el periodo 2020 al 2022?	121,59	111,338	,096	,831
¿Considera que los sistemas virtuales de la Aduana en la actualidad han presentado avances representativos en la interoperabilidad con otras entidades competentes al comercio exterior?	121,41	107,617	,420	,823
¿La plataforma informática -portal SUNAT facilita información detallada de cómo realizar los procesos de manera virtual?	121,64	106,860	,390	,823
¿Las herramientas digitales de la Aduana peruana le brindan confidencialidad al compartir los documentos sustentatorios?	121,68	105,709	,421	,822
¿La administración aduanera le brinda seguridad en todas las operaciones virtuales que realiza su agencia?	121,55	109,460	,218	,828
¿Los funcionarios aduaneros se encuentran capacitados para cumplir virtualmente sus actividades?	121,83	104,121	,453	,821
¿Usted podría afirmar que las estrategias para el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación de la Administración Aduanera son adecuadas?	121,86	106,609	,395	,823

¿Su estimación respecto a la eficiencia de la Aduana de Perú en el periodo 2020 al 2022 ha mejorado?	121,68	105,616	,340	,825
¿Considera usted que durante la pandemia ha mejorado la ventaja competitiva de la Aduana de Perú frente a otros países por la transformación digital?	121,71	103,440	,421	,822
¿La transformación digital de la Aduana ha permitido mejorar la calidad de servicio de su agencia de aduanas?	121,46	106,530	,403	,823
¿La presentación de trámites virtuales los ha beneficiado en la reducción de costos operativos del servicio de agenciamiento de aduana?	121,47	106,810	,380	,824
¿Los trámites digitales de servicios de despacho aduanero le han significado menor uso tiempo y por tanto realizar más despachos por día?	121,55	103,785	,458	,820
¿El mandato electrónico le ha facilitado a la agencia el contacto con mayor cantidad de importadores y exportadores?	121,43	108,968	,215	,828
¿Considera que las modificaciones a la normatividad aduanera respecto a los avances en sistemas digitales son adecuadas?	121,61	106,915	,355	,824

¿Ante el nuevo arancel de aduanas 2022, usted podría afirmar si la Administración Aduanera ha realizado constantes capacitaciones virtuales?	122,10	104,164	,416	,822
¿Se ha reducido los tiempos para la destinación aduanera de mercancías mediante la transmisión electrónica de información?	121,54	107,112	,349	,824
¿Podría afirmar que en el periodo 2020-2022 aumentó las numeraciones de las DAMs de su agencia por las herramientas digitales de la Aduana a comparación del 2018-2019?	121,74	108,220	,216	,829
¿Considera que el tiempo de control durante el proceso de despacho aduanero se ha disminuido con la transformación digital de la Aduana?	121,72	105,644	,429	,822
¿Para realizar sus funciones como agente de aduanas en el periodo 2020-2022 empleó con mayor frecuencia un dispositivo móvil?	121,45	108,366	,231	,828
¿Incrementaron las capacitaciones en su agencia para el correcto uso de las plataformas virtuales, Apps, herramientas digitales de la Administración Aduanera?	121,32	107,639	,365	,824

¿El poder acceder a las herramientas digitales de la Aduana significó inversión de nuevos y más equipos tecnológicos para la agencia?	121,59	109,152	,164	,831
¿Se ha disminuido los tiempos de coordinación de embarque con la transformación digital de la Aduana?	121,66	104,810	,420	,822
¿Gestionar el manifiesto de carga mediante la plataforma virtual genera reducción de los costos de transporte?	122,05	107,509	,258	,828
¿La logística de transporte de las mercancías presenta disminución de tiempo de entrega al presentar los documentos digitalmente?	121,68	106,267	,414	,823
¿Considera usted que las nuevas tecnologías en los precintos de los contenedores brindan seguridad del traslado de carga?	121,54	108,391	,211	,829
¿Los despachos anticipados generan una reducción de costos al estar la mercancía menos tiempo en almacenamiento?	121,31	105,333	,455	,821
¿Los tiempos de liberación de mercancías se han reducido con el uso de las herramientas digitales de la Administración Aduanera?	121,63	104,793	,449	,821

Fuente: SPSS (2022).