



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Transformación Digital de trámites aduaneros y la Productividad en las
Agencias de Aduanas del Callao 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORAS:

Arteaga Poma, Nohely Tatiana (ORCID: 0000-0002-4452-7483)

Rodríguez Serna, Mayra Lorena (ORCID: 0000-0002-0672-6422)

ASESORA:

Mgt. Erazo Romaní, Stephanie (ORCID: 0000-0001-7601-1900)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Nohely Tatiana Arteaga Poma

A Dios por darme la vida y la fuerza para poder cumplir cada objetivo planteado.

A mis padres, por sus esfuerzos para poder darme la mejor herencia que es el conocimiento y enseñarme la importancia de los estudios, también por su apoyo incondicional en todo tiempo, porque ellos son mi inspiración para culminar esta etapa.

Mayra Lorena Rodríguez Serna

El presente trabajo le dedico a Dios, por ser el inspirador, A mis padres, por su amor, apoyo y trabajo en todos estos años, también doy gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí, culminado una etapa más en mis estudios.

Agradecimiento

Nohely Tatiana Arteaga Poma

A Dios porque es la base para que todas las cosas se puedan realizar.

A mi padre, Marcelo Arteaga que me enseñó el significado del trabajo constante y la perseverancia, por su apoyo en cada logro, compartiendo siempre la alegría de cada objetivo alcanzado.

A mi madre, Saturnina Poma, por enseñarme la importancia de siempre estar estudiando y ser una mujer capacitada en todos los ámbitos de la vida.

Mayra Lorena Rodríguez Serna

A Dios por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad, a mis padres: Ángel y Elia, por ser los principales impulsores de mis sueños, por confiar y creer en cada meta que me propuse, por los consejos, siempre guiándome en lo correcto.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1: Denominación de la Escala de Likert	25
Tabla 2: Validación de expertos	26
Tabla 3: Escala de medidas para evaluar el coeficiente de Alfa de Cronbach	27
Tabla 4: Alpha de Cronbach para la variable transformación digital de trámites aduaneros	28
Tabla 5: Alpha de Cronbach para la variable Productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	28
Tabla 6: Transformación digital de trámites aduaneros	31
Tabla 7: Resultados de la dimensión reducción del tiempo de los tramites aduaneros y de la variable transformación digital de trámites aduaneros	32
Tabla 8: Resultados de la dimensión reducción de costos operativos de la variable transformación digital de trámites aduaneros	33
Tabla 9: Resultados de la dimensión canales digitales de la variable transformación digital de trámites aduaneros	34
Tabla 10: Productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	35
Tabla 11: Resultados de la dimensión gestión de recursos humanos de las agencias aduaneras de la variable productividad en las agencias de aduana Callao 2021	36
Tabla 12: Resultados de la dimensión estabilidad laboral de las agencias aduaneras y de variable productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	37
Tabla 13: Transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	38
Tabla 14: Reducción de tiempo de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	39
Tabla 15: Reducción de costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	41
Tabla 16: Canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	42
Tabla 17: Prueba de normalidad de los resultados de las variables y sus dimensiones.	43

Tabla 18: Relación significativa entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	45
Tabla 19: Relación entre la reducción de tiempo de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	46
Tabla 20: Relación entre la reducción de costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	47
Tabla 21: Relación entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	48

Índice de gráficos y figuras

	Pág
Figura 1: Libro: Transformación digital en el Perú (p.146), por EVERIS PERU SAC, (2019) .	13
Figura 2: Transformación digital de trámites aduaneros	31
Figura 3: Reducción del tiempo de trámites aduaneros	32
Figura 4: Reducción de costos operativos en las agencias de aduanas	33
Figura 5: Canales digitales en las agencias de aduanas	34
Figura 6: Productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	35
Figura 7: Gestión de recursos humanos en las agencias de aduanas del Callao 2021	36
Figura 8: Estabilidad laboral en las agencias de aduanas del Callao 2021	37
Figura 9: Transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	38
Figura 10: Reducción de tiempo de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	40
Figura 11: Reducción de costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	41
Figura 12: Canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	42

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo analizar la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas en el distrito del Callao. Ante la Coyuntura actual sanitaria, la Aduana mejoró los procesos digitales, facilitando la operatividad aduanera, permitiendo la reducción de tiempo y costo en los trámites aduanero.

El enfoque de estudio fue cuantitativo, de tipo básica, descriptivo, correlacional y transversal. La población es de 71 y muestra fue de 61 trabajadores de agencias de aduanas del Callao, se diseñaron dos cuestionarios para recopilar datos para cada variable, para desarrollar la fiabilidad del instrumento se realizó con el test de Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,883 para la variable de transformación digital de trámites aduaneros y 0,871 para la variable de productividad en las agencias de aduanas del Callao. Se empleó el estadígrafo Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, donde se obtuvo un grado de significancia de 0,001 y un valor de 0,739 en la prueba de hipótesis general, confirmando la relación que existe entre las variables de estudio.

Palabras clave: Transformación digital, productividad aduanera, reducción de tiempo, operatividad aduanera.

ABSTRACT

The objective of this research work is to analyze the digital transformation of customs procedures and productivity in customs agencies in the Callao district. Given the current health situation, Customs improved digital processes, facilitating customs operations, allowing the reduction of time and cost in customs procedures.

The study approach was quantitative, basic, descriptive, correlational and cross-sectional. The population is 71 and the sample was 61 workers from Callao customs agencies, two questionnaires were designed to collect data for each variable, to develop the reliability of the instrument it was carried out with the Cronbach's Alpha test, obtaining a result of 0.883 for the variable of digital transformation of customs procedures and 0.871 for the variable of productivity in the customs agencies of Callao. The Spearman Rho statistic was used for the hypothesis test, where a degree of significance of 0.001 was obtained and a value of 0.739 in the general hypothesis test, confirming the relationship that exists between the study variables.

Keywords: Digital transformation, labor productivity, time reduction, Customs Operations.

I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado, el comercio exterior se ha mostrado de manera creciente en los avances de la digitalización realizar una serie de acciones para promover el comercio internacional orientadas a reducir los costos logísticos y el tiempo asociado a los trámites aduaneros. Estos desarrollos buscan producir procedimientos efectivos y una adecuada coordinación entre las diferentes agencias involucradas en la logística comercial para reducir el tiempo y la falla de los documentos en papel que pueden traer costos considerables al comercio.

En el marco de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Organización Mundial de Aduanas (OMA), se han celebrado acuerdos para facilitar el comercio y coordinarlo mediante procedimientos y prácticas aduaneros simplificados. Por lo tanto, las disposiciones del Acuerdo sobre Facilitación Aduanera (AFC) y el Convenio de Kyoto revisado (CKR) están diseñadas para acelerar el movimiento, despacho y entrega de mercancías, y también para promover la cooperación entre las autoridades aduaneras y otros organismos pertinentes en materia de facilitación del comercio. Y siga los trámites aduaneros. Estos acuerdos también consideran el uso de tecnología de la información y medios electrónicos en las operaciones aduaneras, Brindar mejores prácticas internacionales, asistencia técnica y desarrollo de capacidades en esta área, creyendo firmemente que la transformación digital puede reducir significativamente los costos comerciales y el tiempo de transporte (Estevadeordal, Rodríguez y Volpe, 2020).

Según la Innovation & Entrepreneurship Business School (2019), La transformación digital es una nueva oportunidad de estrategia empresarial que surge de la aparición de la tecnología. Nuevamente, este cambio no es solo técnico, sino que también trae nuevas habilidades. La remodelación de individuos y organizaciones que influyen en los mercados globales tradicionales. De igual forma Muñoz (s.f), director de Everis Perú, consultora internacional que ofrece soluciones de negocios y transformación digital, lo define como el proceso de transformar una organización de un enfoque tradicional a una nueva forma de

trabajar y pensar e integrar nuevas tecnologías. Estos son típicamente: Cambiando estilos de liderazgo, inspirando innovación, nuevos modelos de negocio.

Al respecto, la SUNAT (2020) define la transformación digital en el proceso de importación / exportación como la implementación de una plataforma digital en formato electrónico sin necesidad de documentación directa física y manual, e interoperabilidad. Se podrá monitorear el estado de productos en tiempo real. Cooperación entre el sistema SUNAT y las plataformas informáticas de varios comerciantes extranjeros. Esto facilita el procesamiento e intercambio de información con entidades nacionales e internacionales y garantiza el movimiento de mercancías dentro del país. Según Alejandro Arola (2020), los recursos y herramientas tecnológicas han facilitado el mantenimiento de las operaciones durante de la pandemia hasta ahora. Desde servicios en la nube hasta teletrabajo, cada compañía aduanera ha implementado en los últimos meses su propio sistema para gestionar las operativas. “La tecnología nos ha permitido el desarrollo del trabajo con normalidad en un entorno absolutamente excepcional”.

En este ámbito, el director general de la consultora Juma Consulting-OEA Consultores, Carles Cardona (2020), ha añadido que “los efectos del coronavirus han permitido testear los sistemas informáticos que habíamos implementado en 2019, mejorar la toma de decisiones en entornos complejos, conocer los fallos tecnológicos y las carencias o limitaciones” (párr.3)

A pesar de ello, Enric Ticó (2020), ha explicado que “la falta de personal inspector en las instalaciones y la necesidad de evitar el contacto físico provocó que en algunas fechas se redujera el nivel de controles físicos a las mercancías”, una situación que paulatinamente ha ido optimizándose.

Según Carlos Duque (2018), las aduanas destacadas en la materia, como la de Singapur o Hong Kong, han logrado reducir sus tiempos de despacho a tan solo 3,5 y cinco horas, respectivamente. Por el contrario, según los resultados del estudio de tiempos de despacho realizado recientemente por La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN , los procesos aduaneros en Colombia pueden durar incluso más de 10 días. Esto se debe a la falta de interoperabilidad de los sistemas de la Dian con los de otras autoridades y operadores logísticos, a la falta de términos ágiles para la

verificación y aprobación de trámites, al retraso que generan las inspecciones y a la baja tendencia a declarar anticipadamente.

Tanto Dubái como Singapur, por ejemplo, ya utilizan plataformas únicas de comercio (Dubai Trade Portal y Networked Trade Platform) que además de brindar acceso a los servicios aduaneros, permiten contratar servicios logísticos y rastrear envíos. En el caso de Singapur, la plataforma también habilita el acceso a financiamiento para operaciones de comercio exterior, todo lo anterior, bajo sistemas de alta seguridad de la información.

Así mismo detalla que países como: Estados Unidos, Holanda, Perú y también Singapur están colaborando con el desarrollo de la primera plataforma de integración global basada en tecnología blockchain impulsada por Maersk e IBM. Esta busca proveer métodos más seguros y eficientes para el desarrollo del comercio mundial.

Según Guzmán (2014), el talento humano debe estar motivado y ser capaz de crecer. Mostrar interés, aprobación y gratitud por un trabajo bien hecho aumentará el nivel de eficacia. Los programas de participación maximizan la participación de los empleados e impulsan el compromiso con la organización. Tenga en cuenta que la motivación es fundamental para completar la tarea y lograr los objetivos establecidos. Como resultado, las empresas necesitan implementar programas y estrategias que alienten a los empleados a realizar sus funciones de manera efectiva y brindar un mejor servicio al cliente.

Según Mazloun, (2014), se trata de una nueva tendencia global en la que el trabajo a distancia se apoya en avances tecnológicos que le permiten trabajar desde cualquier parte del mundo, con unas características que favorecen su implementación. Demuestra que se ha convertido en una forma de trabajo. Es una ventaja tanto para los trabajadores como para los empleadores.

Por ejemplo, la flexibilidad laboral beneficia a una organización porque es un factor que ayuda a los empleados a mantenerse en un mejor estado de ánimo y está directamente relacionado con la productividad. Según el peruano (2017), este es un tipo especial de trabajo en Perú, que aplica por 6 años, pero está legalmente administrado en Japón por la Ley No. 30036 y la normativa laboral correspondiente. DS 0092015TR aún es poco conocido y está muy extendido en los organismos estatales, especialmente en el ámbito aduanero. Al respecto, el Ministro de Promoción y Capacitación del Empleo en 2017 pronosticó que,

gracias a la promoción del empleo, el número de empleados que laboran en áreas remotas aumentará a 34.000 al año 2021, mediante su promoción con la implementación de módulos de teletrabajo en cinco puntos estratégicos en el país: Tacna, La Libertad, Piura, Cusco y Callao.

Por tanto, la presente investigación, busca identificar las principales variables de la transformación digital de trámites de la aduana peruana y productividad en las agencias de aduanas callao 2021, pretende ser como un punto de inicio para futuras investigaciones que aborden el mismo concepto.

Estudios previos acerca del tema de investigación en donde se ha podido encontrar la problemática que se vive actualmente en las aduanas del Perú ; se puede observar que el personal aduanero y empresas relacionadas al comercio exterior, tienen muchas dificultades al momento de hacer cualquier tipo de trámite documentario de exportación o importación, ya que toma mucho tiempo en presentar la documentación conveniente que se requiere, el aumento de costos en los trámites que se realizan a diario, la inseguridad de la información y cabe que los documentos que contienen toda la información importante se perderán y, en algunos casos, es muy probable que sean irrecuperables. Todo esto hace que la operatividad aduanera sea menos eficiente. Además, con la situación sanitaria actual, hace que se realizan las actividades laborales de manera remota, por ello los trabajadores puedan incurrir en largas horas trabajo de las establecidas, presentar problemas de salud (estrés, insomnio, alimenticio, etc.) que conlleve a una menor productividad laven las agencias aduaneras oral.

En tal sentido en referencia a la problemática, se tiene como problema general: ¿Existe relación entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021? Los problemas específicos son:

¿Cuál es la relación la reducción de tiempo de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del callao 2021?, ¿cuál es la relación que existe entre la reducción de los costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del callao 2021? ¿De qué manera influyo los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del callao2021?

En cuanto a la base teórica de la investigación, Bernal (2010) sostiene que toda la investigación está orientada a la resolución de problemas. Por lo tanto,

debe justificar o demostrar por qué vale la pena investigar. Del mismo modo, para conocer su viabilidad, es necesario definir su alcance o escala. Por su parte, Sampieri (2006) sugiere que la investigación debe justificarse exponiendo razones (razones y / o razones de la investigación). La mayoría de las investigaciones se realizan con fines específicos, no solo por los caprichos de uno. Y este objetivo debe ser lo suficientemente importante como para justificar su logro. Además, a menudo es necesario explicar por qué es ventajoso realizar una investigación y cuáles son los beneficios. Por tanto, deben tener importancia práctica, valor teórico y metodológico. De acuerdo con esta teoría, la investigación cuenta con una justificación teórica pues se analiza y resume los estudios y aportes realizados por diferentes autores que permite identificar las variables de estudio. Además, con la justificación práctica nos permitirá prevenir y plantear mejoras que trae consigo la transformación digital en la reducción los tiempos y costos en los trámites aduaneros con el uso de plataformas digitales y en medición de la productividad de los trabajadores de las agencias de aduanas del callao.

Finalmente, con la justificación metodológica se espera que con el uso de instrumentos de estudios se llegue a determinar las diferentes dificultades que ocurren actualmente en los procesos aduaneros y se llegue a una mejoría en las operaciones de las agencias de aduanas involucradas en el estudio.

En tanto en la investigación se plantean objetivos de las variables de estudio, el objetivo principal del presente trabajo de investigación es ver la relación entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

De igual manera, los objetivos específicos son: determinar; si existe relación entre la reducción de tiempo de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021; identificar si existe relación entre la reducción de los costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021, determinar si existe relación entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del callao 2021

Con referencia a la hipótesis, Izcara (2014), define que la hipótesis formulada en forma de proposición para la explicación esperada del fenómeno considerado. Moreno (2013) sostiene que la importancia de las hipótesis en la investigación

deriva del vínculo entre teoría y realidad, sistemas formalizados e investigación, y en este sentido la hipótesis se cierra. El papel de liderazgo y representación de la investigación proporciona una dirección decisiva. Para encontrar una solución al problema. Con base a estas teorías la hipótesis es de modo significativo y está relacionado con el trabajo de investigación. Por lo cual, la hipótesis general es: Existe relación significativa entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. Las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021; existe una relación significativa entre la reducción de los costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. Existe una relación significativa entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del callao 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Hernández (2014) señaló que, para desarrollar plenamente el marco teórico, si no se conoce o no es un experto, es necesario comprender los antecedentes, y es necesario revisar las investigaciones e investigaciones previas. Se puede obtener un conocimiento profundo del trabajo realizado sobre el tema, de manera que las ideas de investigación se puedan estructurar de manera más formal y se puedan determinar los puntos principales que se tratarán sobre el tema. Por lo tanto, se considerará la investigación realizada por otros autores nacionales e internacionales para recopilar más información sobre el tema de investigación.

En el ámbito nacional la digitalización, según el estudio de Crovetto y Yupanqui (2020), titulada “La digitalización de la Aduana peruana y sus consecuencias en las operaciones de despacho de mercancías de importación en las agencias de aduanas de Lima y Callao en el periodo 2018 y 2020”. Su objetivo fue conocer la repercusión de la transformación digital en el proceso de importación de las agencias aduaneras de Lima y Callao con el uso de canales de virtuales para agilizar los procesos administrativos de importación en las agencias de aduanas de lima y callao. El diseño de estudio es cualitativa, transversal y alcance exploratorio. Concluyeron que la transformación digital, sí influye de manera positiva en las operaciones de importación de las agencias de aduana de Lima y Callao durante el periodo 2018 y 2020, brindando mayor agilidad, simplicidad y facilidad en los trámites documentarios; con ello, trajo una reducción de costos y tiempo en materia de impresiones documentarias y traslados físicos de personal hacia diferentes puntos de trabajo. Asimismo, las agencias de aduanas han optimizado el tiempo del personal administrativo producto de la digitalización y, por lo tanto, dicho personal puede tomar decisiones más rápidas y eficientes. La investigación es un aporte con el fin de permitir explicar y analizar los procesos operativos en las agencias aduaneras. Así como la reducción de costos que se vienen dando por este avance tecnológico. Por tal motivo, los avances tecnológicos juegan un rol importante en la expansión del comercio internacional, así como la capacidad de gestionar la transformación digital.

Loo Vílchez y Mariátegui (2020), en su estudio “. La Digitalización del despacho aduanero y la relación con el proceso aduanero del puerto del Callao en el periodo 2016 - 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la digitalización del proceso aduanero y la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016 – 2020. Un diseño de investigación no experimental y correlacional. En esta investigación se concluyó que existe relación entre la digitalización y la operatividad de despacho aduanero, por ende seguir fomentando la digitalización de sus despachos aduaneros con el objetivo de seguir teniendo eficacia en las operaciones aduaneras, la tecnología de información ayuda a un comercio internacional más competitivo y de esta forma evitar trámites engorrosos para las agencias aduaneras y también para los importadores o exportadores del comercio exterior.

Huamaní y Farias (2019), su estudio titulado “La digitalización y su impacto en el despacho aduanera de mercancías del Perú 2018”. Se basó su hipótesis en si existe correlación entre la transformación digital, reducción de costos y tiempo en la operatividad aduanera además de analizar la seguridad de información en las operaciones de comercio exterior. Fue tipo de investigación correlacional no experimental, la conclusión es la digitalización y las operaciones aduaneras, si están relacionadas. Asimismo, las personas encuentran que, con la ayuda de la digitalización, las operaciones, procesos, trámites, documentos, etc. que se llevan a cabo en el negocio aduanero se ejecutan con mayor eficiencia y seguridad. Además, señalaron que la digitalización puede ayudar a reducir costos, y esta reducción ha sido demostrada por la reducción de documentos físicos al implementar los trámites correspondientes para las actividades aduaneras. Asimismo, esta reducción tiene un impacto positivo en el medio ambiente.

Finalmente, la investigación determina que se debe continuar con la implementación y uso de plataformas virtuales que permitan agilizar los trámites aduaneros utilizando menos recursos físicos y contribuyan al medio ambiente, además les recomiendan a las empresas exportadoras e importadoras su uso en las operaciones de comercio; ya que estos sistemas le permitirán conseguir mejoras en su rentabilidad.

En el ámbito internacional la digitalización, Nemer (2020), en su tesis

“Investigación sobre procedimiento para realizar las consultas y remisión de documentación, con el Acuerdo de complementación económica N° 18, de remisión de documentación de origen de dudosa mercancía” tiene como objetivo determinar si es aplicable la remisión de documentación en los casos de origen dudoso de la mercadería. En esta investigación se realizó diseño descriptivo y explicativo. Se determinó que, llegado el momento en la remisión de documentación efectiva, no se aplica, ya que los plazos establecidos en las decisiones y directivas acordadas quedan sometidas a la burocracia administrativa de cada Estado. Por tanto, la remisión de documentación debe ser ágil y práctica, el aplicar nuevas tecnologías que permitan dar mayor fluidez en la acreditación del certificado de origen de las mercancías, toda vez, que sean tramitadas o se constate el origen de las mercancías. Es por ello que el uso de estas herramientas, deben ser utilizadas eficazmente por los distintos operadores y controladores nacionales como extranjero, disminuyendo la burocracia en la tramitación del procedimiento administrativo. Asimismo, se debe considerar que el avance tecnológico y la utilización de esta permiten detectar diferentes actos ilícitos aduaneros en tiempo real.

TIBA (2019) indica que el crecimiento de operaciones de comercio exterior donde actualmente tuvieron un porcentaje alto de agilización aduanera. El objetivo de la aduana digital es modernizar el sistema aduanero y tributario de México mediante la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación en todo el proceso de despacho de aduanas. Busca intercambiar información con otros países y las fronteras de los participantes logísticos con el fin de evaluar el negocio de comercio exterior en pocos segundos, y solo revisar el porcentaje mínimo de mercancías sensibles a través de una cadena logística segura, promover el comercio y mantener al personal relevante al tanto de las operaciones de manera oportuna.

Según Duque (2018) en el título: Transformación digital; Desafíos para las aduanas nacionales de 2018. Considera que la transformación digital va mucho más allá de la combinación de tecnología: es un cambio cultural y estructural en nuestra gestión, en el que la tecnología optimiza procesos y elimina ineficiencias, y aporta valor añadido a los servicios prestados.

El objetivo es la reducción de barreras comerciales y los sistemas

interoperativos en el comercio exterior. De acuerdo con entidades internacionales, esta reducción de barreras comerciales podría hacer crecer el comercio internacional. Se concluye que un exitoso proceso de transformación digital en la aduana colombiana permitiría la reducción notable de los costos de nuestras operaciones de comercio exterior y aumentaría nuestro potencial de integración con las cadenas globales de valor.

Según el ámbito nacional la productividad laboral, Abanto & Vásquez (2021), en su tesis "Motivación en el trabajo y la productividad de los trabajadores en la empresa Salesland Internacional, en Cajamarca en el año 2020", tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Salesland Internacional S.A en la ciudad de Cajamarca en el año 2020. El presente estudio fue básico, es de diseño no experimental. Esta investigación se relaciona significativamente la motivación en el trabajo y el nivel de productividad de los trabajadores de la Empresa Salesland Internacional, de Cajamarca en el año 2020.

Los resultados indicaron que el efecto de la productividad es alto debido a que los colaboradores se encuentran muy motivados, las dos variables estudiadas tuvieron resultados favorables.

Por consiguiente, se debe incluir al trabajador en las operaciones de la empresa, delegando tareas en conjunto promoviendo así una buena armonía entre ellos, de manera que se les otorgue incentivos y reconocimientos y con ello alcanzar índices altos de productividad para la empresa.

Según Quiñones (2020), En su tesis "La flexibilidad en el trabajo y cómo influye en la productividad de los trabajadores y el análisis técnico en el servicio de aduanas en el Perú". Su objetivo fue establecer el impacto de la flexibilidad en el trabajo y la productividad. Fue un tipo de investigación correlacional causal, además de tener un enfoque cuantitativo y no experimental, además se relacionan de acuerdo con las variables de estudio.

Se determinó una correlación positiva y significativa entre la flexibilidad laboral y productividad en los trabajadores igual a 0.521%. Lo que conlleva a poder mejorar la productividad laboral en sus procesos operativos, además se tenga continuidad en el trabajo en remoto y la utilización de herramientas informáticas ya que beneficia a las empresas en reducción de costos en la

obtención de un mayor margen de ganancia y a los colaboradores en brindarles seguridad y salud en el trabajo.

Según Serpa (2019), en su tesis “Desempeño en los trabajadores y la productividad laboral de Juan Galindo del distrito de San Martín de Porres en el periodo 2017”, Se determinó identificar la relación entre ambas variables. El estudio fue básico, diseño no experimental, nivel de investigación relacional, el enfoque fue cuantitativo. Se concluyó que existe una relación significativa en ambas variables, es por ello que las empresas sean partícipes en tomar decisiones, para conseguir que la productividad de la empresa sea eficiente. Las empresas hoy en día buscan empleados que cuenten con cualidades laborales y su evaluación continuo del desempeño laboral en la empresa.

Según Lorenzo (2017), en su tesis “La Productividad Laboral y Competencia de los servidores públicos del MTPE – Lima, 2017”, su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables. Esta investigación corresponde a un método científico de estudio correlacional, presento un diseño no experimental, Por consiguiente, se concluyó que la productividad en el trabajo se relaciona de manera significativa con la competencia laboral, esto quiere decir que, a incrementarse la competencia en el trabajo, tiende a elevarse la productividad en el trabajo y si fuera lo contrario tendría ese efecto.

Yeren (2017), en su trabajo de la satisfacción y productividad de los trabajadores de la empresa klauss. S.A. – 2016”, su objetivo fue establecer la relación entre ambas variables. Su estudio de tipo correlacional descriptiva, donde se hallará la relación entre ambas variables de estudio. Se resumió en que existe relación entre las dos variables de estudio un resultado positivo para que la empresa pueda desarrollar programas para capacitar a los trabajadores dirigido a los colaboradores logrando una comunicación adecuada mejore el ambiente laboral.

Según el ámbito internacional de la productividad laboral, Álvarez y Freire & Gutierrez (2017), Según su trabajo “la Capacitación de personal y su impacto en la productividad en las empresas de Chile”. Tuvo como finalidad evaluar el impacto de ambas variables en las empresas chilenas, la investigación tuvo diseño descriptivo correlacional, Se concluyó que existe una diferencia entre ambas variables, sin embargo, la diferencia no fue significativa. Según estudios

previos realizados en Perú, se tiene una relación positiva en la productividad laboral, ésta estaría perdiendo efecto por un posible incremento en la rotación de trabajadores, dado que ellos se capacitan en la empresa y luego se van a otra organización, motivados por cambios internos o por algún cambio en la ley laboral que han sido aplicadas en diversos países de Latinoamérica.

Ochoa (2014), en su tesis “Motivación y Productividad laboral de la empresa municipal aguas de xelaju Quetzaltenango. Se determinó la influencia entre ambas variables. De diseño descriptivo, por tanto, se comprobó que el la motivación influye enormemente en la productividad del trabajo, teniendo un porcentaje considerable, Por tanto, es necesario tener más capacitaciones, evaluaciones continuas de su desempeño, sus actividades laborales y logros sean reconocidas.

Según Marvel y Rodriguez & Nuñez (2011), del artículo “La productividad desde un pensamiento humano”, su objetivo fue realizar una revisión a fondo de escritos e investigaciones de otros autores, con el objetivo de tener relaciones entre las variables del factor del ser humano y su impacto en la productividad en el trabajo. Fue una investigación de diseño no experimental descriptivo, se concluyó que tanto la motivación laboral como la satisfacción en el trabajo están hechas de las necesidades de las personas y la empresa, se deben desarrollar estrategias, compromiso organizacional, que conlleven a un mejor resultado en las relaciones humanas y por ende al éxito de la empresa.

A continuación, se desarrolló la teoría de la variable transformación digital de los trámites aduaneros.

Según Baker (2014), la transformación digital nos referimos a reestructurar una organización para utilizar todas y cada una de las tecnologías basadas en la red y la información que aumenten su competitividad, de manera que, durante un período de tiempo, excluya y supere a las organizaciones no transformadas. (pg.15). Según la cita indicada, la transformación digital es hacer uso de las plataformas digitales y se produzca un cambio hacia la digitalización permitiéndoles a los trabajadores mejorar su desempeño laboral con capacitaciones continuas e ideando estrategias con el uso de la red digital, esto hace posible que se incremente la productividad y sean más competitivos frentes a otras empresas.

A continuación, el autor EVERIS PERU SAC, (2019), indica la primera dimensión de la variable transformación digital de trámites aduaneros. Titulada: Dimensión 1: Reducción de tiempo de trámites aduaneros.

Según Alad & Deshpande (2014), La reducción del tiempo de entrega no significa trabajar más duro, más rápido o con una calidad reducida, pero significa trabajar de manera más inteligente. Los entornos con tiempos de ciclo reducidos producen una mejor calidad.

Según EVERIS PERU SAC, (2019), La entidad de salud se apoya en la tecnología en la reducción de tiempos, reducir papeles y trámites documentarios en mejorar el servicio a los clientes. (p.142). En la cita nos indica los autores que con el uso de tecnologías digitales se puede reducir el tiempo en los procesos operativos en las empresas, el servicio y la calidad del producto o servicio no se ve afectado sino en tener un menor tiempo en los ciclos productivos obteniendo una mayor productividad.

A continuación, se muestra el proyecto de digitalización de la entidad de ESSALUD, mediante el uso de las tecnologías digitales les permite mejorar sus procesos administrativos y de servicio al cliente.

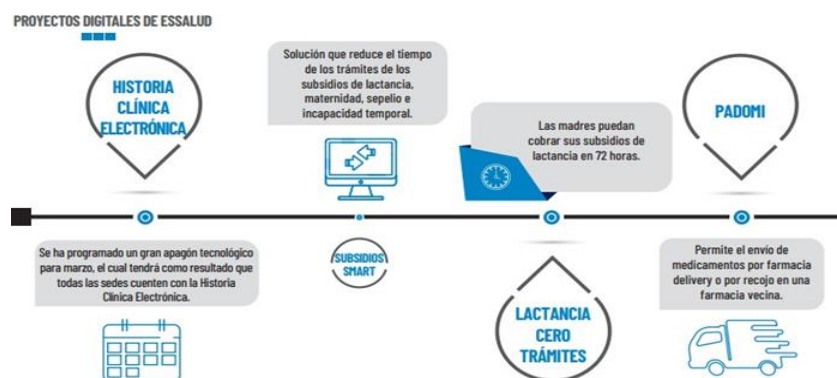


Figura 1: Libro: Transformación digital en el Perú (p.146), por EVERIS PERU SAC, (2019).

A continuación, del autor EVERIS PERU SAC, (2019) se desarrolló el primer indicador de la dimensión reducción de tiempo de trámites aduaneros. Titulada: Indicador 1: Rentabilidad.

Según Mafra, Gonzáles, Ricardo, & Wahrlich (2016), indican que la

rentabilidad hace que la organización vea pertinente a un fin para tomar decisiones y vaya acorde al financiamiento. Además, Sánchez (2020), sostiene que la rentabilidad es un elemento para las actividades en la empresa, donde se traslada recursos, personas, que en conjunto alcanzan los objetivos.

La cita nos indica que la rentabilidad es una acción de realizar diversas actividades en las cuales se tomaran decisiones acertadas obteniendo resultados en determinado tiempo.

A continuación, del autor EVERIS PERU SAC, (2019) se desarrolló el segundo indicador de la dimensión reducción de tiempo de trámites aduaneros. Titulada: Indicador 2: Productividad.

Según Sladogna (2017), lo define como el uso eficiente de recursos y de trabajo. Con la posibilidad de incrementar la producción a partir del efecto de los factores productivos y organizacionales.

Cerquea, Rodriguez & Nuñez (2011), sostiene que, la productividad da una mejor relación entre las personas, participación de los empleados de su inclusión en aprendizaje y en resolver problemas en la empresa. Por lo tanto, la participación incrementa la eficiencia de la persona en la toma de decisiones en la empresa, teniendo mayor productividad.

Según lo mencionado los autores nos indican que la productividad no solo se tiene relación en la actividad productividad y los recursos que se puedan tener, para poder lograr los objetivos, sino que influye el factor humano en tener una mayor participación organizacional.

A continuación, EVERIS PERU SAC (2019), indica la segunda dimensión de la variable transformación digital de trámites aduaneros. Titulada: Dimensión 2: Reducción de costos operativos.

Según Morillo, Marisela (2001), indica que es una salida para las empresas, que tienen niveles altos de activos, en lo cual se debe controlar los costos para hacerle frente a la baja rotación de activos y tener una rentabilidad alta.

Según Fabiola león Velarde (2019), en el libro de transformación digital en el Perú dice “Las empresas van a poder lograr ganancias significativas, y la oportunidad de crecimiento teniendo una ventaja con respecto a otras empresas.

En las citas nos indica que la reducción de costo es tener un menor gasto frente a los ingresos que se obtiene, disminuyendo la utilización de ciertos procesos que generan mayor costo y con la reducción de costos no solo las empresas podrán tener mayor beneficio.

A continuación, del autor Granizo (2018), se desarrolló el primer indicador de la dimensión reducción de costos operativos. Titulada: Indicador 1.- Optimización de los procesos.

Según Granizo (2018), sostiene que la optimización de los procesos permite obtener ventaja competitiva y un beneficio general de una empresa". Adicional a ello, se tiene la eficiencia como el rendimiento de los trabajadores en los procesos operativos, teniendo que estructurar las funciones.

Acevedo (2015), sostiene que la optimización de procesos no implica que la empresa vaya a utilizar su capacidad total, sino que genere una mayor utilidad. Por ello, se debe tener una optimización en las operaciones, control y automatizar los procesos que busquen desarrollar al máximo el potencial de los trabajadores.

Según lo indicado por los autores la optimización de procesos es poder reducir actividades, tareas, hacer mejoras que impliquen reducir el ciclo productivo, es por ello que se plantean estrategias en las organizaciones para poder explotar al máximo los recursos y obtener mayor rentabilidad.

A continuación, el autor EVERIS PERU SAC, (2019), se desarrolló el segundo indicador de la dimensión reducción de costos operativos. Titulada: Indicador 2.- Competitividad

Según los autores Koontz & O'Donnell (2013), definen como la capacidad que tiene la organización, de obtener mayor rentabilidad y tener una buena relación con su competencia. Esta depende de la relación entre el valor producido cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo productividad requerida en la empresa.

Según los autores indican en la cita que vivió en un ambiente competitivo en donde las empresas obtienen recursos necesarios para su producción con menos costos y ser competitivos en el mercado y mantenerse vigente en un sector económico.

A continuación, el autor EVERIS PERU SAC, (2019), indica la tercera dimensión de la variable transformación digital de trámites aduaneros. Titulada: Dimensión 3: Canales digitales

Según Huércanos (2015), lo define como la relación de una organización con sus clientes, los canales digitales se hace uso de ellos como instrumentos de trabajo para establecer una relación con el cliente.

Según Correa (2019), menciona que se tiene una buena recepción de los clientes, pero no logramos aun tener un incremento masivo de ellos. Se considera que las plataformas digitales son la opción más adecuada y tenga mayor presencia en el rubro de seguros sociales. (pág.,270.)

De las citas de los autores se puede destacar que los canales virtuales son un medio por el cual las empresas las utilizan para facilitar y agilizar sus procesos administrativos, operativos permitiendo una mejor respuesta con sus clientes, mejorando su calidad de servicio y así convirtiéndola en una ventaja competitiva para la empresa.

A continuación, del autor Ponjuán Dante (2011), se desarrolló el primer indicador de la dimensión canales digitales. Titulada: Indicador 1.- Gestión de información

Según Ponjuán Dante (2011), La GI incluye el planeamiento de la política de información en toda la empresa, los flujos de información y el fortalecimiento de las tecnologías para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

De esta cita se puede comprender que el manejo de la información forma parte importante de la organización que influye en el desarrollo de esta y también en satisfacer la necesidad del usuario a quien brindamos el servicio.

A continuación, del autor Castillo (2008), se desarrolló el segundo indicador de la dimensión canales digitales. Titulada: Indicador 2.- Trabajo en red

Según Castillo (2008), Psicólogo y educador social en su artículo menciona que las redes digitales son, formas de interacción entre personas, espacios sociales de convivencia y conectividad.

De la cita mencionada resalta la importancia del trabajo en red como la forma de socializar, compartir e interactuar con la gente interna de la organización como externa creando un compromiso.

A continuación, se desarrolló la teoría de la variable Productividad en las agencias de aduanas del callao 2021.

Según Carrillo & Rojas-López (2015), indica que PL es multidimensional, por lo que el diseño del modelo debe estudiarse desde diferentes perspectivas, incluidos los aspectos financieros, de gestión, operativos y sociales.

Por tanto, OIT (2016), indica que la productividad en el lugar de trabajo abarca todos los procesos y actividades comerciales. Si los materiales y equipos innecesarios crean desorden en el lugar de trabajo, el almacenamiento adecuado de materiales y equipos, la higiene y el orden, las normas de salud y seguridad ocupacional y los procedimientos de estandarización son factores comunes que perjudican la productividad en el centro del trabajo.

Según los autores la productividad en el trabajo cubre diversos aspectos sociales, económicos del micro y macro ambiente, dichos estudios y análisis permiten a las empresas tener una visión sobre el desempeño de los trabajadores, buscando estrategias y mejoras que permitan incrementar la productividad y siendo eficientes en sus procesos productivos, además los factores que están presentes en el manejo de actividades dentro de una empresa.

A continuación, el autor OIT (2016), se indica la primera dimensión de la variable productividad en las agencias de aduanas 2021. Titulada: Dimensión 1: Gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras

El OIT (2016), define como el proceso de contratación de personal, capacitar, motivar al trabajador y tener un beneficio salarial. La gestión de los RR.HH. es más que el administrar al trabajador, pues el trabajo se centra más la fuerza del trabajo con su compromiso laboral es muy productiva para la organización". (pag 21).

Según cita en mención nos indica que las organizaciones realizan un proceso desde la selección del personal hasta reconocimiento y recompensa del trabajador por su desempeño y compromiso en la empresa ya que esto conlleva a que las organizaciones sean más productivas y competitivas teniendo un personal motivado, capacitado, con un ambiente laboral óptimo que le permite desarrollar sus actividades de la mejor manera y se alcancen los objetivos propuestos.

A continuación, del autor OIT (2016), se desarrolló el primer indicador de la dimensión gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras. Titulada :Indicador 1.- Eficiencia

Según Zavala Agapito (2007), menciona que el crecimiento en el Comercio internacional ha puesto en balanza la eficiencia de la administración aduanera frente a las operaciones de comercio exterior que exigen una modernización aduanera y portuaria, permitiendo una mayor rapidez en los servicios de despacho de mercancías

Según Shujie y Zhao (2009), La eficiencia de las operaciones aduaneras tiene un impacto positivo permitiendo una reducir costos asociados al comercio exterior, por tanto existe una relación entre la competitividad en el comercio internacional y la eficiencia de las aduanas

Según los autores, conforme a la creciente demanda en el comercio internacional, han surgido nuevos problemas para la Administración Aduanera, lo cual en atenderlas de manera eficiente ha resultado un problema, que trae como consecuencia un impacto en la reducción de costos, tiempo y que las agencias de aduanas puedan ser eficientes.

A continuación, del autor OIT (2016), desarrolló el segundo indicador de la dimensión gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras. Titulada: Indicador 2.- Cultura Laboral

Según la OIT (2016), es la manera en que el trabajador de una organización realiza sus actividades, atendiendo a los clientes y una relación laboral positiva. (pág. 65). Una cultura laboral tiende hacer que sus empleados sean más productivos y eficientes (pág. 77).

Según la cita en mención es aquel personal que adquiere hábitos, valores, desarrollando sus capacidades al máximo brindado una calidad de servicio a los clientes. Los trabajadores se comportan y trabajan en equipo con el fin de tener un buen rendimiento en la empresa.

A continuación, del autor OIT (2016), se indica la segunda dimensión de la variable productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. Titulada: Dimensión 2: Estabilidad laboral en las agencias aduaneras

Según Marín (2015), la estabilidad mantiene la relación laboral, el salario

y el reconocimiento al esfuerzo; al encontrarse el empleado que labora en circunstancias indiquen su continuidad en la empresa.

Según OIT (2016), Si un trabajador tiene un empleo con buenas condiciones laborales, buen salario, él o ella querrán su continuidad laboral. El dueño de la empresa se beneficiará por tener empleados trabajando por largo tiempo pues no tendrá volver a contratar o capacitar a personal nuevo (pág. 41)

Según el autor la estabilidad laboral es tener un empleo durante un largo periodo de tiempo, en donde el trabajador evaluará su permanencia en el trabajo esto dependerá de una buena remuneración, ambiente laboral, motivado, si presenta un bienestar hacia su puesto de trabajo y sus condiciones de trabajo les sea favorables todo ello influirá en su continuidad en la empresa.

A continuación, del autor OIT (2016), se desarrolló el primer indicador de la dimensión de estabilidad laboral en las agencias aduaneras. Titulada: Indicador 1. - Motivación

Robbins y Judge (2013), sostiene que inciden en la intensidad, y persistencia al esfuerzo del empleado para la llegar a los objetivos propuestos.

Según Arruè (2018), sostiene que la empresa necesita comprender los factores que influyen la motivación y hacen participe a los empleados, creando un ambiente en se sientan bien, plenos en su trabajo que hacen y se le reconozca con premios.

Según los autores la motivación laboral permite a los trabajadores se sientan apreciados y valorados además de que sus esfuerzos sean reconocidos por las empresas, generando así un mayor crecimiento y compromiso con la empresa.

A continuación, del autor García, M. & Zapata D., A. (2008), se desarrolló el segundo indicador de la estabilidad laboral. Titulada: Indicador 2.- Clima Laboral

Según García, M. & Zapata D., A. (2008). Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Según R. J. Tubán (Tubán, 2000), sostienen como un sistema

organizacional y motivacional que influye en un comportamiento que tienen consecuencias para la organización.

Según los autores, la definición está basada en formas intangibles que influyen en la conducta, productividad y eficiencia del personal lo cual tiene impacto dentro de una organización y sus logros propuestos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), los métodos cuantitativos utilizan la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de encuestas y probar hipótesis creadas previamente. Confíe en el uso regular de mediciones, recuentos y estadísticas para establecer patrones precisos de comportamiento de la población. Investigación basada en la teoría estará bajo la perspectiva cuantitativa en donde se realizará un análisis estadístico de las variables y comprobar las hipótesis planteadas en el estudio.

Se considera el estudio tipo básica, según Sampieri. R. H. (2010), lo define como un conjunto de sistemas y procesos empíricos aplicados al estudio de los fenómenos, mediante la formulación de la hipótesis y los objetivos de la investigación, se recogerá los datos para luego ser analizados e interpretarlos en base a las teorías en el estudio, es de carácter descriptivo ya que se describen datos estadísticos características de la población pudiendo descubrir nuevos hechos reales y significados en la investigación. Tamayo (2013), mencionó que la investigación descriptiva, incluye la interpretación, registro, análisis, interpretación de la naturaleza presente, así como la estructura y proceso de los fenómenos. El foco está en las conclusiones que gobiernan, o grupos, grupos o cosas de personas o cosas actualmente en curso. Por tanto, Méndez (2003) ayuda a los estudios descriptivos a establecer comportamientos específicos a través del manejo de técnicas específicas de recolección de información, utilizando criterios sistemáticos revelan la estructura del fenómeno estudiado, por lo que la descripción del estudio sugiere que la investigación identifica, explora y comprueba las asociaciones entre las variables de búsqueda. Además, a ello el estudio es correlacional.

Según Hernández (2003), Una encuesta de correlación es un tipo de encuesta que evalúa la relación entre dos o más conceptos, categorías o variables (específicas del contexto). “. Por ende se realizará un análisis de la relación en las variables objeto de estudio y de los resultados obtenidos determinar el comportamiento, influencia de una variable hacia la otra.

Diseño no experimental

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), Enfatiza que "un modelo de investigación transeccional o transversal recopila datos en un solo punto en el tiempo y en un solo punto en el tiempo". Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interdependencia en un momento determinado. Por tanto, se considera transversal ya que se obtienen los datos del mes y año 2021.

3.1 Variables y operacionalización

Variable 1: La transformación digitalización de trámites aduaneros.

➤ Definición conceptual

Según Baker (2014), la transformación digital nos referimos a reestructurar una organización para utilizar todas y cada una de las tecnologías basadas en la red y la información que aumenten su competitividad, de manera que, durante un período de tiempo, excluya y supere a las organizaciones no transformadas. (pg.15).

➤ Definición operacional

Las dimensiones de la variable transformación digital de trámites aduaneros fueron tres: la primera: reducción de tiempo de trámites aduaneros, la segunda: reducción de costos operativos y la tercera: canales digitales.

Indicadores

Los indicadores de la primera dimensión, reducción de tiempo de trámites aduaneros han sido: rentabilidad y productividad. Los indicadores para la segunda dimensión, reducción de costos operativos fueron: optimización de procesos y competitividad, para la tercera dimensión, canales digitales han sido: gestión de información y trabajo en red.

Escala de medición

Para la variable de investigación a analizar, fue empleada la técnica de escala de Likert para hacer la medición, la cual se aplicó para obtener los datos estadísticos mediante el programa SPSS. Por tanto, se utilizaron los siguientes valores: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Variable 2: Productividad

➤ Definición conceptual

Según OIT (2016), indica que la productividad en el lugar de trabajo abarca todos los procesos y actividades comerciales. Si los materiales y equipos

innecesarios crean desorden en el lugar de trabajo, el almacenamiento adecuado de materiales y equipos, la higiene y el orden, las normas de salud y seguridad ocupacional y los procedimientos de estandarización son factores comunes que perjudican la productividad en el centro del trabajo.

➤ **Definición operacional**

Las dimensiones de la variable Productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021 fueron dos: la primera: Gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras y la segunda: Estabilidad laboral en las agencias aduaneras.

Indicadores

Los indicadores de la primera dimensión, gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras han sido: eficiencia y cultura laboral. Los indicadores de la segunda dimensión, estabilidad laboral en las agencias aduaneras, fueron: motivación y clima laboral.

Escala de medición

Para la variable de investigación a analizar, fue empleada la técnica de escalade Likert para hacer la medición, la cual se aplicó para obtener los datos estadísticos mediante el programa SPSS. Por tanto, se utilizaron los siguientes valores: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Operacionalización

Se realizará el análisis de cada una de las variables, tomando en cuenta los indicadores, dimensiones y el uso de instrumentos de estudio para la obtención de resultados.

3.2 Población y muestra y muestreo

Población:

Según Arias (2012), define como población, " Un conjunto finito o infinito de elementos con propiedades comunes que amplían las conclusiones del estudio". Para la presente investigación se determinó 71 agencias de aduanas en callao para el estudio.

Criterios de inclusión:

Sobre las características que los potenciales participantes deben tener en cuenta durante el examen. Para la delimitación de la poblacional se recogió datos siguientes:

- Agencias de aduanas que se encuentran en el distrito del Callao.
 - Los jefes de área operativa.
 - Los sectoristas que tratan con los importadores y exportadores.
 - Liquidadores que numeran las Dams y ven los documentos aduaneros.
 - Los despachadores de aduanas que se desarrollan la parte operativa
- Trabajadores que cuentan con un vínculo laboral o contrato de largo plazo.

Criterios de exclusión:

Se refiere a la alienación o discriminación que afecta a un grupo particular de la sociedad.

-Empleados ocasionales: personas que trabajan solo para realizar un servicio en particular a las agencias aduaneras sin ningún tipo contrato o vínculo laboral a largo plazo.

-Trabajadores temporales por un periodo corto (días, semanas o meses).

Muestra:

Según Robles (2019) la población, “es un conjunto de elementos de interés y la muestra un subconjunto de la población”.

Para la presente investigación se determinó 61 agencias de aduanas del callao considerando solo a las personas que se desarrollan dentro del rubro aduanero como a los jefes de áreas (aéreo y marítimo), sectoristas que tratan con los importadores y exportadores, liquidadores que numeran las Dams y auxiliares de despacho que se desarrollan en la aérea operativa.

Al respecto la muestra se hará uso de técnica de muestreo no probabilístico que no requiera de uso de formula sino la medición se obtendrá de la población en general que dará como resultado el tamaño de muestra de 61 agencias de aduanas para el estudio.

Muestreo:

Según Gonzalo Tamayo (2001) lo define, un procedimiento para conocer algunas características de la población con base en una muestra extraída de ella. El muestreo fue no probabilístico, debido a que la muestra fue por conveniencia propia.

Unidad de análisis:

La unidad de análisis fue aplicada a los empleados de las agencias de aduanasen callao.

3.3 Técnicas de instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada ha sido la encuesta, ya que permite recopilar información para la investigación. Mediante esta técnica se podrá establecer hipótesis, comprobar o refutarlas según los resultados.

Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) La definición de dispositivo es "un dispositivo que registra datos de observación que realmente representan el concepto o variable que el investigador tiene en mente". Por tanto, las herramientas deben acercarse a los investigadores a la realidad de la materia. En definitiva, ofrece el mayor potencial para representar fielmente la variable de interés. "El instrumento empleado fue el cuestionario, el cual ha sido analizado y evaluado mediante la escala de Likert y se utilizaron los siguientes rangos: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Se usó el cuestionario para la muestra por conveniencia de 61 trabajadores que intervienen en el rubro aduanero.

Tabla 1:

Denominación de la Escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Nunca	N
2	Casi nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Cuestionario

El cuestionario consta de una serie de preguntas relacionadas con una o más variables que se miden (Chasteauneuf, 2009). Debe ser coherente con la descripción del problema y la hipótesis. (Brace, 2013).

Ficha técnica de Instrumentos

Nombre: Cuestionario de transformación digital de trámites aduaneros y productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Autores: Mayra Rodríguez Serna y Tatiana Arteaga Poma

Aplicación: Grupal

Finalidad: La investigación ha tenido como fin definir si hay relación entre la variable transformación digital de trámites aduaneros y la variable productividad en las agencias de aduanas del callao 2021.

Ambiente de aplicación: el cuestionario fue aplicado a 61 personas, las cuales son trabajadores de las agencias de aduanas que intervienen en las operaciones aduaneras

Materiales: Cuestionario

Descripción de la aplicación. A las personas que se les aplicó el cuestionario debe tener conocimiento de las operaciones aduaneras en sus empresas además con la situación actual sanitaria se compartió de manera virtual y física el cuestionario. Los encuestados debieron evaluar cada afirmación y responder las mismas lo más sincera posible. Para el desarrollo de este cuestionario, se tenía un número determinado de ítems por cada dimensión y se tomó el método de escala de Likert, el cual estableció si se relaciona la variable transformación digital de trámites aduaneros y la variable productividad en las agencias de aduanas en callao 2021.

Validación de instrumentos

Según Alfaro y Montero, (2013) indica que la validación de herramientas es un proceso continuo, no de un extremo a otro, lo que indica que, al igual que otros procesos de la ciencia moderna, se requieren pruebas experimentales continuas. La validez no es una característica clara, sino uno de los grados, es decir, la prueba no puede considerarse válida, pero la prueba tiene una característica particular, una aplicación particular y un nivel particular para una población particular.

La validación del cuestionario ha sido proporcionada por expertos de la carrera de administración y negocios internacionales de la universidad César Vallejo, quienes evaluaron las afirmaciones indicadas en el cuestionario y determinaron la validez.

Tabla 2: *Validación de expertos*

N°	Nombre y Apellido	Especialidad	Resultado
1	Mg. Stefanie Erazo Romaní	Negocios internacionales	Aplicable
2	Mg. Leonardo Castilla Jibaja	Negocios internacionales	Aplicable
3	Mg. Doris Yaya Castañeda	Negocios internacionales	Aplicable

Confiabilidad de instrumentos

El concepto de confianza que subyace al error de medición de la puntuación predice el grado de posible variación en el desempeño de un sujeto debido a factores aleatorios no relacionados. Reidl-Martínez, (2013).

El proceso de recopilación de datos fue evaluado a través del análisis de confiabilidad de estadística Alpha de Cronbach, considerando la escala siguiente.

Tabla 3:

Escala de medidas para evaluar el coeficiente de Alpha de Cronbach

Rangos de α	Magnitud
>0,90	Excelente
0,80-0,89	Bueno
0,70-0,79	Aceptable
0,60-0,69	Cuestionable
0,50-0,59	Pobre
<0,50	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente se analizó la tabla de estadística de fiabilidad para la primera variable transformación digital de trámites aduaneros y para la segunda variable laboral en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Prueba de fiabilidad para la variable Transformación Digital

El estadístico Alpha de Cronbach valido el cuestionario de ambas variables, que incluyeron 6 indicadores para la variable transformación digital de trámites aduaneros y para la segunda variable se tuvo 4 indicadores y 19 items para la primera variable transformación digital de trámites aduaneros y 13 items para la segunda variable productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021, obteniendo un total de 32 items para ambas variables. Se analizó la tabla de estadísticas de fiabilidad para cada variable con la participación de 61 encuestados.

Para el análisis de fiabilidad del presente cuestionario de transformación

digital, se realizó una prueba piloto con una muestra de 15 trabajadores de las agencias de aduanas del Callao. La prueba de confiabilidad se mediante el método de análisis de consistencia interna de la encuesta de transformación digital de trámites aduanero

Tabla 4:

Alpha de Cronbach para la variable transformación digital de trámites aduaneros.

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,883	0,879	19

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 muestra el valor Alfa de Cronbach del cuestionario de la variable transformación digital de trámites aduaneros es de 0,883 (buena consistencia interna). De los resultados anteriores se puede inferir que el cuestionario de transformación digital es confiable.

Prueba de fiabilidad para la variable Productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021

Para el análisis de fiabilidad del presente cuestionario de productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021, se realizó una prueba piloto con una muestra de 15 trabajadores de las agencias de aduanas del Callao. La prueba de confiabilidad se realizó usando la técnica del análisis de la consistencia interna del cuestionario de productividad laboral.

Tabla: 5

Alpha de Cronbach para la variable Productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021

Alfa de Cronbach basada		
Alfa de Cronbach	en elementos estandarizados	N de elementos
0,871	0,873	13

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 muestra que el valor Alfa de Cronbach del cuestionario de productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021, es de 0,871 (buena consistencia interna). De los resultados anteriores se puede inferir que el cuestionario de productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021 es confiable.

3.4 Procedimientos

Se validaron los instrumentos por veredicto de los especialistas profesionales con grado de Doctor o Magíster. Una vez validado el cuestionario se empleó a la muestra de 61 trabajadores que intervienen en el proceso aduanero utilizando la escala de Likert para realizar la medición y conocer los datos estadísticos por medio del programa SPSS, en donde se realizó la fiabilidad con la muestra de 61 trabajadores mediante análisis estadístico Alfa de Cronbach, determinando la confiabilidad para cada una de las variables.

3.5 Método de análisis de datos

En el análisis descriptivo, fue usado el software Excel y SPSS para conocer los resultados correspondientes. En el análisis inferencial se utilizó el programa SPSS, con el fin de que pueda haberse establecido: (a) La confiabilidad de los instrumentos, mediante el uso del Alpha de Cronbach, por corresponder en ítems politómicos; (b) La prueba de normalidad por cada una de las variables, para establecer el estadígrafo apropiado para efectuar las pruebas de hipótesis; y (c) las pruebas de hipótesis correspondientes.

La interpretación, la información se estableció para los dos tipos de análisis, considerando un margen de error del 5% para el análisis inferencial.

3.6 Aspectos éticos

Se desarrolló el cuestionario a 61 trabajadores que intervienen en el proceso aduanero, que trabajan en las aduanas del Callao, que gustosamente aceptaron participar de manera virtual y electrónica solo indicando como registró su edad y sexo.

Todos los escritos utilizados en esta investigación estuvieron citados con sus autores correspondientes, por lo que no hubo lugar a considerar plagio en la investigación. Además, el uso del software Turnitin permitió hacer las correcciones correspondientes para el análisis de similitud correspondiente, la ficha técnica fue elaborada por profesionales con amplia experiencia en investigación científica y en la preparación de instrumentos de recolección de

datos. El desarrollo del presente informe ha cumplido con las indicaciones propuestas por la guía de elaboración de tesis brindada por la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

Recolectados los datos a través de los instrumentos, se realizó su procesamiento y análisis correspondientes cuyos resultados se presentan a continuación.

4.1 Resultados descriptivos univariados

Tabla 6

Transformación digital de trámites aduaneros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	14,8	14,8
Regular	29	47,5	62,3
Óptima	23	37,7	100,0
Total	61	100,0	

Fuente: Elaboración propia

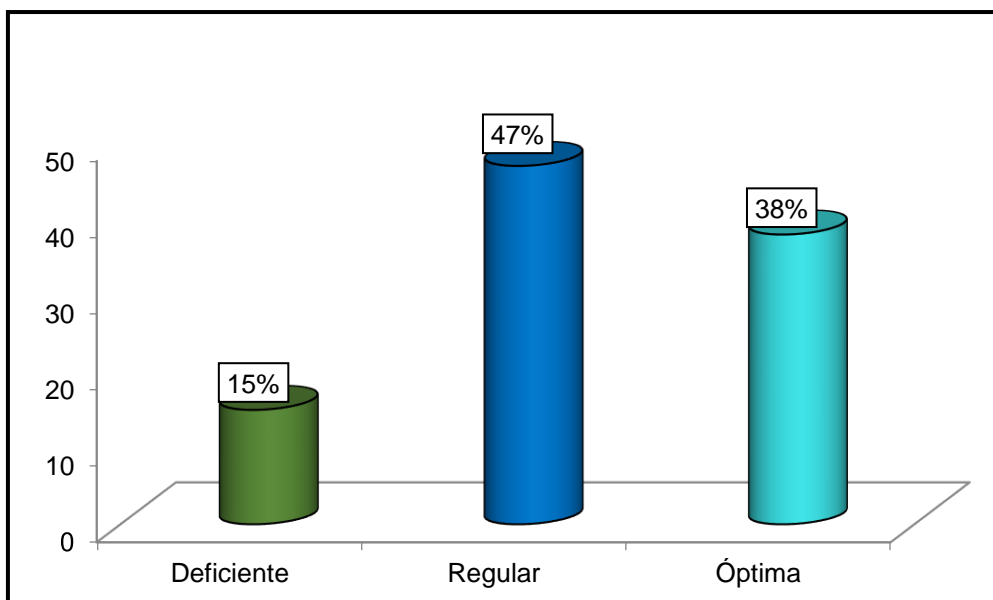


Figura 2: Transformación digital de trámites aduaneros

La tabla 6 y la figura 2 se presenta resultados obtenidos por la muestra respecto de la variable transformación digital de trámites aduaneros. El 14,8% de la muestra manifestaron que la transformación digital de trámites aduaneros en las

aduanas del Callao es deficiente; el 47,5% manifestaron que la transformación digital de trámites aduaneros es regular y el 37,7% manifestaron sobre la transformación digital de trámites aduaneros es óptima.

Tabla 7

Resultados de la dimensión reducción del tiempo de la variable transformación digital de trámites aduaneros

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	11	18,0
Regular	34	73,8
Óptima	16	100,0
Total	61	100,0

Fuente: Elaboración propia

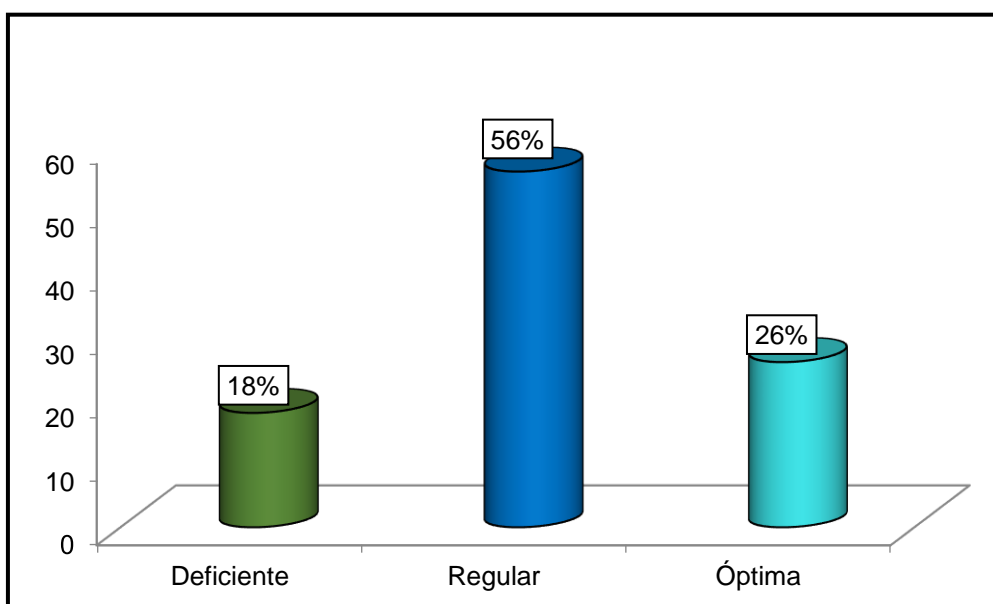


Figura 3: Reducción del tiempo de los trámites aduaneros en las agencias de aduana

En la tabla 7 y figura 3 se presenta los resultados obtenidos por la muestra respecto dimensión reducción del tiempo de la variable transformación digital de trámites aduaneros. El 18,2% de los empleados de las agencias de aduanas del

Callao, indicaron que la reducción del tiempo en los trámites aduaneros es deficiente; el 55,7% indicaron que es regular y el 26,2% manifestaron que la reducción del tiempo en los trámites aduaneros es óptima.

Tabla 8

Resultados de la dimensión reducción de costos operativos de la variable transformación digital de trámites aduaneros

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	15	24,6
Regular	30	49,2
Óptima	16	100,0
Total	61	100,0

Fuente: Elaboración propia

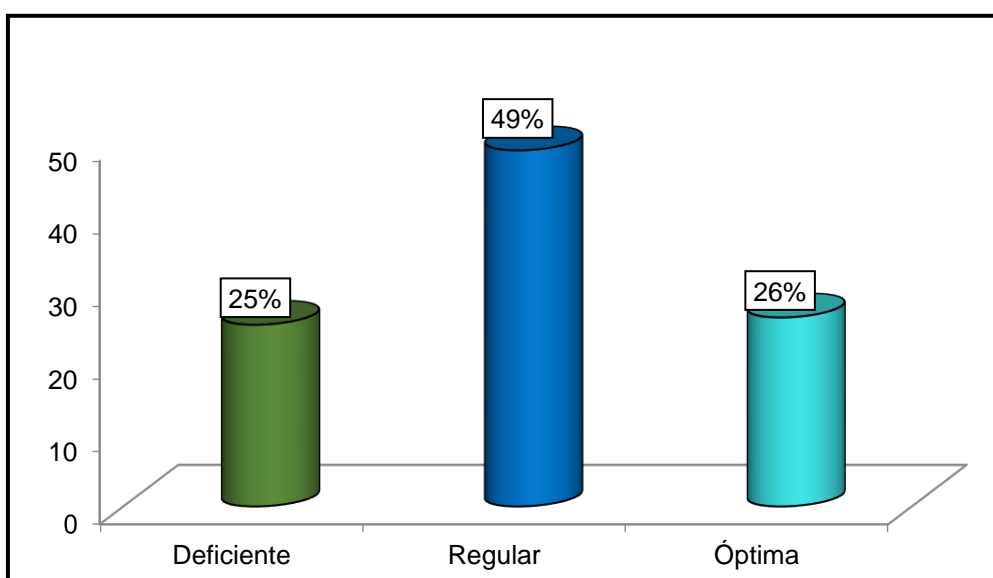


Figura 4: Reducción de costos operativos en las agencias de aduanas

En la tabla 8 y figura 4 presenta los resultados, por la muestra respecto dimensión reducción de costos operativos de la variable transformación digital de trámites aduaneros. El 24,6% de los trabajadores de las agencias de aduanas del Callao, manifestaron que la reducción de costos operativos es deficiente; el 49,2% manifestaron que es regular y el 26,2% manifestaron que la reducción de los costos operativos es óptima.

Tabla 9

Resultados de la dimensión canales digitales de la variable transformación digital de trámites aduaneros.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	19,7
Regular	33	73,8
Óptima	16	100,0
Total	61	100,0

Fuente: Elaboración propia

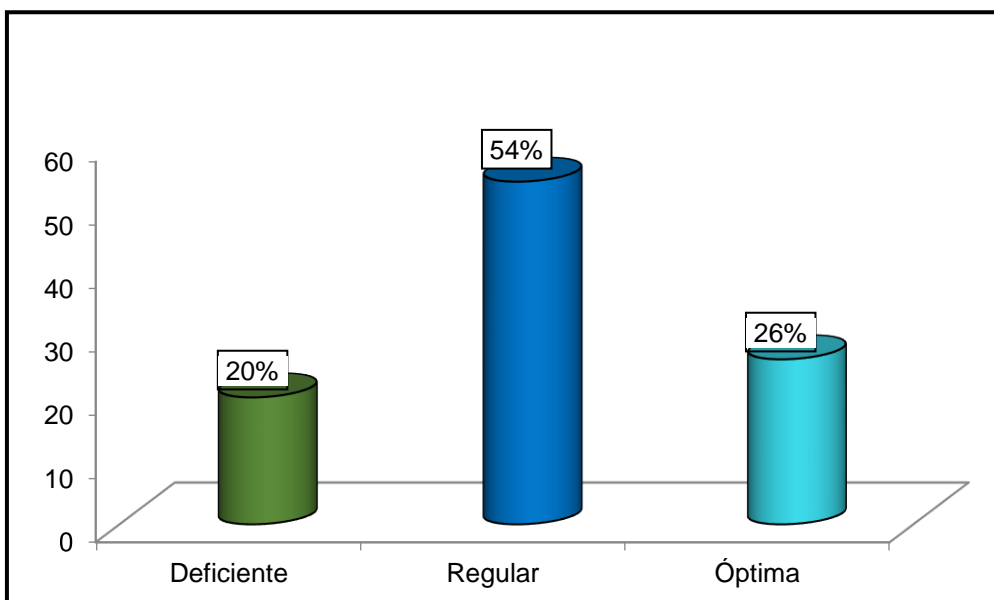


Figura 5: Canales digitales en las agencias de aduanas

En la tabla 9 y figura 5 presenta los resultados obtenidos por la muestra respecto dimensión canales digitales de la variable transformación digital de trámites aduaneros. El 19,7% de los trabajadores de las agencias de aduanas del Callao, expresaron que los canales digitales que utilizan las agencias de aduanas son deficientes; el 54,1% expresaron que es regular y el 26,2% expresaron que los canales digitales que utilizan las agencias de aduanas son óptimos.

Tabla 10

Productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	12	19,7	19,7
Regular	28	45,9	65,6
Óptima	21	34,4	100,0
Total	61	100,0	

Fuente: Elaboración propia

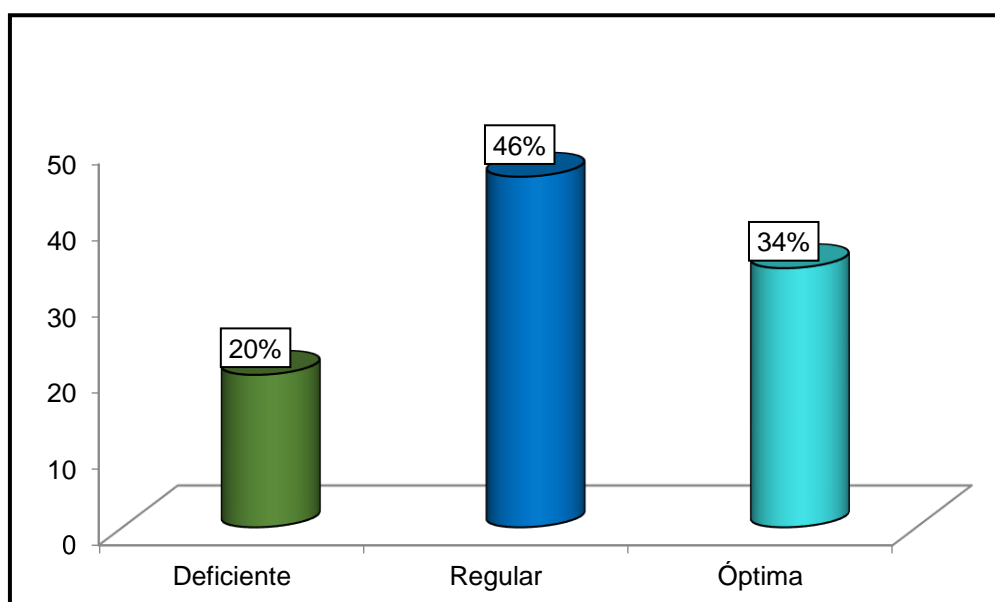


Figura 6: Productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021

En la tabla 10 y figura 6 se presenta los resultados obtenidos por la muestra respecto de la variable productividad en las agencias de aduanas 2021. El 14,8% de la muestra manifestaron que la transformación digital de trámites aduaneros es deficiente; el 47,5% manifestaron que la transformación digital de trámites aduaneros es regular y el 37,7% manifestaron que la transformación digital de trámites aduaneros es óptima.

Tabla 11

Resultados de la dimensión gestión de recursos humanos en agencias aduaneras de la variable productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	16	26,2	26,2
Regular	32	52,5	78,7
Óptima	13	21,8	100,0
Total	61	100,0	

Fuente: Elaboración propia

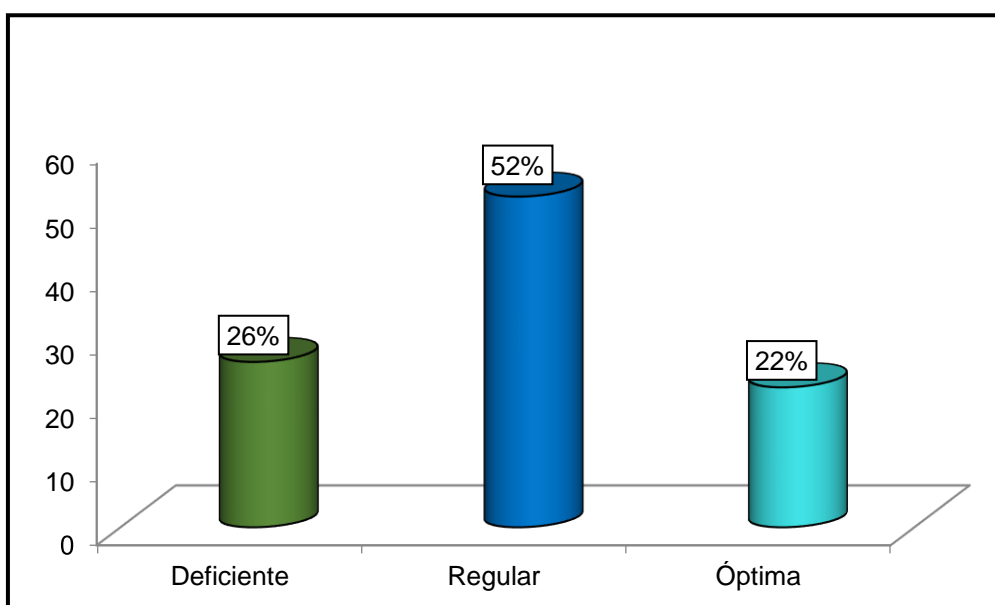


Figura 7: Gestión de recursos humanos en las agencias de aduanas del Callao 2021

En la tabla 11 y figura 7 se presenta los resultados obtenidos por la muestra respecto dimensión gestión de recursos humanos de la variable productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. El 26,2% de los empleados de las agencias de aduanas del Callao, mencionaron que la gestión de recursos humanos en las agencias de aduanas es deficiente; el 52,5% mencionaron que es regular y el 21,8% expresaron que gestión de recursos humanos en las agencias de aduanas es óptima.

Tabla 12

Resultados de la dimensión estabilidad laboral en las agencias aduaneras y de la variable productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	16	26,2	26,2
Regular	30	49,2	75,4
Buena	15	24,6	100,0
Total	61	100,0	

Fuente: Elaboración propia

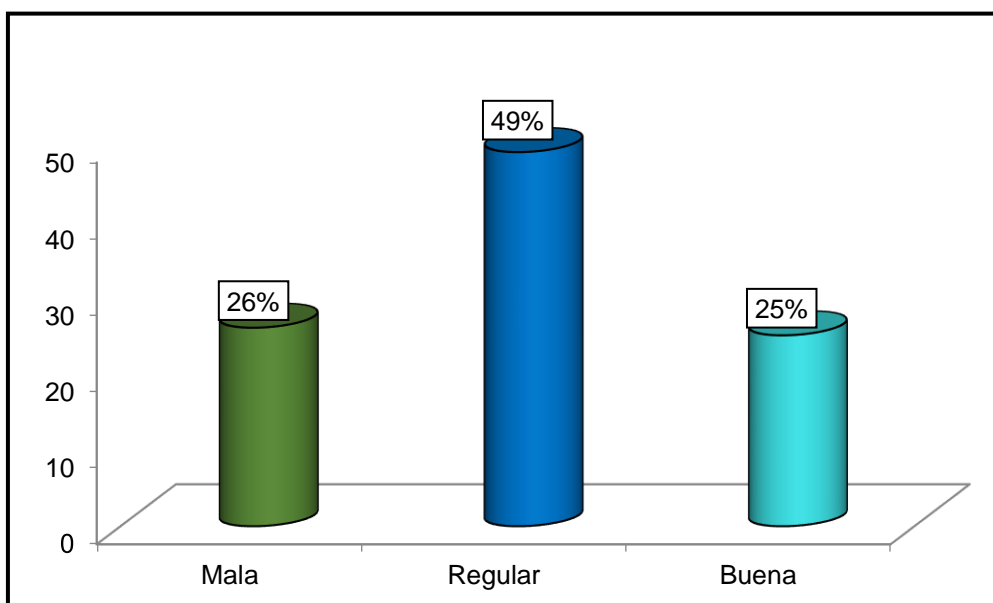


Figura 8: Estabilidad laboral en las agencias de aduanas del Callao 2021.

En la tabla 12 y figura 8 se presenta los resultados obtenidos por la muestra respecto dimensión estabilidad laboral en las agencias aduaneras y de la variable productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. El 26,2% de los empleados de las agencias de aduanas del Callao, manifestaron que la estabilidad laboral en las agencias de aduanas es mala; el 49,2% manifestaron que es regular y el 24,6% manifestaron que la estabilidad laboral en las agencias de aduanas es buena.

4.2. Resultados descriptivos bivariados

Tabla 13

Transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

		Productividad laboral de la muestra			
		Deficiente	Regular	Óptima	Total
Transformación Digital	Deficiente	9,8%	4,9%	0,0%	14,8%
	Regular	8,2%	31,1%	8,2%	47,5%
	Óptima	1,6%	9,8%	26,2%	37,7%
Total		19,7%	45,9%	34,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

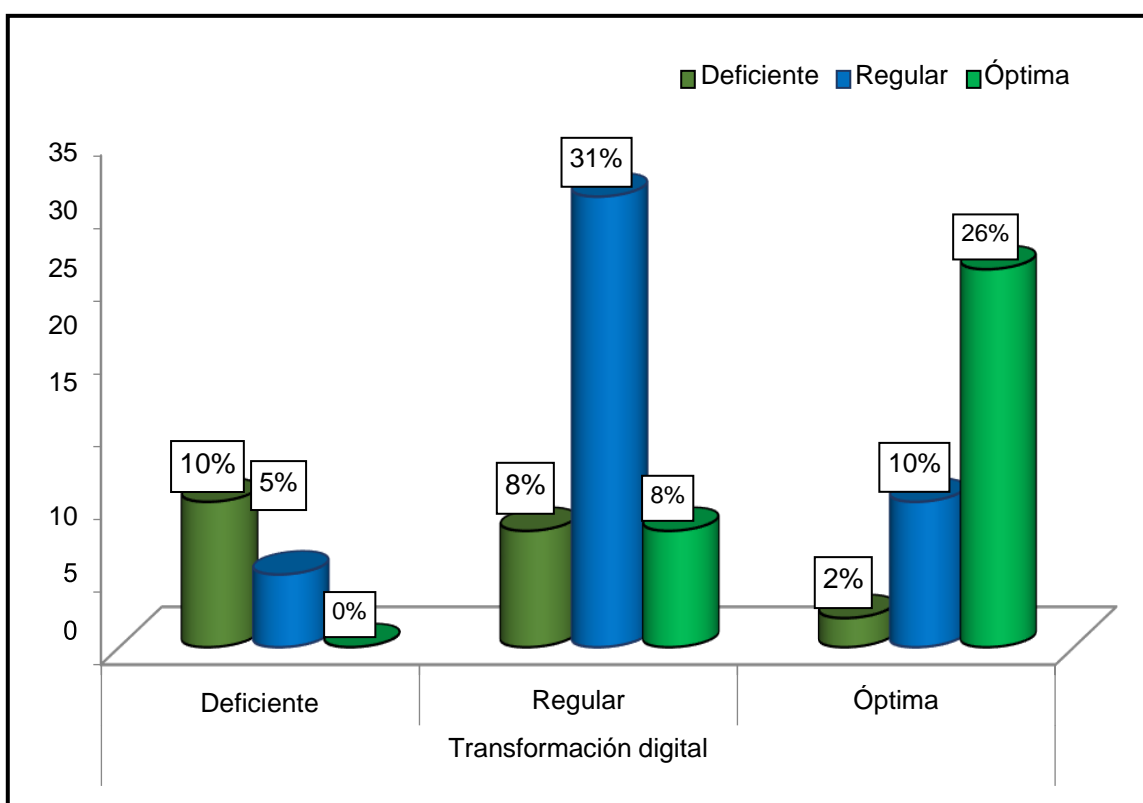


Figura 9: Transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

En la tabla 13 y figura 9 se presenta el cruce de variables entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. El 9,8% de los trabajadores manifestaron que cuando la transformación digital de trámites aduaneros es deficiente la productividad en las agencias de aduanas también es deficiente y el 4,9% que es regular. El 8,2% de los trabajadores manifestaron que cuando la transformación digital de trámites aduaneros es regular la productividad en las agencias de aduanas es deficiente; el 31,1% que es regular y el 8,2% manifestaron que la productividad en las agencias de aduanas es óptima. El 1,6% de los trabajadores manifestaron que cuando la transformación digital de trámites aduaneros es óptima la productividad en las agencias de aduanas es deficiente; el 9,8% que era regular y el 26,2% de los trabajadores manifestaron que la productividad en las agencias de aduanas es óptima.

Tabla 14

Reducción de tiempo de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

		Productividad en las agencias de aduanas de la muestra			
		Deficiente	Regular	Optima	Total
Reducción de tiempo	Deficiente	8,2%	9,8%	0,0%	18,0%
	Regular	11,5%	31,1%	13,1%	55,7%
	Óptima	0,0%	4,9%	21,3%	26,2%
Total		19,7%	45,9%	34,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

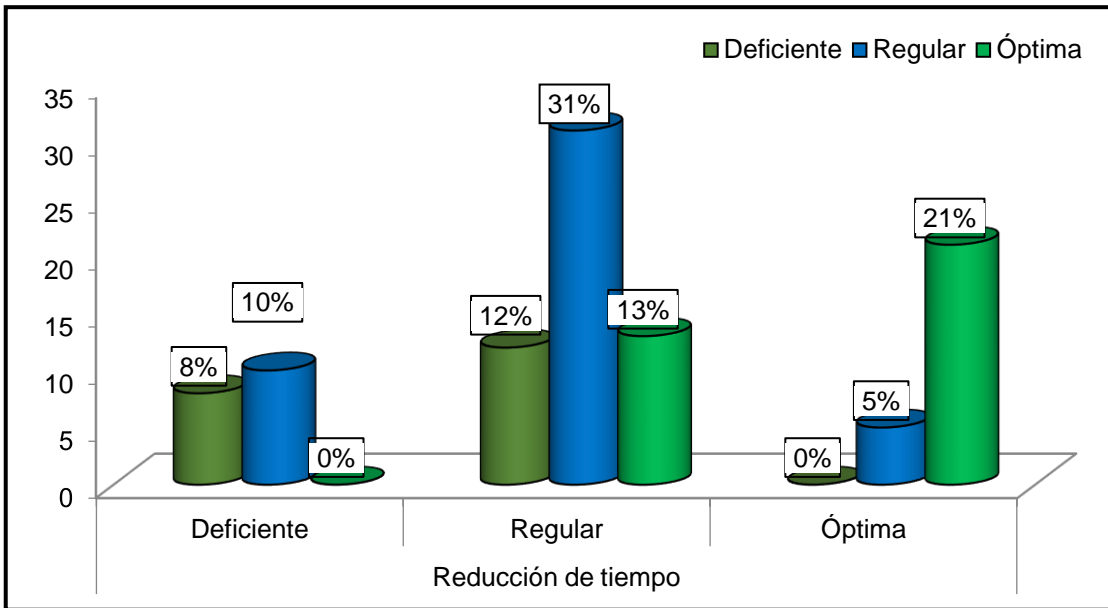


Figura 10: Reducción de tiempo de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas.

En la tabla 14 y figura 10 se presenta el cruce de variables entre la reducción de tiempo de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. El 8,2% de los trabajadores manifestaron que cuando la reducción de tiempo de trámites aduaneros es deficiente la productividad en las agencias de aduanas también es deficiente y el 9,8% que era regular. El 11,5% de los trabajadores manifestaron que cuando la reducción de tiempo de trámites aduaneros es regular la productividad en las agencias de aduanas es deficiente; el 31,1% que era regular y el 13,1% manifestaron que la productividad en las agencias de aduanas es óptima. El 4,9% de los trabajadores manifestaron que cuando la reducción de tiempo de trámites aduaneros es óptima la productividad en las agencias de aduanas es regular y el 21,3% de los trabajadores manifestaron que la productividad en las agencias de aduanas óptima

Tabla 15

Reducción de costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

		Productividad en las agencias de aduanas muestra			Total
		Deficiente	Regular	Óptima	
Reducción de costos	Deficiente	11,5%	13,1%	0,0%	24,6%
	Regular	8,2%	27,9%	13,1%	49,2%
	Óptima	0,0%	4,9%	21,3%	26,2%
Total		19,7%	45,9%	34,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

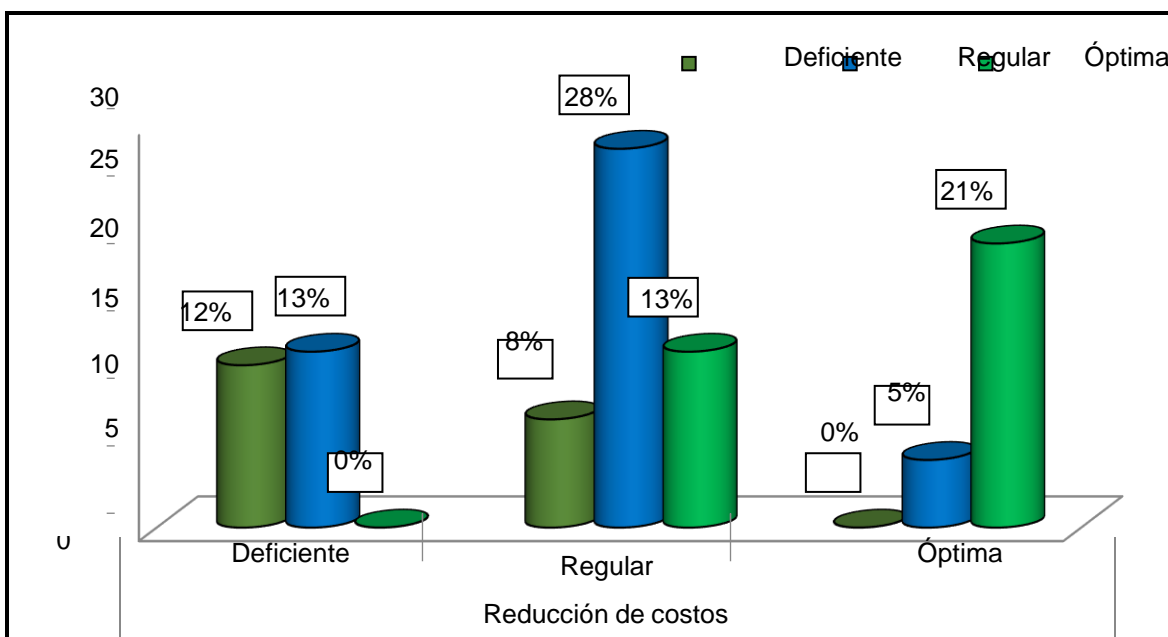


Figura 11: Reducción de costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021

En la tabla 15 y figura 11 se presenta el cruce de variables entre la reducción de costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. El 11,5% de los trabajadores manifestaron que cuando la reducción de costos operativos es deficiente la productividad en las agencias de aduanas también es deficiente y el 13,1% que era regular. El 8,2% de los trabajadores manifestaron que cuando la reducción de costos operativos es regular la productividad en las agencias de aduanas es deficiente; el 27,9% que era regular y el 13,1%

manifestaron que la productividad en las agencias de aduanas es óptima. El 4,9% de los trabajadores manifestaron que cuando la reducción de costos operativos es óptima la productividad en las agencias de aduanas es regular y el 21,3% de los trabajadores manifestaron que la productividad en las agencias de aduanas es óptima.

Tabla 16

Canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Productividad en las agencias de aduanas muestra				
	Deficiente	Regular	Óptima	Total
Canales digitales Deficiente	11,5%	8,2%	0,0%	19,7%
Regular	6,6%	29,5%	18,0%	54,1%
Óptima	1,6%	8,2%	16,4%	26,2%
Total	19,7%	45,9%	34,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

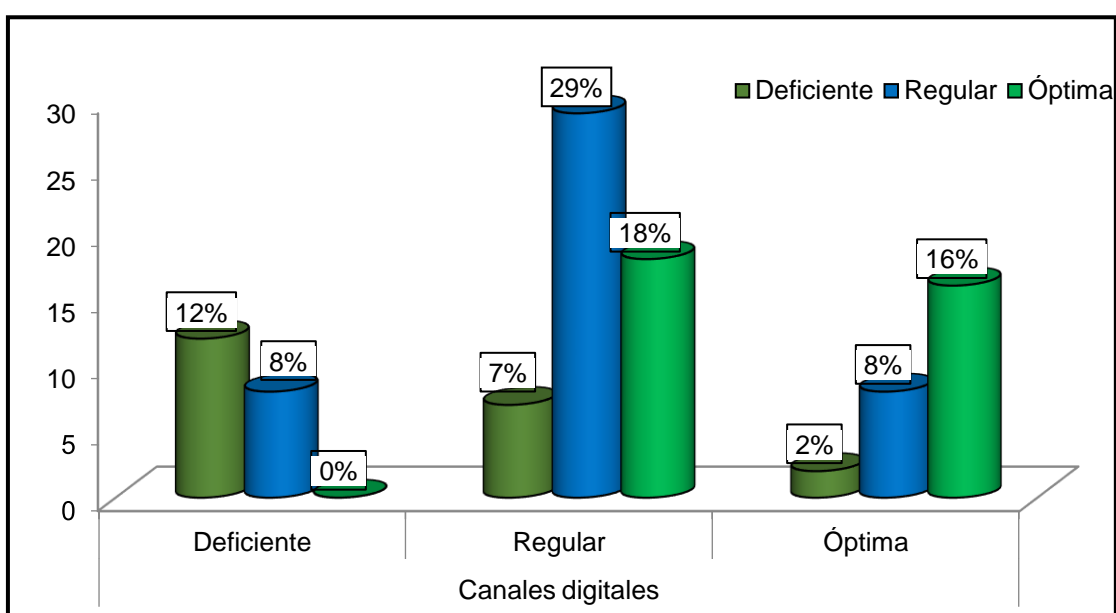


Figura 12: Canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas.

En la tabla 16 y figura 12 se presenta el cruce de variables entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. El 11,5% de los trabajadores manifestaron que cuando los canales digital es son deficientes la productividad en las agencias de aduanas también es deficiente y el 8,2% que era regular. El 6,6% de los trabajadores manifestaron que cuando los canales digitales son regulares la productividad en las agencias de aduanas es deficiente; el 29,5% que era regular y el 18,0% manifestaron que la productividad en las agencias de aduanas es óptima. El 1,6% de los trabajadores manifestaron que cuando los canales digitales son óptimos la productividad en las agencias de aduanas es deficiente; el 8,2% que es regular y el 16,4% de los trabajadores manifestaron que la productividad en las agencias de aduanas óptima.

4.3. Prueba de normalidad

Para una muestra menor a 61, se debe tomar los resultados de Wilk; mientras que, para una muestra de 60 a más, se debe utilizar el resultado de Kolmogorov-Smirnov.

Para identificar si la muestra es paramétrica o no paramétrica se tomó en consideración el resultado de la significancia obtenida: Si el valor Sig. <0,05 la muestra es no paramétrica, si el valor Sig.>0,05 la muestra es paramétrica.

Tabla 17

Prueba de normalidad de los resultados de las variables y sus dimensiones.

Estadístico		Prueba de Kolmogorov –Smirnov	
		gl	Sig.
Transformación digital de los tramites aduaneros	0,087	61	0,200
Reducción de tiempo en los trámites aduaneros	0,112	61	0,044
Reducción de costos operativos	0,206	61	0,000
Canales digitales	0,092	61	0,200
Productividad en las agencias de aduanas	0,117	61	0,039

Fuente: Elaboración propia

La tabla 17 presenta los resultados obtenidos en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para establecer la normalidad de la distribución de los datos obtenidos en la transformación digital de trámites aduaneros y sus dimensiones y de la productividad en las agencias de aduanas. Se observa que la distribución de los datos, de la variable transformación digital de trámite aduaneros y canales digitales tienen distribución normal ($p > 0,05$) mientras que la reducción de tiempo de trámites aduaneros, reducción de costos operativos y la variable productividad en las agencias de aduanas no tiene distribución normal ($p < 0,05$); por lo tanto, para establecer si existe relación entre dichas variables, se utilizará la prueba estadística Rangos de Spearman.

4.4 Análisis inferencial

4.4.1 Contrastación de hipótesis

Para contrarrestar la hipótesis, se utilizó el estadístico de prueba de rango no paramétrico de Spearman con un intervalo de confianza del 95% y un nivel de significancia basado en los resultados de la prueba estándar. 0.05 utilizando el informe de la versión 27 del software IBM SPSS Statistics.

Asimismo, la regla de decisión de la prueba fue de rechazar la H_0 para $p < 0,05$ y aceptar la H_a .

4.4.2 Prueba de la Hipótesis General de investigación

H_0 : No existe relación significativa entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021

H_a : Si existe relación significativa entre la transformación digital de los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021

Tabla 18

Relación significativa entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

		Transformación digital	Productividad	
Rho	de Transformación digital	Coefficiente de correlación	1,000	0,739**
Spearmán	digital	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	61	61
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	0,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	61	61

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

En la tabla 18 muestra que la prueba de rango de Spearman tiene un nivel de significancia es ($p < 0,05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, hay una relación considerable y directa ($\rho = 0,739$) entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

4.4.3 Prueba de las hipótesis específicas de investigación

Existe relación significativa entre la reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021

Hipótesis específicas 1

Ho: No existe relación significativa entre la reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Ha: Si existe relación significativa entre la reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Tabla 19

Relación entre la reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

		reducción de tiempo	productividad laboral
Rho de Spearman	de Reducción de tiempo	1,000	0,652**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	61	61
	Productividad en las agencias de aduanas	0,652**	1,000
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	61	61

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

En la tabla 19 se encontró que la prueba de rango de Spearman era significativa ($p < 0,05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, existe una relación significativa ($\rho = 0,652$) entre la reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Hipótesis específicas 2

H₀: No existe relación significativa entre la reducción de los costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

H_a: Existe una relación significativa entre la reducción de los costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Tabla 20

Relación entre la reducción de costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

			Reducción de costo	Productividad laboral
Rho de Spearman	de Reducción de costos	Coeficiente de correlación	1,000	0,684**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	61	61
	Productividad laboral	Coeficiente de correlación	0,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	61	61

***La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

En la tabla 20 se encuentra que la prueba de rango de Spearman era significativa ($p < 0,05$). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, hay una relación considerable y directa ($\rho = 0,684$) entre la reducción de los costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Hipótesis específicas 3

Ho: No existe relación significativa entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Ha: Si existe relación significativa entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Tabla 21

Relación entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

			Canales digitales	Productividad en las agencias de aduanas
Rho Spearman	de Canales digitales	Coeficiente de correlación	1,000	0,701**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	61	61
	Productividad en las agencias de aduanas	Coeficiente de correlación	0,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	61	61

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

En la tabla 21 se observa que el nivel de significancia de la prueba Rangos de Spearman es significativo ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación considerable y directa ($\rho = 0,701$) entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación es resolver si existe relación entre las variables transformación digital de trámites aduaneros y productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. Los resultados estadísticos obtenidos después de analizar los datos recopilados en la muestra seleccionada de 61 trabajadores de las agencias en Callao permitirán evaluar y constatar dichos resultados con la realidad y con lo mencionado por los investigadores.

La hipótesis general planteada propuso inferir si existe relación significativa entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Cuyo resultado obtenido, a través del estadígrafo Rho de Spearman, determinó una significancia de 0,01 y un valor de 0,739, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, existiendo una correlación positiva media entre ambas variables de la investigación. Los resultados se sustentan en base al autor Huamaní Farias (2019), Esto confirma que existe una conexión entre la digitalización y el despacho de aduanas. Esto significa que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, ya que el porcentaje de significación asintótica supera el 0,5%. Las dos variables están correlacionadas positivamente. Con respecto al autor Loo Vilchez y Mariátegui (2020), indica que $\alpha = 0.05$ es significativo y se rechazó la hipótesis nula. Por tanto, podemos concluir que existe una correlación directa entre la digitalización y el despacho de aduanas.

Por otro lado, con la variable productividad en las agencias de aduanas, se tiene como referencia la investigación de Lorenzo (2017), la prueba de correlación de Spearman mostró una correlación de 0,827. Esta es una fuerte correlación positiva con un valor de p menor a 0,01 lo que indica una correlación significativa entre la productividad laboral y respalda un estudio general de la hipótesis. Según Yeren (2017), el objeto de este estudio es Klaus S.A. Se trataba de determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados. Se ha demostrado que Lima 2016 se correlaciona con la hipótesis general y, al observar la correlación de Pearson 562 **, la correlación es moderada y significativa de 000 Si se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación razonablemente positiva entre la satisfacción laboral y la productividad de los empleados en Klaus S.A. El autor Serpa (2019), Dijo que

existe una relación significativa entre el desempleo y la productividad de los empleados. Juan Galindo SLU Scarsal del Perú del Distrito de San Martín de Porres porque la correlación máxima arroja 0,949 representando una correlación positiva muy alta. Así mismo Abanto y Vásquez (2021), muestran que existe una relación positiva entre las variables de motivación y productividad de los empleados de Salesland Internacional S.A. en Cajamarca en 2020. En la hipótesis general y de acuerdo con la prueba estadística de correlación de Rho Spearman ($Rho=0.535$) presenta una correlación positiva y considerable y su significación aproximada (Sig. Aprox.=0.010) es menor que el nivel de la significancia ($\alpha=0.05$), por lo tanto, se llega a la solución suficiente para afirmar que existe relación entre la motivación personal y el nivel de productividad en los colaboradores de la empresa Salesland Internacional S.A. Según Quiñones (2020), nos dice que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Asimismo, existe una correlación positiva y significativa de 0,521 entre las variables de flexibilidad laboral y productividad. También Ochoa (2014), también muestra que la motivación tiene un impacto absoluto en la productividad de cada empleado, como lo confirma la encuesta. Los trabajadores están apegados al desarrollo integral de sus empleados. Se encuentra que el nivel de motivación tiene una gran influencia en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación de la empresa según los resultados estadísticos es del 75% para lograr una productividad laboral efectiva, eficiente y alta. La motivación en la que se apoya es el estándar. Por otro lado, en el análisis de desempeño por Álvarez y Freire & Gutierrez (2017), Se refiere al impacto negativo significativo sobre el potencial empresarial. Esto significa que cuanto más propiedad extranjera, capital privado y miles de ganancias por venta, es menos probable que una empresa desarrolle talento, pero esta alta proporción es de empleados. Es en relación con el salario promedio de los empleados (LREM) y es más probabilidades de ser capacitado por la empresa, cosa contraria a los resultados obtenidos en nuestra investigación teniendo una significancia positiva entre la variable transformación digital y productividad laboral.

La primera hipótesis específica se propuso inferir la existencia de una relación entre la dimensión de reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021, teniendo como resultado que existe una relación significativa ($\rho=0,652$) entre la reducción de

tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Según el autor Huamani y Farias (2019), nos menciona que el resultado que se obtuvo, confirman que la tasa de hipótesis nula supera el 0,5%, lo que confirma que la reducción de tiempos está vinculada al trabajo de despacho de aduana, y a la hipótesis nula y la hipótesis alternativa que fue rechazada. Será aceptado.

La segunda hipótesis específica planteada propuso inferir la existencia de una relación entre los costos operativos y la productividad en la agencias de aduana del Callao 2021, el resultado obtenido de significancia es ($p < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir que existe relación considerable y directa ($\rho = 0,684$) entre la reducción de los costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. Según el autor Huamani y Farias (2019), verificar que los resultados obtenidos mediante la tabla de gastos se correlacionan con los costos aduaneros y las reducciones operativas porque el percentil asintótico es superior al 0,5%. En otras palabras, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. También Loo Vilchez y Mariategui (2020), Es posible verificar la correlación entre costos y operaciones de despacho de aduana. Este resultado confirma que fue informado por el antecesor del estudio. Confirmó que las reducciones de costos y las mejoras de procesos reflejadas en ahorros de costos para los operadores y usuarios de aduanas afectarán las operaciones de aduanas, serán más eficientes y mantendrán al país con métricas logísticas de América del Norte, del Sur y del Norte que promedian el Caribe.

La tercera hipótesis específica planteada propuso inferir la existencia de una relación entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduana del Callao 2021, De hecho, el porcentaje de asintota es significativamente superior al 0,5%. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Es decir, hay una relación considerable y directa ($\rho = 0,701$), según Crovetto y Yupanqui (2020), en sus análisis a los entrevistados, consideran la agilidad en el proceso de importación, como un valor agregado que ha permitido realizar sus trámites con mayor rapidez a través de los canales virtuales y mediante el uso de documentos electrónicos.

Así mismo nos dice que los trabajadores ya no necesitan desplazarse en

forma física y presencial a los centros de trámites documentarios para realizar sus procedimientos e importación, esto fue confirmado por los entrevistados. Al mismo tiempo, como menciona a los entrevistados ya no se requiere realizar impresiones de la documentación para presentarlos en físico. Afirman, que el uso de canales virtuales implementados por la aduana peruana ha mejorado bastante los procesos administrativos de importación, dándole simplicidad y agilidad en los trámites documentarios

VI. CONCLUSIONES

Primera: Conforme con los resultados adquiridos de las variables de estudio. El 100% de los encuestados (equivalente a 61 agencias aduanas) ,un 14,8% de los encuestados manifestaron que la transformación digital de trámites aduaneros en las agencias del Callao es deficiente, el 47,5% indicaron que es regular y el 37,7% que es óptima. Asimismo, el análisis inferencial mediante el estadígrafo Rho Spearman reveló que el nivel de significancia bilateral es 0,01, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló una relación entre la variable transformación digital de trámites aduaneros y la variable productividad en las agencias de aduanas del callao es significativa al nivel de 0,739 positivo; determinando que existe correlación positiva y considerable entre estas variables de estudio .Estos resultandos reflejan que la transformación digital de trámites aduaneros es viable en su uso e implementación permitiendo a las agencias aduaneras y a los trabajadores en comercio exterior desarrollen sus laborales de manera eficiente y brindar sus servicios de acuerdo a las exigencias de sus clientes .

Segunda: Conforme a los resultados conseguidos de 100% de los encuestados (equivalente a 61 agencias aduanas), el 18,2% de los empleados de las agencias de aduanas del callao indicaron que la reducción del tiempo en los trámites aduaneros es deficiente; el 55,7% indicaron que es regular y el 26,2% manifestaron que la reducción del tiempo en los trámites aduaneros es óptima. Asimismo, el análisis inferencial mediante el estadígrafo Rho Spearman reveló que el nivel de significancia bilateral es 0,01, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló una relación entre la reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao con una significativa al nivel de 0,652 positivo; determinando que existe correlación positiva y considerable entre ambas en el estudio .Esto refleja en la realidad que los trámites aduaneros ya no se hagan de manera presencial sino haciendo uso de plataformas digitales propias

de los operadores de comercio exterior que permite reducir tiempo en gestiones documentarias.

Tercera: De lo resultados obtenidos de 100% de los encuestados (equivalente a 61 agencias aduanas), el 24,6% de los trabajadores de las agencias de aduanas del Callao, manifestaron que la reducción de costos operativos es deficiente; el 49,2% indicaron que es regular y el 26,2% es óptima. Asimismo, el análisis inferencial mediante el estadígrafo Rho Spearman reveló que el nivel de significancia bilateral es 0,01, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló una relación entre la reducción de costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao con una significativa al nivel de 0,684 positivo; determinando que existe correlación positiva y considerable entre ambas en el estudio. Este resultado permitirá que los procesos aduaneros sean eficientes y permitiendo reducir costos en los procesos de gestión documentaria haciendo que los trabajadores optimicen sus tiempos y sus actividades laborales sean más productivas.

Cuarta: Con los resultados obtenidos de 100% de los encuestados (equivalente a 61 agencias aduanas), el 19,7% de los trabajadores de las agencias de aduanas del Callao, expresaron que los canales digitales que utilizan las agencias de aduanas son deficientes; el 54,1% expresaron que es regular y el 26,2% que son óptimos. Asimismo, el análisis inferencial mediante el estadígrafo Rho Spearman reveló que el nivel de significancia bilateral es 0,01, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló una relación entre canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del Callao con una significativa al nivel de 0,701 positivo; determinando que existe correlación positiva y considerable entre ambas en el estudio. Esto ha permitido reflejar la importancia del uso de canales digitales al momento de realizar procedimientos en gestión de tramites documentarios, además que incluir mayor capacitación en el manejo de plataformas virtuales, desarrollar habilidades para la digitalización que permita que los trabajadores desarrollen de manera adecuada sus funciones.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Tomar atención sobre la importancia que tiene la transformación digital de trámites aduaneros en las agencias de aduana del callao y los efectos positivos que causa en ella. Enfocarse en capacitarse para el uso de las herramientas digitales que se le están facilitando la Aduana.

Segunda: Utilizar todas herramientas digitales ofrecidas frente la situación sanitaria que atravesamos, las cuales han permitido agilizar los trámites aduaneros generando beneficios para la agencia de aduana y clientes en la reducción de tiempo y costo.

Tercera: Mejorar en la capacitación y adquirir implementos necesarios para los trabajadores, para que tengan un mayor rendimiento en sus actividades laborales y para su adaptación al cambio.

Cuarta: Fomentar el trabajo remoto para personas que realizan funciones en oficina y así brindar seguridad. Toda agencia aduanera debe tener procedimientos para la prevención en seguridad y salud laboral. Así dando valor a su equipo de trabajo y generando un compromiso por parte de ellos con la empresa.

Quinta: Con los datos obtenidos y en análisis de los resultados siendo considerado con categoría de regular el proceso de transformación digital de trámites aduaneros en las agencias de aduanas del callao se sugiere a las empresas incentivar a sus trabajadores hacer uso de medios digitales permitiendo facilitar sus operaciones aduaneras ayudando a mejorar su productividad en las agencias de aduanas del callao 2021. Por consiguiente, para la productividad también es considerado regular por tanto se tiene que reforzar los conocimientos de los trabajadores para la mejora de sus procesos a través de la participación de charlas y capacitaciones en la empresa.

Sexta: Los resultados obtenidos de las dimensiones reducción de tiempo,

reducción de costos operativos y canales digitales con respecto a la productividad en las agencias de aduanas del callao 2021, también muestra una categoría regular por tanto es importante mejorar las tecnologías dentro de la empresa, que esta etapa sea más digital frente a las nuevas exigencias de la digitalización con la aduana y el comercio internacional

REFERENCIAS

Alejandro Arola, Carles Cardona, Enric Ticó (2020). *La tecnología evita colapso de las operaciones aduaneras durante la emergencia sanitaria*.

Recuperado: La tecnología evita el colapso de las operaciones aduaneras durante la emergencia sanitaria – El Mercantil

Álvaro Correa (2019), Libro: *La transformación digital en el Perú*. pág. 270.

Recuperado:Transformación-digital-en-el-Perú.pdfArruè(2018),
repositorio.lamolina.edu.pe.“MOTIVACIÓN PARA EL DESARROLLO
LABORAL DE SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE
ESTUDIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA”.

Recuperado: arrue-muñoz-victoria.pdf (lamolina.edu.pe)

Arias (2012), *Metodología de investigación*. Recuperado: CAPÍTULO III (urbe.edu)

Alfaro y Montero, (2013). *Validez del material educativo de un programa de Educación Ambiental- Sanitario no formal*. Recuperado: VALIDEZ DEL MATERIAL EDUCATIVO DE UN PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL- SANITARIO NO FORMAL (redalyc.org)

Acevedo (2015). *La importancia de la optimización en la industria*.
Recuperado:20150401-ed.pdf (virtualpro.co)

Alad & Deshpande (2014). *A Review of Various Tools and Techniques for Lead Time Reducción*. Recuperado:(PDF) A Review of Various Tools and Techniques for Lead Time Reduction (researchgate.net)

Alvarez y Freire& Gutierrez (2017). *“Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas”*. Recuperado: Álvarez - Freire - Gutiérrez.pdf (udec.cl)

Abanto & Vasquez (2021). *“Motivación laboral y nivel de productividad de los colaboradores en la empresa Salesland Internacional S.A en la ciudad de Cajamarca en el año 2020”*. Recuperado :MOTIVACIÓN LABORAL Y NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA SALES LAND INTERNACIONAL S.A EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2020 (upagu.edu.pe)

Bernal (2010). *Justificación de una investigación*. Recuperado: Justificación de una investigación (utn.edu.mx)

Crovetto y Yupanqui (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”*. Recuperado: 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 (upc.edu.pe)

Cerquea , Rodriguez & Nuñez (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Recuperado: La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores (upc.edu)

Castillo (2008). *El trabajo en red. Reflexiones desde una experiencia*. Recuperado: Dialnet-EITrabajoEnRedReflexionesDesdeUnaExperiencia-3119464.pdf

Carrillo & Rojas-López (2015). *Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones, a look at labor productivity for SMEs in the clothing industry*. Recuperado: v12n2a09.pdf (scielo.org.co)

Chasteauneuf, (2009)-Brace, (2013). *Metodología de investigación* .Recuperado: Metodología de la investigación - Sexta Edición (udg.mx)

- Carlos Duque (2018). *Transformación digital: el reto de la aduana nacional*. Recuperado: Transformación digital: el reto de la aduana nacional (asuntoslegales.com.co)
- Duque (2018). *Transformación digital; el reto de la aduana nacional*. Recuperado: Transformación digital: el reto de la aduana nacional (asuntoslegales.com.co)
- Everis Perú SAC (2019), libro: *Transformación-digital-en-el-perú*. (p.142). Recuperado: transformación-digital-en-el-perú (1).pdf
- Estevadeordal, Rodríguez y Volpe, (2020). *Digitalización de la logística del comercio en países sin litoral de América del Sur*. Recuperado: Digitalización de la logística del comercio en países sin litoral de América del Sur (cepal.org)
- Gonzalo Tamayo (2001). *Diseños muestrales en la investigación*. Recuperado: Dialnet-DisenosMuestralesEnLaInvestigacion-5262273.pdf
- García, M. & Zapata D., A. (2008). *García Solarte, Mónica Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual Cuadernos de Administración, núm. 42, julio-diciembre, 2009, pp. 43-61 Universidad del Valle Cali, Colombia*. Recuperado: Redalyc. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual
- Guzmán (2014). *Analista de organización y métodos*. Recuperado: Analista de Organización y Métodos | ADUANAS DIGITAL
- Hernández (2003). *Metodología de investigación*. Recuperado: Microsoft Word - CAPITULO3.doc (udlap.mx)
- Hernández, Fernández y Baptista (2018). *Estructura metodológica del estudio*. Recuperado: | Media Essay | Essay Sauce

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de investigación*. Recuperado: Metodología de la investigación - Sexta Edición (udg.mx)

Hernández (2014). *¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa?* Recuperado:6341.pdf

Huamaní y Farias (2019). *La digitalización y su impacto en la operatividad aduanera del Perú 2018*". Recuperado: La digitalización y su impacto en la operatividad aduanera del Perú 2018 (ucv.edu.pe)

Hernández, Fernández y Baptista (2003). *Metodología de investigación*. Recuperado: Microsoft Word - capitulo3.doc (udlap.mx)

Huércanos, Patricia (2015). *Los canales digitales en una empresa*. Recuperado: Los canales digitales en una empresa - LegalToday

Innovation & Entrepreneurship Business School (2019). *Que es la transformación digital y que no es*. Recuperado: Qué es Transformación Digital y qué no es (iebschool.com)

Izcara (2014). *La hipótesis en la investigación*. Recuperado: La hipótesis en la investigación (sld.cu)

Koontz & O'Donnell (2013), Koontz harol & Ciry l O'Donnell. *Curso de administración moderna – un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México litográfica Ingramex S.A. Recuperado: Competitividad empresarial • gestiopolis

Lozada (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Recuperado:Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749 (1).pdf

Lorenzo (2017). *“La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y*

Capacitación Laboral del MTPE–Lima, 2017". Recuperado: LORENZO_GEP.pdf (ucv.edu.pe)

Loo Vílchez y Mariátegui (2020). *"Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016 – 2020"*. Recuperado: Loo_VD.pdf (upc.edu.pe)

Muñoz (s.f). Transformación digital: impacto en el líder del futuro.

Recuperado: Transformación digital: Impacto en el líder del futuro. Raúl Muñoz Agüera, Director de everis Perú - PDF Free Download (docplayer.es)

Mazloun, (2014), tesis *"FLEXIBILIDAD LABORAL DEL TELETRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES QUE REALIZAN ANÁLISIS TÉCNICO EN EL SERVICIO ADUANERO EN EL PERÚ"*. Recuperado: TM-Quiñones C.pdf (cientifica.edu.pe)

Moreno (2013). *La hipótesis en la investigación*. Recuperado:La hipótesis en la investigación (sld.cu)

Mafra, Gónzales, Ricardo, & Wahrlich (2016). *La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial*. Recuperado:1396-Texto del artículo-2334-1-10-20201214 (3).pdf

Morillo, Marisela (2001). *Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos Actualidad Contable Faces*, vol. 4, núm. 4, enero-junio, 2001. Recuperado: Redalyc.Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos

Méndez (2003), Marco metodológico. virtual.urbe.edu/ Recuperado:cap03.pdf (urbe.edu)

Marvel y Rodriguez & Nuñez (2011). *"La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores"* Recuperado: (PDF) La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores (researchgate.net)

Marín (2015). *La estabilidad laboral: aspectos y procedimientos en la LOTT* *Cuestiones Jurídicas*, vol. IX, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 11-27 Universidad Rafael Urdaneta Maracaibo, Venezuela. Recuperado: Redalyc. La estabilidad laboral: aspectos y procedimientos en la LOTT

Nemer (2020). *Estudio de la aplicación práctica del 44º Protocolo Adicional sobre procedimiento para efectuar las consultas y remisión de documentación, Acuerdo de Complementación Económica N.º 18, sobre remisión de documentación en los casos de origen dudoso de la mercadería*. Recuperado: Nemer Pelliza, Ana. Estudio de la aplicacion practica del...pdf (unc.edu.ar)

Ochoa (2014). "*Motivación y Productividad laboral de la empresa municipal aguas de xelaju Quetzaltenango (EMAX)*" Recuperado: Ochoa-Katleen.pdf (url.edu.gt)

OIT (2016), Libro: *El Recurso Humano y la Productividad*. pág. 21. Recuperado: rrhh y productividad laboral.pdf.

OIT (2016), Libro: *El Recurso Humano y la Productividad*. pág. 65-77. Recuperado: rrhh y productividad laboral.pdf.

OIT (2016), Libro: *El Recurso Humano y la Productividad*. pág. 41. Recuperado: rrhh y productividad laboral.pdf

Peruano (2017), tesis "*flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú*". Recuperado: tm-quiñones c.pdf (cientifica.edu.pe)

Quiñones (2020), tesis "*flexibilidad laboral del teletrabajo y su influencia en la productividad de los colaboradores que realizan análisis técnico en el servicio aduanero en el Perú*". Recuperado: TM-Quiñones C.pdf (cientifica.edu.pe)

Robbins y Judge (2013), repositorio.lamolina.edu.pe. “*MOTIVACIÓN PARA EL DESARROLLO LABORAL DE SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE ESTUDIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA*”. Recuperado: [arrue-muñoz-victoria.pdf](#) (lamolina.edu.pe)

R.J. Tubán (Tubán, 2000).Clima laboral.

Recuperado:<https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx>

Robles (2019). Población y muestra. Recuperado: 1269-4521-1-PB.pdf - ISSN 1991 5837(ed impresa ISSN 2617 9474(ed en línea Población y muestra Blanca Flor Robles Pastor1 Recibido 13 de enero de 2019 | Course Hero

Reidl-Martínez, (2013). Confiabilidad en la medición. Recuperado: Confiabilidad en la medición (scielo.org.mx)

SUNAT (2020). Transformación digital. Recuperado: <https://www.sunat.gob.pe> › *NotaPrensaN0842020*

Sampieri (2006). Justificación de una investigación. Recuperado: Justificación de una investigación (utn.edu.mx)

Serpa (2019). “Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo su sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017”. Recuperado: DESEMPEÑO LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE JUAN GALINDO SLU SUCURSAL DEL PERÚ DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, 2017 (unjfsc.edu.pe)

Sladogna (2017), productividad- definiciones y perspectivas para la negociación colectiva. recuperado:productividad- definiciones y perspectivas para la negociación colectiva (relats.org)

Shujie y zhao (2009), competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional competitiveness of the customs administration in the international trade frame. Recuperado: competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional - sciencedirect

Sampieri. R. H. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado el 5 de febrero de 2018, de esup.edu.pe. Recuperado : Investigación básica: características, definición, ejemplos (lifeder.com)

TIBA (2019), Aduana digital; el futuro de las operaciones de México .Recuperado: Aduana digital: el futuro de las operaciones en México | TIBA (tibagroup.com)

Tamayo (2013), virtual.urbe.edu. Marco metodológico. Recuperado :Capítulo III (urbe.edu)

Volpe (2017) *Digitalización de la logística del comercio en países sin litoral de América del Sur*. Recuperado: Digitalización de la logística del comercio en países sin litoral de América del Sur (cepal.org)

Yeren (2017). *La satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa klauss. s.a. lima – 2016*”. Recuperado: Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú: Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Objetivo General	Hipótesis General	V1. Transformación digital de trámites aduaneros	Tipo de investigación Básica Diseño no experimental descriptivo correlacional y transeccional o transversal.	Población: 71 personas Criterio de inclusión: Empleados frecuentes que intervienen directamente en el proceso aduanero
-Determinar la relación entre la transformación digital de trámites aduaneros y productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021.	-Existe relación significativa entre la transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	Dimensiones : -reducción de tiempo de los tramites aduaneros -reducción de costos operativos -canales digitales	Enfoque de investigación : -Cuantitativa técnica de recolección de datos: Encuesta	Criterio de exclusión: Empleados ocasionales que no tienen un vínculo laboral a largo plazo con la agencia de aduanas.
Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	V2. Productividad en las agencias de aduanas del callao 2021	Instrumento de recolección de datos -cuestionario	Muestra 61 trabajadores, Tomada por conveniencia
-Determinar; si existe relación entre la reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	Existe relación significativa entre la reducción de tiempo en los trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	Dimensiones : -Gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras -Estabilidad laboral en las agencias aduaneras		Muestreo No probabilístico debido que es tomada por conveniencia.
-Identificar si existe relación entre la reducción de los costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021	-Existe una relación significativa entre la reducción de los costos operativos y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021			
-Determinar si existe relación entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del callao 2021	-Existe una relación significativa entre los canales digitales y la productividad en las agencias de aduanas del callao 2021.			

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable transformación digital de trámites aduaneros y de la variable productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Transformación digital de trámites aduaneros	Según Baker (2014), la transformación digital nos referimos a reestructurar una organización para utilizar todas y cada una de las tecnologías basadas en la red y la información que aumenten su competitividad, de manera que, durante un período de tiempo, excluya y supere a las organizaciones no transformadas. (pg.15).	La presente variable está estructurada por tres dimensiones, de las cuales se obtendrán 6 indicadores. A través de estos se recaudará la información por medio de un cuestionario, con preguntas de tipo Likert.	Reducción de Tiempo en trámites aduaneros	Rentabilidad	1,2,	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Productividad	3,4,5,6	
			Reducción de Costos operativos	Optimización de Procesos	7,8,9	
				Competitividad	10,11	
			Canales Digitales	Gestión de información	12,13,14,15	
				Trabajo en red	16,17,18,19	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Escalas de medición
Productividad en las agencias de aduanas del callao 2021	Según OIT (2016), indica que la productividad en el lugar de trabajo abarca todos los procesos y actividades comerciales. Si los materiales y equipos innecesarios crean desorden en el lugar de trabajo, el almacenamiento adecuado de materiales y equipos, la higiene y el orden, las normas de salud y seguridad ocupacional y los procedimientos de estandarización son factores comunes que perjudican la productividad en el centro del trabajo.	La presente variable está estructurada por 2 dimensiones, de las cuales se obtendrán 4 indicadores. A través de estos se recaudará la información por medio de un cuestionario, con preguntas de tipo Likert.	Gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras	Eficiencia	20,21,22,23	Escala de Likert 1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Cultura laboral	24,25,26	
			Estabilidad laboral en las agencias aduaneras	Motivación	27,28,29	
				Clima laboral	30,31,32	

Anexo3: CUESTIONARIO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE TRÁMITES ADUANEROS Y PRODUCTIVIDAD EN LAS AGENCIAS DE ADUANAS DEL CALLAO 2021

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará afirmaciones sobre transformación digital De Trámites Aduaneros y productividad de la agencia de aduanas del Callao 2021. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las afirmaciones con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

- S** =Siempre
CS =Casi Siempre
AV =Algunas Veces
CN =Casi Nunca
N =Nunca

N° ítem	AFIRMACIONES	S	CS	AV	CN	N
1	Los trámites aduaneros se realizan en un tiempo optimo que permite atender más solicitudes					
2	El nuevo sistema permite reducir el tiempo de traslado de personal para realizar los trámites aduaneros					
3	Hay agilidad en los procesos aduaneros					
4	Existe rapidez en los procesos operativos y servicios de las agencias aduaneras					
5	Hay rapidez en el retiro de las mercancías					
6	Se tiene rendimiento en los trabajadores aduaneros					
7	El sistema digital permite reducir los procesos operativos de las agencias aduaneras					
8	El sistema digital reduce la documentación en procesos operativos de las agencias aduaneras					
9	Los procesos operativos generan beneficios a las agencias aduaneras					
10	Se tiene control constante dentro de los procesos operativos de las agencias aduaneras					
11	Se agiliza las operaciones de despacho de mercancías de los clientes					
12	La obtención de nuevas plataformas virtuales ha permitido mejoría en sus operaciones aduaneras					

13	Existe mejoría con un sistema integrado capaz de coordinar y monitorear las operaciones aduaneras					
14	Las agencias aduaneras cuentan con un sistema de riesgo eficiente					
15	Se cuenta con información más accesible a todos los trabajadores aduaneros					
16	El intercambio de información en las agencias aduaneras y la aduana resulta ser eficiente					
17	Hay simplicidad en el proceso aduanero					
18	Existe simplicidad en la búsqueda de información					
19	Se tiene rapidez en el requerimiento de documentos entre las agencias aduaneras y la aduana					
20	La eficiencia laboral de los trabajadores aduaneros es alta					
21	Los trabajadores aduaneros cuentan con la experiencia necesaria para el trabajo					
22	Se evalúa la eficiencia operativa en los trabajadores aduaneros					
23	El personal aduanero hace buen uso de los recursos asignados					
24	Conozco la misión y visión de la agencia aduanera					
25	Las agencias aduaneras cumplen con los valores de respeto, tolerancia y puntualidad					
26	Las agencias aduaneras hacen capacitaciones de ética y valores					
27	Los trabajadores aduaneros cuentan con capacitaciones constantes					
28	El trabajador aduanero cuenta con el equipo necesario para desarrollar sus labores					
29	La retribución económica es conforme a la exigencia laboral					
30	Existe una buena relación en el área donde se desempeña					
31	La empresa reconoce constantemente el esfuerzo de los trabajadores					
32	Hay una adecuada comunicación con sus colegas					

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 4: BASE DE DATOS ESTADÍSTICOS VARIABLE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE TRAMITES ADUANEROS Y PRODUCTIVIDAD EN LAS AGENCIAS DE ADUANA DEL CALLAO 2021

VARIABLE 1: TRANSFORMACION DIGITAL EN TRÁMITES ADUANEROS															VARIABLE 2: LA PRODUCTIVIDAD EN LAS AGENCIAS DE ADUANAS DEL CALLAO 2021																														
SUJETOS	DIMENSION 1: REDUCCIÓN DE TIEMPO EN TRAMITES ADUANEROS					DIMENSION 2: REDUCCIÓN DE COSTO OPERATIVOS				DIMENSION 3 CANALES DIGITALES						DIMENSIÓN 1: GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN LAS AGENCIAS ADUANERAS						DIMENSIÓN 2: ESTABILIDAD LABORAL EN LAS AGENCIAS ADUANERAS																							
	IND. 1		IND. 2			IND. 1		IND. 2		IND. 1			IND. 2			IND. 1			IND. 2			D1	D2	D3	PROMEDIO	D1	D2	PROMEDIO																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32													
1	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	2	5	2	5	5	3	4	4	5	2	2	2	8	70	6	6	52						
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	3	95	5	0	65					
3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	5	2	2	3	2	78	4	2	46				
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	5	3	4	2	4	2	1	2	3	9	6	2	68	5	0	45			
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	2	2	3	8	5	8	3	91	5	6	61		
6	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	5	2	2	3	5	4	9	2	8	2	7	55		
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	1	2	9	9	2	7	0	3	2	2	45	
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	2	2	3	2	0	2	2	7	4	9	8	5	57
9	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	2	2	3	7	5	9	3	9	3	7	6	60	
10	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	2	2	3	4	5	3	4	5	3	2	4	2	4	56
11	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	9	4	5	3	8	4	0	3	6	64
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	2	2	3	4	0	7	4	0	7	3	6	5	59
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	0	5	0	3	5	0	3	0	6	65

1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	95	3	3	65						
4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	2	2	3	77	2	2	46					
1	4	3	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	2	2	3	81	3	2	58			
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	95	3	3	65					
7	3	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	2	3	74	3	2	59		
1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	87	3	3	65			
9	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	3	3	0	2	2	71	9	3	52		
2	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	2	3	86	3	2	62			
2	5		3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	2	2	3	79	0	5	55		
2	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	8	4	4	86	9	6	55		
2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	0	4	0	89	4	5	59
4	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	2	5	2	5	2	6	0	8	84	3	2	54	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	0	5	9	94	3	4	57		
2	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	87	3	3	65		
2	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	4	3	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	7	7	9	53	2	2	44		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	95	3	3	65		
9	1	3	2	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	0	2	3	73	3	2	62			
3	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	3	5	5	1	4	80	3	2	55		
1	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	5	5	1	3	2	5	1	3	5	3	5	3	5	5	4	9	78	2	4	46		
3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	7	1	6	84	3	2	60			
3	3	5	5	4	3	2	1	5	5	3	3	5	5	3	2	4	2	5	2	5	3	5	3	5	5	2	4	3	5	4	3	2	1	2	7	8	67	3	2	52	

5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	89	3	2	59
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	2	3	89	3	2	59	
5	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	71	2	2	50		
7	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	9	0	71	6	4	50			
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	4	94	3	2	63		
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	9	5	0	94	4	9	63		
5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	61	2	1	39		
9	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9	8	4	61	1	8	39		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	75	2	2	50			
0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	0	1	75	9	1	50		
6	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	5	3	5	2	2	3	82	2	2	49
1	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3	5	3	5	5	4	3	82	6	3	49

Anexo: 5 Estadísticas descriptivas de la variable transformación digital de trámites aduaneros

Tabla 22

Media y desviación estándar de los resultados por ítems

Ítems por dimensiones	Media	Desviación estándar	N
Reducción del tiempo de trámites aduaneros			
Item1	4,29	,726	15
Item2	4,36	,745	15
Item3	4,07	1,141	15
Item4	4,29	,726	15
Item5	4,29	,726	15
Item6	4,57	,646	15
Reducción del costo operativos			
Item7	4,64	,633	15
Item8	4,71	,611	15
Item9	4,64	,497	15
Item10	4,71	,469	15
Item11	4,79	,426	15
Canales digitales			
Item12	4,43	,514	15
Item13	4,29	,825	15
Item14	4,36	,842	15
Item15	4,50	,519	15
Item16	4,64	,633	15
Item17	4,50	,760	15
Item18	4,36	,745	15
Item19	4,36	,842	15

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6: Análisis de la Confiabilidad de la variable transformación digital de trámites aduaneros del cuestionario

Tabla 23

Estadísticas totales del cuestionario

	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
Reducción del tiempo de trámites aduaneros				
Item1	80,50	48,885	0,833	0,866
Item2	80,43	50,264	0,668	0,872
Item3	80,71	46,066	0,678	0,872
Item4	80,50	51,808	0,530	0,877
Item5	80,50	51,808	0,530	0,877
Item6	80,21	53,104	0,462	0,879
Reducción del costo operativos				
Item7	80,14	51,670	0,637	0,873
Item8	80,07	52,225	0,597	0,875
Item9	80,14	54,593	0,413	0,878
Item10	80,07	57,148	0,071	0,880
Item11	80,00	56,615	0,168	0,886
Canales digitales				
Item12	80,36	53,016	0,614	0,875
Item13	80,50	47,808	0,822	0,865
Item14	80,43	53,648	0,285	0,876
Item15	80,29	54,220	0,443	0,880
Item16	80,14	55,055	0,257	0,883
Item17	80,29	54,066	0,289	0,882
Item18	80,43	51,956	0,499	0,878
Item19	80,43	49,341	0,662	0,871

Fuente: Elaboración propia

Todos los valores Alfa de Cronbach correspondiente a los ítems son iguales o inferiores a 0,883; por lo tanto, no es factible la eliminación o modificación de ningún ítem.

Anexo 7: Estadísticas descriptivas de la variable productividad en las agencias de aduanas del callao 2021

Tabla 24

Media y desviación estándar de los resultados por ítems

	<u>Media</u>	Desviación <u>estándar</u>	<u>N</u>
Gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras			
Item1	4,47	0,640	15
Item2	4,53	0,743	15
Item3	4,67	0,617	15
Item4	4,67	0,724	15
Item5	4,73	0,594	15
Item6	4,87	0,516	15
Item7	4,47	0,743	15
Estabilidad laboral en las agencias aduaneras			
Item8	4,40	0,828	15
Item9	4,53	0,640	15
Item10	4,20	0,862	15
Item11	4,73	0,458	15
Item12	4,27	0,704	15
Item13	4,47	0,743	15

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8: Análisis de la Confiabilidad de la variable productividad en las agencias de aduana del callao 2021 - cuestionario

Tabla 25

Estadísticas totales del cuestionario

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza si el elemento se ha suprimido	de Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Gestión de recursos en las Agencias aduaneras				
Item1	54,5327,838		0,450	0,867
Item2	54,4724,981		0,774	0,847
Item3	54,3326,381		0,713	0,853
Item4	54,3327,667		0,407	0,870
Item5	54,2727,495		0,552	0,862
Item6	54,1327,838		0,584	0,861
Estabilidad laboral en las Agencias aduaneras				
Item7	54,5326,410		0,566	0,860
Item8	54,6024,686		0,719	0,850
Item9	54,4726,410		0,679	0,854
Item10	54,8026,314		0,478	0,867
Item11	54,2729,495		0,318	0,872
Item12	54,7327,210		0,488	0,865
Item13	54,5327,552		0,408	0,870

Fuente: Elaboración propia

Solo 1 valor Alfa de Cronbach, correspondientes al ítem 11 es superior a 0,871 pero de manera no significativa, por lo tanto, no es factible la eliminación o modificación del referido ítem

Anexo 9. Validación de V de Aiken

Variable Transformación Digital de trámites aduaneros

N° Items		□	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 2	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 3	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 4	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 5	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 6	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 7	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 8	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 9	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 10	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 11	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 12	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 13	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.7	0.58	0.89

Item 14	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 15	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 16	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 17	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 18	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 19	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89

Variable Productividad en las agencias de aduanas del callao 2021

N° Items		□	DE	V Aiken
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 20	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 21	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 22	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 23	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 24	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 25	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 26	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
Item 27	Relevancia	3.7	0.6	0.9

	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 28	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 29	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 30	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 31	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9
	Relevancia	3.7	0.6	0.9
Item 32	Pertinencia	3.7	0.6	0.9
	Claridad	3.7	0.6	0.9

Anexo 10: Características de la muestra

Tabla 26



Características de la edad de los trabajadores en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Características de la edad	
Muestra	61
Media	35,85
Desviación estándar	11,49
Edad mínima	23
Edad máxima	65

Fuente: Elaboración propia

La muestra, formada por 61 trabajadores en las agencias de aduanas del Callao 2021, que fueron evaluados respecto a la transformación digital de trámites documentarios y la productividad en las agencias de aduanas, presentó una edad promedio de 36,85 años, con una desviación estándar de $\pm 11,49$ años y un rango de edad que iba desde los 23 hasta los 65 años.

Tabla 27

Distribución según sexo de los trabajadores en las agencias de aduanas del Callao 2021.

Frecuencia		Porcentaje
Masculino	46	75,4%
Femenino	15	24,6%
Total	61	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla y figura 23 presenta la distribución de la muestra según sexo. El 75,4% de los trabajadores de las agencias de aduanas del Callao eran del sexo masculino y el 24,6% eran del sexo femenino. Se observa que la mayor parte de la muestra estuvo conformada por empleados del sexo masculino.

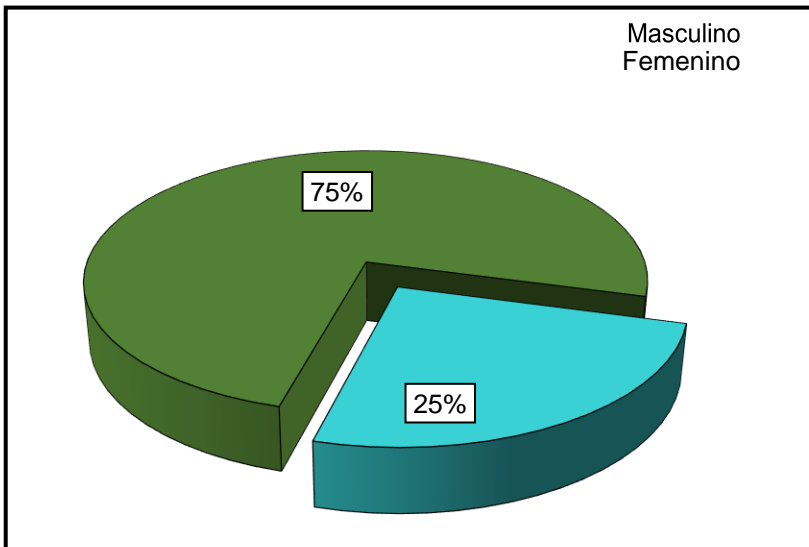


Figura 13. Distribución de la muestra por sexo

Tabla 28

Distribución según edad etárea de los empleados en las agencias de aduanas del Callao 2021.

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
de 20 a 29 años	27	44,3
de 30 a 39 años	13	21,3
de 40 a 50 años	14	23,0
Más de 50 años	7	11,5
Total	61	100,0

Fuente: Elaboración Propia

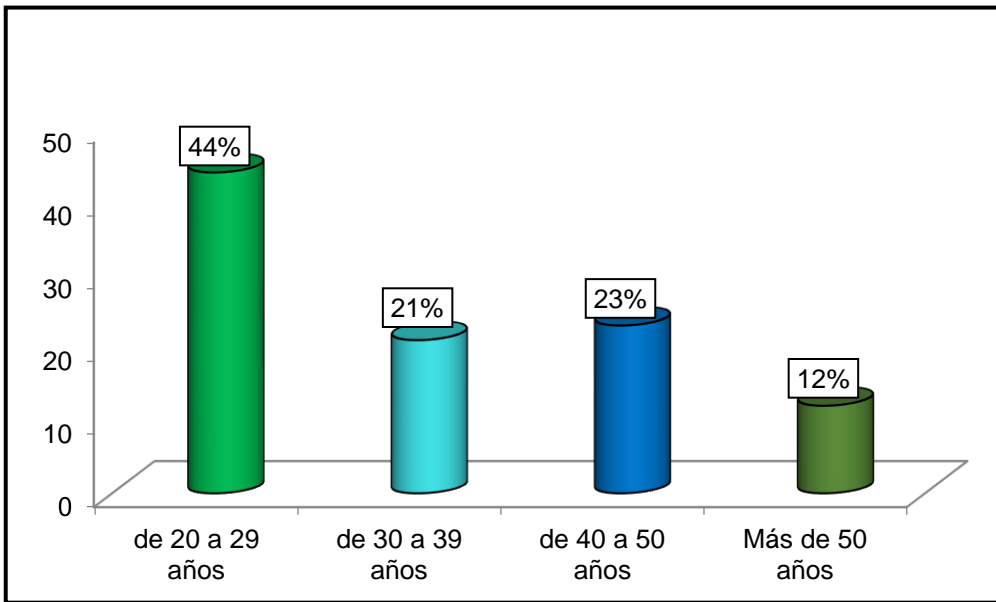


Figura 14: Distribución de la muestra según edad etárea

En la tabla y figura 24 se presenta la distribución de la muestra de acuerdo a la edad etárea. El 44,3% de los empleados tenían de 20 a 29 años; el 21,3% tenían de 30 a 39 años; el 23,0 tenían de 40 a 50 años y el 11,5% de los empleados tenían más de 50 años. La figura E presenta los porcentajes correspondientes.

ANEXO 11: Validaciones del cuestionario de la variable transformación digital de trámites aduaneros y de la variable Productividad en las agencias de aduanas del callao 2021



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Transformación Digital de trámites aduaneros

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 1: Transformación Digital de tramites aduaneros													
	DIMENSIÓN 1: Reducción de tiempo de trámites aduaneros													
	Indicador 1: Rentabilidad													
1	Los trámites aduaneros se realizan en un tiempo optimo que permite atender más solicitudes				x				x				x	
2	El nuevo sistema permite reducir el tiempo de traslado de personal para realizar los trámites aduaneros				x				x				x	
	Indicador 2: Productividad													
3	Hay agilidad en los procesos aduaneros				x				x				x	
4	Existe rapidez en los procesos operativos y servicios de las agencias aduaneras				x				x				x	
5	Hay rapidez en el retiro de las mercancías				x				x				x	
6	Se tiene rendimiento en los trabajadores aduaneros				x				x				x	
	DIMENSIÓN 2: Reducción de costos operativos													
	Indicador 1: Optimización de procesos													
7	El sistema digital permite reducir los procesos operativos de las agencias aduaneras				x				x				x	
8	El sistema digital reduce la documentación en procesos operativos de las agencias aduaneras				x				x				x	
9	Los procesos operativos generan beneficios a las agencias aduaneras				x				x				x	
	Indicador 2: Competitividad													
10	Se tiene control constante dentro de los procesos operativos de las agencias aduaneras				x				x				x	

11	Se agiliza las operaciones de despacho de mercancías de los clientes					x													x		
DIMENSIÓN 3: Canales Digitales																					
Indicador 1: Gestión de información																					
12	La obtención de nuevas plataformas virtuales ha permitido mejoría en sus operaciones aduaneras					x													x		
13	Existe mejoría con un sistema integrado capaz de coordinar y monitorear las operaciones aduaneras					x													x		
14	Las agencias aduaneras cuentan con un sistema de riesgo eficiente					x													x		
15	Se cuenta con información más accesible a todos los trabajadores aduaneros					x													x		
Indicador 2: Trabajo en Red																					
16	El intercambio de información en las agencias aduaneras y la aduana resulta ser eficiente					x													x		
17	Hay simplicidad en el proceso aduanero					x													x		
18	Existe simplicidad en la búsqueda de información					x													x		
19	Se tiene rapidez en el requerimiento de documentos entre las agencias aduaneras y la aduana					x													x		

Observaciones:
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: STEPHANIE ERAZO ROMANI DNI:... 46794083

Especialidad del validador: Negocios internacionales

2 de Julio del 2021
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.
Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Productividad en las
agencias de aduanas del callao 2021**

Nº	DIMENSIONES / Items	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 2: Productividad en las agencias de aduanas del callao 2021													
	DIMENSIÓN 1: Gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras													
	Indicador 1: Eficiencia													
20	La eficiencia laboral de los trabajadores aduaneros es alta			x				x				x		
21	Los trabajadores aduaneros cuentan con la experiencia necesaria para el trabajo			x				x				x		
22	Se evalúa la eficiencia operativa en los trabajadores aduaneros			x				x				x		
23	El personal aduanero hace buen uso de los recursos asignados			x				x				x		
	Indicador 2: Cultura Laboral													
24	Conozco la misión y visión de la agencia aduanera			x				x				x		
25	Las agencias aduaneras cumplen con los valores de respeto, tolerancia y puntualidad			x				x				x		
26	Las agencias aduaneras hace capacitaciones de ética y valores			x				x				x		
	DIMENSIÓN 2: Estabilidad Laboral en las agencias aduaneras													
	Indicador 1: Motivación													

27	Los trabajadores aduaneros cuentan con capacitaciones constantes				x				x						x	
28	El trabajador aduanero cuenta con el equipo necesario para desarrollar sus labores				x				x						x	
29	La retribución económica es conforme a la exigencia laboral				x				x						x	
Indicador 2: Clima Laboral																
30	Existe una buena relación en el área donde se desempeña				x				x						x	
31	La empresa reconoce constantemente el esfuerzo de los trabajadores				x				x						x	
32	Hay una adecuada comunicación con sus colegas				x				x						x	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr./Mg: **STEPHANIE ERAZO ROMANI** **DNI:... 46794083**

Especialidad del validador: **Negocios internacionales**

2 de Julio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Transformación Digital
de trámites aduaneros**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 1: Transformación Digital de tramites aduaneros													
	DIMENSIÓN 1: Reducción de tiempo de trámites aduaneros													
	Indicador 1: Rentabilidad													
1	Los trámites aduaneros se realizan en un tiempo optimo que permite atender más solicitudes			x					x				x	
2	El nuevo sistema permite reducir el tiempo de traslado de personal para realizar los trámites aduaneros			x					x				x	
	Indicador 2: Productividad													
3	Hay agilidad en los procesos aduaneros			x					x				x	
4	Existe rapidez en los procesos operativos y servicios de las agencias aduaneras			x					x				x	
5	Hay rapidez en el retiro de las mercancías			x					x				x	
6	Se tiene rendimiento en los trabajadores aduaneros			x					x				x	
	DIMENSIÓN 2: Reducción de costos operativos													
	Indicador 1: Optimización de procesos													
7	El sistema digital permite reducir los procesos operativos de las agencias aduaneras			x					x				x	
8	El sistema digital reduce la documentación en procesos operativos de las agencias aduaneras			x					x				x	
9	Los procesos operativos generan beneficios a las agencias aduaneras			x					x				x	
	Indicador 2: Competitividad													
10	Se tiene control constante dentro de los procesos operativos de las agencias aduaneras			x					x				x	

11	Se agiliza las operaciones de despacho de mercancías de los clientes					x								x							x				
DIMENSIÓN 3: Canales Digitales																									
Indicador 1: Gestión de información																									
12	La obtención de nuevas plataformas virtuales ha permitido mejoría en sus operaciones aduaneras					x								x							x				
13	Existe mejoría con un sistema integrado capaz de coordinar y monitorear las operaciones aduaneras					x								x							x				
14	Las agencias aduaneras cuentan con un sistema de riesgo eficiente					x								x							x				
15	Se cuenta con información más accesible a todos los trabajadores aduaneros					x								x							x				
Indicador 2: Trabajo en Red																									
16	El intercambio de información en las agencias aduaneras y la aduana resulta ser eficiente					x								x							x				
17	Hay simplicidad en el proceso aduanero					x								x							x				
18	Existe simplicidad en la búsqueda de información					x								x							x				
19	Se tiene rapidez en el requerimiento de documentos entre las agencias aduaneras y la aduana					x								x							x				

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mgr.: Leonardo Castilla Jibaja

DNI: ... 61385862

Especialidad del validador: Lic. en Negocios internacionales y Mg. en Administración de negocios

16 de Julio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Productividad en las
agencias de aduanas del callao 2021**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 2: Productividad en las agencias de aduanas del callao 2021													
	DIMENSIÓN 1: Gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras													
	Indicador 1: Eficiencia													
20	La eficiencia laboral de los trabajadores aduaneros es alta				x				x				x	
21	Los trabajadores aduaneros cuentan con la experiencia necesaria para el trabajo				x				x				x	
22	Se evalúa la eficiencia operativa en los trabajadores aduaneros				x				x				x	
23	El personal aduanero hace buen uso de los recursos asignados				x				x				x	
	Indicador 2: Cultura Laboral													
24	Conozco la misión y visión de la agencia aduanera				x				x				x	
25	Las agencias aduaneras cumplen con los valores de respeto, tolerancia y puntualidad				x				x				x	
26	Las agencias aduaneras hace capacitaciones de ética y valores				x				x				x	
	DIMENSIÓN 2: Estabilidad Laboral en las agencias aduaneras													
	Indicador 1: Motivación													

27	Los trabajadores aduaneros cuentan con capacitaciones constantes					X								X						X	
28	El trabajador aduanero cuenta con el equipo necesario para desarrollar sus labores					X								X						X	
29	La retribución económica es conforme a la exigencia laboral					X								X						X	
Indicador 2: Clima Laboral																					
30	Existe una buena relación en el área donde se desempeña					X								X						X	
31	La empresa reconoce constantemente el esfuerzo de los trabajadores					X								X						X	
32	Hay una adecuada comunicación con sus colegas					X								X						X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr.: **Leonardo Castilla Jibaja**

DNI: ... 61385862

Especialidad del validador: **Lic. en Negocios internacionales y Mg. en Administración de negocios**

16 de Julio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Transformación Digital de trámites aduaneros

N°	DIMENSIONES / Items	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 1: Transformación Digital de tramites aduaneros													
	DIMENSIÓN 1: Reducción de tiempo de trámites aduaneros													
	Indicador 1: Rentabilidad													
1	Los trámites aduaneros se realizan en un tiempo optimo que permite atender más solicitudes													
2	El nuevo sistema permite reducir el tiempo de traslado de personal para realizar los trámites aduaneros													
	Indicador 2: Productividad													
3	Hay agilidad en los procesos aduaneros													
4	Existe rapidez en los procesos operativos y servicios de las agencias aduaneras													
5	Hay rapidez en el retiro de las mercancías													
6	Se tiene rendimiento en los trabajadores aduaneros													
	DIMENSIÓN 2: Reducción de costos operativos													
	Indicador 1: Optimización de procesos													
7	El sistema digital permite reducir los procesos operativos de las agencias aduaneras													
8	El sistema digital reduce la documentación en procesos operativos de las agencias aduaneras													
9	Los procesos operativos generan beneficios a las agencias aduaneras													
	Indicador 2: Competitividad													
10	Se tiene control constante dentro de los procesos operativos de las agencias aduaneras													

11	Se agiliza las operaciones de despacho de mercancías de los clientes																			
DIMENSION 3: Canales Digitales																				
Indicador 1: Gestión de información																				
12	La obtención de nuevas plataformas virtuales ha permitido mejoría en sus operaciones aduaneras																			
13	Existe mejoría con un sistema integrado capaz de coordinar y monitorear las operaciones aduaneras																			
14	Las agencias aduaneras cuentan con un sistema de riesgo eficiente																			
15	Se cuenta con información más accesible a todos los trabajadores aduaneros																			
Indicador 2: Trabajo en Red																				
16	El intercambio de información en las agencias aduaneras y la aduana resulta ser eficiente																			
17	Hay simplicidad en el proceso aduanero																			
18	Existe simplicidad en la búsqueda de información																			
19	Se tiene rapidez en el requerimiento de documentos entre las agencias aduaneras y la aduana																			

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr.: Doris Rosario Yaya Castañeda

DNI: 42501813

Especialidad del validador: Supply Chain Management

26 de Julio del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Productividad en las agencias de aduanas del callao 2021

Nº	DIMENSIONES / Items	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Variable 2: Productividad en las agencias de aduanas del callao 2021													
	DIMENSIÓN 1: Gestión de recursos humanos en las agencias aduaneras													
	Indicador 1: Eficiencia													
20	La eficiencia laboral de los trabajadores aduaneros es alta													
21	Los trabajadores aduaneros cuentan con la experiencia necesaria para el trabajo													
22	Se evalúa la eficiencia operativa en los trabajadores aduaneros													
23	El personal aduanero hace buen uso de los recursos asignados													
	Indicador 2: Cultura Laboral													
24	Conozco la misión y visión de la agencia aduanera													
25	Las agencias aduaneras cumplen con los valores de respeto, tolerancia y puntualidad													
26	Las agencias aduaneras hace capacitaciones de ética y valores													
	DIMENSIÓN 2: Estabilidad Laboral en las agencias aduaneras													
	Indicador 1: Motivación													

27	Los trabajadores aduaneros cuentan con capacitaciones constantes																			
28	El trabajador aduanero cuenta con el equipo necesario para desarrollar sus labores																			
29	La retribución económica es conforme a la exigencia laboral																			
Indicador 2: Clima Laboral																				
30	Existe una buena relación en el área donde se desempeña																			
31	La empresa reconoce constantemente el esfuerzo de los trabajadores																			
32	Hay una adecuada comunicación con sus colegas																			

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Mgr.: Doris Rosario Yaya Castañeda

DNI: 42501813

Especialidad del validador: Supply Chain Management

26 de Julio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad