



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

“LA DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS EN LA CADENA  
LOGÍSTICA DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ, 2020”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Negocios Internacionales**

**AUTORA:**

Yarleque Peña, Ana María (ORCID: 0000-0001-6517-5053)

**ASESOR:**

Dr. Manuel Alberto Morí Paredes (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing y Comercio Internacional

**PIURA – PERÚ**

**2020**

## Dedicatoria

El presente estudio se lo dedico a Dios, porque fue mi motor de fortaleza y perseverancia, porque sin Él no somos nada, por brindarme todo lo que tengo y por iluminar mi camino día a día, porque es bueno, y aunque sus propósitos nadie los entiende, sé que sus tiempos son perfectos; y si Él lo quiso así, algo bueno tiene para aquello.

A mis padres, Aníbal Yarleque Sancarranco y Melva Peña Adrianzen, por ser el motivo de levantarme día a día, por emprender mi vuelo en esta vida que parece ser muy complicada para muchos, por sus sabios consejos y enseñanzas, por ver por mí, por participar y estar presente en los días con sol o nublados, porque gracias a ellos, lo primero que aprendí fue a distinguir lo bueno y lo que está mal.

A mi madrina Magaly Cuzquen N., por todo lo que me brindo, por su comprensión y cariño, por su apoyo incondicional.

## Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por la oportunidad de permitirme culminar mis estudios con éxito, por llenarme de sabiduría y gracia en mi trayecto académico.

De antemano a mis padres Aníbal Yarleque S. y Melva Peña A. por sus oraciones, a toda mi familia por el apoyo brindado y a mi madrina Magaly Cuzquen N. por ese granito de arena y empuje que hizo que mi esfuerzo valga la pena.

A la universidad César Vallejo, al asesor Marlon Neyra y Dr. Manuel Morí; y a todos los docentes que me llenaron de sus conocimientos durante el trazo de mi formación académica.

# Índice

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS.....	V
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT .....	VIII
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>23</b>
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	23
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	23
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS.....	24
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	27
3.5. PROCEDIMIENTO.....	29
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	29
3.7. ASPECTOS ÉTICOS .....	29
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>
REFERENCIAS .....	53
ANEXOS .....	58

## Índice de tablas

TABLA 4. GESTIÓN DOCUMENTARIA.....	30
TABLA 5. TRÁMITES 100% VIRTUALES.....	31
TABLA 8. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	32
TABLA 11. COYUNTURA POR LA PANDEMIA .....	33
TABLA 12. DISPOSICIONES DEL ESTADO .....	34
TABLA 14. IMPACTO POSITIVO EN LAS EMPRESAS.....	35
TABLA 15. ORGANIZACIÓN CERO PAPEL .....	36
TABLA 1. EQUIPOS MODERNOS.....	38
TABLA 3. PLATAFORMAS DIGITALES .....	39
TABLA 6. PORTAL WEB.....	40
TABLA 7. SISTEMA O MAPAS DE SEGUIMIENTO.....	41
TABLA 13. CALIDAD DE VIDA .....	42
TABLA 2. INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍA.....	43
TABLA 9. REDUCCIÓN 50% DE TIEMPO/COSTO .....	44
TABLA 10. DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	45
TABLA 16. PRUEBA DE NORMALIDAD .....	46
TABLA 17. PRUEBA DE CORRELACIÓN.....	47

## Índice de gráficos

FIGURA 4: GESTIÓN DOCUMENTARIA .....	31
FIGURA 5: TRÁMITES 100% VIRTUALES .....	32
FIGURA 8: DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	33
FIGURA 11: COYUNTURA POR LA PANDEMIA .....	34
FIGURA 12: DISPOSICIONES DEL ESTADO.....	35
FIGURA 14: IMPACTO POSITIVO EN LAS EMPRESAS .....	36
FIGURA 1: EQUIPOS MODERNOS .....	38
FIGURA 3: PLATAFORMAS DIGITALES .....	39
FIGURA 6: PORTAL WEB .....	40
FIGURA 7: SISTEMA O MAPAS DE SEGUIMIENTO .....	41
FIGURA 13: CALIDAD DE VIDA.....	42
FIGURA 2: INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍA .....	43
FIGURA 9: REDUCCIÓN 50% DE TIEMPO/COSTO .....	44
FIGURA 10: DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	45

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación estuvo orientado en Analizar la influencia de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020. Para ello, se realizó un diagnóstico a diferentes empresas que conforman el ecosistema de comercio internacional con base a la percepción de sus servicios, aplicándose una encuesta a 19 de ellas, que inciden en la gestión del comercio exterior.

El nivel de investigación fue descriptivo, utilizando como instrumentos de recolección de datos, encuestas a los encargados y consultas bibliográficas.

Por lo cual, se elaboró la presente investigación en cinco capítulos. En el primer capítulo, se elabora el estado de cuestión donde se investiga y elabora los diversos conceptos, digitalización, logística, sus características, teorías relacionadas y conceptos. En el segundo capítulo, se elabora el planteamiento del problema y la relevancia de la investigación, en el cual se plantea el problema, los objetivos y las hipótesis relacionadas al presente trabajo. En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología de investigación donde se determinaron los actores claves y las técnicas para la recolección de datos. En el cuarto capítulo, se aborda el desarrollo del trabajo y el perfil de los entrevistadores que engloba empresas de comercio exterior y expertos. En el quinto capítulo, se realiza el análisis de objetivos y validación de hipótesis de la información obtenida de todo lo relacionado con la digitalización de los tramites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú. Por último, se detallan conclusiones y recomendaciones generadas a partir de la información obtenida.

Palabras claves: Digitalización, documentación, cadena logística, comercio exterior.

## **ABSTRACT**

The present investigation work was oriented to analyze the influence of the digitization of documentary procedures in the logistics chain of foreign trade in Perú, 2020. For this, a diagnosis was made to different companies that make up the international trade ecosystem based on the perception of their services, a survey was applied to 57 of them, which affect the management of foreign trade.

The research level was descriptive, using as data collection instruments, surveys of those in charge and bibliographic consultations.

Therefore, this was developed Research in five chapters. In the first chapter, the state of the matter is elaborated where the various concept concepts, digitization, logistics, their characteristics, related theories and concepts are investigated and elaborated. In the second chapter, the problem statement and the relevance of the research are elaborated, in which the problem, the objectives and the hypotheses related to the present work are raised. In the third chapter, the research methodology is developed where the key actors and the techniques for data collection were determined. In the fourth chapter, the development of the work and the profile of the interviewees that include importers and experts will be addressed. In the fifth chapter, the objective analysis and hypothesis validation of the information obtained from everything related to the digitization of documentary procedures in the logistics chain of foreign trade in Perú. Finally, conclusions and recommendations generated from the information obtained are detailed.

**Keywords:** Digitization, documentation, logistics chain, foreign trade.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la era digital se está posicionando positivamente en los diferentes sectores y áreas de una empresa, muy aparte de vivir en un mundo globalizado las empresas ya no buscan comercializar a nivel nacional, sino que buscan extender su negocio y hacer llegar sus productos a los diferentes países del mundo a través del comercio exterior.

Si bien es cierto el comercio internacional está ajustado a diferentes roles legales, tanto en verificación de mercancías, como por ejemplo sanitarios, calidad; de tramitación como registros, y de contribución como aranceles e impuestos.

Es muy importante tener en cuenta a la hora de comercializar a nivel internacional, ya que la documentación es muy relevante y necesaria para traspasar las fronteras, donde no es una cuestión baladí, sino que es un factor fundamental para evitar que nuestros productos queden atrapados en las zonas fronterizas, llegar tarde y en malas condiciones.

Para Solarte & Restrepo (2020), mencionan que la logística como gestión en la cadena de abastecimiento, del componente principal hasta consumidor final, es decir la que se encarga que el producto llega en las mejores condiciones, brindando el mejor servicio con una excelente calidad.

La logística en el comercio exterior es de significativa importancia, teniendo en cuenta que ninguna operación internacional podría llevarse a cabo sin ella, donde aplicar una buena logística significa ser más eficientes y competitivos en el comercio.

La cadena logística tiene un factor clave en la gestión logística internacional, la cual les va a permitir tener una buena planificación y darle un seguimiento estratégico en los diferentes procesos de las operaciones del comercio exterior.

Un elemento fundamental en la logística y que lo debemos tener muy presente es el traslado de mercancías, ya que determina los costos de su gestión, desde que el producto sale del depósito del exportador hasta que entra al depósito del importador.

Para Mora (2018), menciona que antes la logística era, tener el producto exacto, tiempo adecuado, al costo más factible, ahora ha cambiado la perspectiva en los negocios, pudiendo observar que son un procedimiento, ya que las organizaciones establecen zonas adecuadas para sus procesos.

Se debe tener muy presente que la pandemia del coronavirus actualmente representa una crisis global y a la vez una oportunidad de negocio en algunos sectores económicos; y así como también para aquellos que pueden adaptarse rápidamente en los mercados.

La propagación del Covid 19 está impactando de manera importante la logística en todo el mundo. La importancia por lo que el impacto ha sido tan fuerte es el hecho de que las cadenas de suministro han sido diseñadas principalmente para ser eficientes, y no tan ágiles y adaptables, por lo que, en muchas ocasiones, son rígidas y tienen problemas de capacidad para responder adecuadamente a una contingencia como la que vivimos hoy en día. Jimenez & Hernandez (2002)

Las operaciones de comercio internacional cumplen un rol fundamental dentro de las economías y a pesar de la crisis por la pandemia que está pasando el país, estas operaciones no se encuentran restringidas dentro de los protocolos del estado de emergencia, ya que el transporte de mercancías no está comprendido dentro del cierre temporal de fronteras, la cual se podrá exportar e importar cualquier bien, dejando claro que este decreto solo está excluido en la circulación de personas para evitar un índice alto de infectados por Covid 19.

Debo mencionar que hoy en día el coronavirus tiene un gran impacto en que los documentos no sean físico y que los tramites no se hagan de forma presencial y tener la necesidad de recurrir a lo virtual, obligando a todos los representantes de la logística internacional y a los organismos que tienen relación con estos, a mejorar sus operaciones en los diferentes aspectos; en la gestión de documentos físicos como también tramites presenciales, donde todo esto; tanto firmas, sellos y documentos a un corto plazo podrán ser sustituidos por digitalizaciones, escaneos, encriptaciones y envíos de emails.

La era digital está ocasionando muchas disrupciones en el comercio de bienes y, más, en el de servicios; donde las empresas deberán adaptarse a estos cambios y aprovechar las oportunidades derivadas de este nuevo escenario.

Una de las ventajas evidentes que traen las tecnologías digitales sobre las operaciones en el comercio exterior y que está cumpliendo un papel fundamental en los diferentes procesos son los aspectos relacionados con la reducción y optimización del transporte, los costes logísticos y administrativos del comercio exterior.

Según la revista economía (2020), menciona que debido al impacto del covid 19, el Perú inicia una nueva era digital con respecto al tema de tramites virtuales en comercio exterior a través de un plan auspiciado por el gobierno de Japón (Ministerio de asuntos internos y comunicaciones) y Perú (MTC), ya que contamos con un pacto tipo convenio bilateral de cooperación, con el objetivo de mejorar las operaciones de exportación e importación, de forma organizada por embarque y con todos los cuidados, para la continuidad de negociaciones de ambos países.

El desafío es simplificar el manejo documental en toda la cadena Logística e integrar a las empresas y el Estado en una sola plataforma, la cual nos va a permitir estar a la vanguardia de la innovación, ya que al incorporar herramientas tecnológicas va agilizar las operaciones y elevar la productividad como por ejemplo, en reducir las horas administrativas en 50% y agilizar el intercambio de documentos digitalizados de manera segura, tanto para el exportador, el agente de aduanas y el importador.

La digitalización del comercio exterior es parte del ecosistema digital y debe ser parte integral de la transformación digital de la industria que toca a partir del nuevo escenario que nos plantea la pandemia, seguir avanzando en la digitalización del comercio exterior cerrará la brecha en una parte importante de la cadena de valor y permitirá al país estar preparado para ganar crecimiento cuando los mercados internacionales recuperen su normalidad.

Se debe tener en claro que manejar con un sistema digitalizado a nivel mundial, es una gran estrategia que va aumentar la competitividad y recuperar la estabilidad del país de forma inmediata pasando la pandemia.

Donde uno de los beneficios para la cadena de valor que trae la digitalización, es que brinda mayor seguridad en las diferentes actividades de las operaciones de comercio internacional y facilidad en el intercambio de los documentos que se originan en todas las entidades involucradas, permitiendo ahorro en costos administrativos y logísticos.

Además, se plantean varios asuntos, como reglas sobre plataformas virtuales de procedimientos; reglamentos de seguridad sanitaria que hagan que no se extiendan la transmisión del virus y a la vez fomentar los buenos hábitos acogido por algunos y expandir los instrumentos para reducir las operaciones, ya que esto asegurará no solo la seguridad de los empleados, sino también la continuidad del comercio internacional y los suministros en nuestro mercado. Fonafe (2020)

Si bien es cierto la digitalización supone un giro a los procesos y a las mentalidades; hoy se hace, se prueba y luego se formaliza con un documento. Es por eso por lo que digitalizar implica, acabar con esa escala de grises alrededor de los procesos, ya que facilitaría los trámites en los procesos; y porque no decir, un mejor estilo de vida al ciudadano y por ende que el estado sea más humano.

Es entonces que debemos tener muy claro que eliminar los trámites documentarios presenciales, significa que todos deben conectarse a un solo servidor para intercambiar información en línea y dejar atrás los prehistóricos envíos de documentos a través de motorizados, y a los consecuentes sellos y cargos de entrada y de salida en cada recepción.

Es importante tener en cuenta que esto beneficiaria, además de ahorrar tiempo y costos, el uso de plataformas digitales brinda mayor seguridad y rapidez en los procesos, agilizando las operaciones en todo el ecosistema de comercio exterior.

La formulación del problema general es: ¿De qué manera la digitalización de los trámites documentarios influye en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020?

Y para la formulación de los problemas específicos he mencionado los siguientes:

¿Cómo los procesos operativos de la digitalización de los trámites documentarios influyen en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020?

¿Cómo los procesos de soporte de la digitalización de los trámites documentarios influyen en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020?

¿Cómo los procesos estratégicos de la digitalización de los trámites documentarios influyen en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020?

En la justificación de esta investigación, este estudio está orientado a analizar la influencia de la digitalización de los trámites documentarios en la logística internacional, de tal sentido la importancia que tiene la incorporación de la tecnología en el desarrollo de cualquier proceso administrativo y sobre todo de trámites documentarios, ya que nos permite mejorar nuestras operaciones.

En este estudio de investigación resaltamos a la digitalización, como una iniciativa que va a ayudar el área de mejoramiento en el comercio internacional, en la agilización de los trámites con la aplicación de mejores prácticas tecnológicas, donde el entorno digital va a permitir supervisar paso a paso los procesos y garantizar la transparencia de las transacciones digitales.

Reduciendo las horas administrativas y logísticas; y la agilización en el intercambio de documentos digitalizados de manera segura, tanto para el exportador, el agente de aduanas y el importador.

Esta herramienta estratégica va a contribuir positivamente en las operaciones de comercio exterior; facilitando y mejorando las actividades asociadas a los procesos en la cadena logística internacional, a través de una plataforma

virtual, que en pocas palabras viene hacer un portal electrónico de fácil utilización, que brinda seguridad y continuidad de negocios.

Logrando la integración de todas las entidades involucradas en la exportación; como importador, agente aduanal, agente de logística, transportista, navieras, etc., además a los organismos reguladores que participan en el mercado y que todos los integrantes de este ecosistema de comercio internacional ingresen a un solo sistema o plataforma de intercambio de dichos documentos, accediendo solo a los documentos que les corresponda como parte de dicho proceso a través de un sistema virtual, para así minimizar tiempos, mejorar los servicios, revisar cualquier proceso de auditoría, ver la documentación en qué etapa se encuentra, permitiendo ser más eficientes y rápidos en el despliegue de soluciones.

Dentro de las normativas exigibles en la digitalización de los trámites documentarios de comercio exterior, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1492 impuesto por el organismo de Mincetur, el cual permitirá que seamos más competitivos y eficientes en las diferentes operaciones que están vinculadas a la logística internacional del Perú.

También se pretende con digitalizar los trámites, reducir la duración de los procesos, evitar el contagio por Covid 19 a los empleados en toda la cadena logística y otorgarles mayor seguridad. Asimismo, asegurar que los costos de las operaciones en la logística internacional sean transparentes. Todo ello con miras a que se prolongue y sigan activas las diferentes operaciones en el mercado durante la vigencia del estado de emergencia en el país durante este año.

Dentro de los objetivos, describo a mi objetivo general en: Analizar la influencia de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020.

Como objetivos específicos he mencionado en esta investigación:

Identificar los procesos operativos de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020.

Identificar los procesos de soporte de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020.

Identificar los procesos estratégicos de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020.

En este estudio he considerado hipótesis, ya que en esta investigación es una guía que me va a permitir orientar el trabajo a la consecuencia de mis objetivos, sabiendo que todo estos, añadiéndole el problema tienen una similitud hacia el fin que quiero llegar en este proyecto de investigación.

Donde mi hipótesis general es como; la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020.

Dentro de mis hipótesis específicos tenemos:

Los procesos operativos de la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020.

Los procesos de soporte de la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020.

Los procesos estratégicos de la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020.  
(ANEXO 1)

## II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se ha logrado identificar algunos antecedentes, de manera internacional y nacional que ayudaran para su complemento y respaldo de esta, dando un enfoque trascendental de forma íntegra.

A nivel internacional, tenemos a Cucho (2019) realizó una investigación descriptiva, denominado **“Análisis de los impactos de la tecnología Blockchain en la cadena de suministro (Supply chain)”** cuyo objetivo es analizar los impactos de la tecnología Blockchain en la cadena de suministro.

La importancia de este estudio es digitalizar y automatizar los llenados de documentos para la entrada y salida de bienes y la habilitación de usuarios finales para la presentación y entrega segura, el sellado y la aprobación de los documentos por vía nacional.

Otro aspecto por considerar es el despliegue de la plataforma Blockchain en la logística, que encriptaría toda información que transita por la red y sólo se haría visible para los que tengan permisos y accesos adecuados.

Se concluyó que la digitalización de los requerimientos, las firmas digitales y los contratos inteligentes ayudarán a prescindir de objetos físicos y burocráticos, la eliminación del requerimiento físico en “ventanilla” será reemplazado por una identificadora digital operado a distancia.

Para Santos (2019), en su investigación de tipo cuantitativa titulada **“Logística 4.0”**, la cual el autor tiene como objetivo determinar qué tecnologías emergentes está relacionado con la logística 4.0 y éstas sean beneficiosas para las empresas brasileñas.

El trabajo se relaciona con la investigación en desarrollo, ya que se identificó el interés de las empresas con relación a las tecnologías emergentes y la más destacada es la IoT e informática, donde se destaca que tanto empresas grandes, medianas y pequeñas empresas están interesadas en adoptar estas tecnologías.

Se llegó a la conclusión que las empresas brasileñas están interesadas en invertir en tecnologías emergentes como el internet de las cosas, la informática y el

Blockchain. Y a la vez Identificar soluciones del IoT que permitan mejorar la logística internacional.

Calatayud & Katz (2019), su investigación tiene como título “**Cadena de suministro 4.0**”, donde esta monografía presenta una iniciativa llevada por el Banco Interamericano y el foro económico mundial, que estudia el grado de preparación en América Latina que impulsa la transformación digital de la logística.

La cual tiene como objetivo identificar la experiencia y mejores prácticas en la transformación digital de la cadena de suministro en economías avanzadas y sobre la importancia de digitalizar los facilitadores de la cadena de suministro.

El autor menciona, que los gobiernos han ido avanzando en el establecimiento de ventanillas únicas de comercio exterior, y se habla de procesos donde aún deben utilizar papel y no hay un sistema que utilicen toda la información de los procedimientos logísticos y de control de las transacciones de comercio exterior.

Es por eso por lo que determina diferentes procesos para adoptar tecnologías y que faciliten la cadena de suministro; como el surgimiento de proveedores de logística digital y la interconectividad física, para tener acceso a todos los procedimientos de la carga, protección de datos y asumir los roles en los nuevos agentes digitales.

Para concluir esta investigación, la importancia es impulsar la transformación digital en la cadena logística en las industrias.

Azcona (2019), tiene como investigación “**La innovación tecnológica en logística**”, ha empleado una investigación de análisis basada principalmente en métodos cualitativos.

Donde el autor tiene como objetivo realizar un análisis, en el cual las empresas se innovan; mediante las buenas prácticas tecnológicas aplicadas a la logística y la importancia de determinar de qué manera las tendencias tecnológicas mejoran la logística internacional.

El aporte de esta investigación es la importancia de contar con una buena tecnología y que este de acorde a las necesidades de la empresa, ya que el mercado es cada vez más competitivo.

Se concluye en esta investigación que la mayoría de las empresas se enfocan en el diseño y en la producción; lo cual desatienden el rol importante de la logística. Asimismo, las organizaciones que tienen una logística compleja aplican innovación tecnológica en sus procesos y mejoran el trabajo de las organizaciones, llevándolos a generar ventaja competitiva, aumento de productividad y una mejora social.

Ladines (2016) en su investigación sobre **“Mejora del proceso de clasificación para la digitalización de archivos documentales basado en el sistema de gestión balanced scorecard”** utiliza el método descriptivo de forma cualitativa, teniendo como objetivo diseñar un plan utilizando el sistema Balanced Scorecard que autorice la mejora del proceso de clasificación de archivos documentales con la finalidad de obtener que los clientes queden más que satisfechos.

Dentro su justificación es la importancia de reducir la exposición de que se pierda la información ya que los documentos físicos se dañan con el transcurso del tiempo y el estado de la gestión de archivos, también dejar de utilizar áreas de forma presencial y las diferentes actividades que hacen que las operaciones sean más eficaces.

En el estudio se llegó a la conclusión que lo expuesto en este trabajo se llegó a la conclusión que el balance Scorecard es una investigación aplicable, flexible y oportuna para las diferentes operaciones y que los procedimientos cada vez sean más eficientes.

A nivel nacional, se puede indicar que Deceno & Romero (2020) realizaron una investigación cualitativa transversal con estudios descriptivos titulada **“La certificación OEA (Operador Económico Autorizado) como herramienta que beneficia los procesos de la cadena logística de las importaciones en el Perú, periodo 2013 - 2018”** cuyo objetivo es determinar, que el programa de certificación

sea el instrumento que mejore los procedimientos de la cadena logística en las importaciones en el Perú.

En este trabajo investigativo, los autores utilizaron datos para obtener el objetivo planteado. La investigación resalta los programas que faciliten la gestión en aduanas como la OEA que va a permitir que los trámites sean 100% digitales.

De igual manera, tiene como conclusión resaltar el estudio, brindando una guía instructiva de seguridad para la mejora en la logística; y facilidad en las operaciones entre la SUNAT y la empresa vendedora (importadora).

Este estudio menciona que esta certificación no reduce el valor en la cadena de suministros de las industrias involucradas, pero si beneficia y brinda mejores accesos realizando mejores actividades, y así disminuir los costos; como traslado de mercancía, tarifas bancarias. La cual se puede dar evidencias de trabajos de investigación y documentos que señalan a esta certificación como una oportunidad que proporciona mejoras en los precios y costos en los diferentes mercados.

El aporte de la investigación de Nuñez (2019) tiene como título **“Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental”** cuyo objetivo es ejecutar un sistema de digitalización de documentos y gestionar documentas, y ofrecer servicios para digitalizar documentos que les permitan a las empresas que cuentan con un gran volumen de documentos físicos, gestionar sus documentos que son materia de consulta con eficiencia.

Este estudio quiere lograr facilitar la administración y gestión de documentos, utilizando tecnología para atender usuarios en cuestión de segundos, para así reducir los tiempos de espera, muy aparte de contar con un nivel de seguridad de información, en la que brinden protección en los documentos.

En la investigación se concluye que el sistema permite a varios usuarios a realizar consultorías de forma simultánea, siempre y cuando que cuenten con los permisos necesarios, minimizando los tiempos de espera, en los procedimientos de terminar de consultar el documento para que otro pueda acceder a la misma información; según el caso, los usuarios podrán imprimir, exportar, enviar por correo, según el perfil que se les haya asignado o el grupo que pertenezcan.

Ramírez (2018), determinó un estudio denominado **“Características que dificultan la administración logística internacional de la empresa Cep logistics group, 2018”** basado en una investigación cualitativa, de diseño interpretativo, la cual su objetivo es la identificación de características que dificultan la administración logística internacional de la empresa CEP Logistics Group.

Dentro de estos resultados de este estudio se identifica las operaciones como los tramites documentarios que se aplican dentro de su cadena logística, el área administrativa donde se observan los vistos buenos o conocido liberación de la carga de los importadores, el seguimiento del pago por el flete y el manejo, facturaciones y acuerdos crediticios con el cliente.

Cabe señalar que, como conclusión del estudio, este enfoque en la logística tiene mucha importancia en el comercio internacional, ya que es relevante en el seguimiento de la carga, teniendo una relación duradera entre operador logístico, cliente y proveedor.

Dentro de las teorías relacionadas a este tema de investigación, he hecho mención de algunas que fundamentarán y serán de gran aporte y beneficio en este estudio.

Digitalización de documentos: Para Urbina (2012), lo define como el proceso por el cual un documento en papel es transformado a un documento electrónico manteniendo su contenido de forma original.

Y según (Enrique, 2018) la digitalización de documentos es todo un proceso por el cual se puede almacenar, administrar y consultar un gran volumen de documentos en archivos digitales, a través de un procedimiento sencillo, eficiente y rentable para cualquier empresa. La digitalización documental genera necesidad en las diferentes áreas, ya que la acumulación de documentación en papel dificulta su gestión. (Madrid, 2013, p.1).

Plataforma digital: Indica que la plataforma digital es una infraestructura en la nube, las plataformas de desarrollo y orquestación de aplicaciones, los activos de datos, las herramientas analíticas y las redes de comunicación. Delgado (2016)

Documentación: Según Bert (2010) la documentación es hacer un registro de la información, o el acto de organizar todos los documentos, como también la acción de inscribir los resultados de un trabajo de investigación de forma oficial, a través de una indagación, como método científico o de una acción similar.

Tramite documentario: Para Aguilar (2015) El trámite documentario, es un componente de apoyo administrativo, y a la vez una base que conduce a la toma de decisiones y en la ejecución de las diferentes operaciones, que permite a los organismos tener un acceso de los tramites que ingresa a la institución en todas sus fases, desde el registro, distribución, conclusión y archivamiento.

Cadena logística: Según Mora (2016), la cadena logística es proceso involucrado de manera directa o indirecta, cuyo objetivo es planear y verificar todos los procedimientos de forma eficiente, disminuyendo los gastos de los suministros, así como el registro de productos terminado y toda la información relacionada, desde que inicia el proceso hasta que llega al consumidor final; con la idea de que los clientes queden satisfechos.

Comercio exterior: El comercio exterior hace referencia a las transacciones comerciales y financieras que se realiza en un país de origen y un país de destino. Cuyo objetivo es satisfacer la demanda en los mercados con determinados productos que no pueden cubrir o que no cuentan en el mercado nacional, a través de las exportaciones e importaciones. Instituto Europeo de postgrado (2018)

Documentos de comercio internacional: Son contratos de compraventa que permiten cumplir con las regulaciones en las exportaciones e importaciones, exponiendo las condiciones que se establecen en dichos acuerdos comerciales y a la vez evidenciando los acuerdos (compraventa, transporte, seguro, etc.) que se da en toda transacción a nivel internacional. Promperú (2016)

Principales documentos utilizados en la cadena logística de comercio exterior:

Documentos Emitidos por el Exportador

- Cotización comercial: Es un documento informativo que se usa en una negociación. En una operación de compraventa, donde el exportador

señala las condiciones de sus productos o servicios, también tiene el nombre de proforma. Incluye tarifa, nombre del importador, fecha de emisión, datos del producto, Incoterms, retribución, etc.

- Factura proforma: Es un documento emitido por el exportador y en algunos casos reemplaza a la Cotización Comercial.

- Contrato de Compra - Venta internacional: Es un documento en la que el vendedor obliga al comprador a fijar un precio, estos contratos se remontan al momento cuando el importador y exportador formalizan sus acuerdos.

- Factura comercial: Documento que contiene la información de una operación comercial, la cual es preparada por el exportador, además contiene elementos claves de acuerdo comercial.

- Packing List o Lista de Embarque: Es un documento que le permite a todos los involucrados en el trámite de exportación identificar las mercancías, detallando todo respecto a la carga, ya sea cantidad de bultos, contenido, peso.

- Guía de Remisión: Es un documento que sustenta la entrega de un bien, a través de una prueba documental, donde el que recibe el producto debe firmarlo dando conformidad de la mercancía.

- Instrucciones de Embarque: Es un documento emitido por el exportador y entregado al agente de aduanas o al operador logístico. Indica todos los detalles del producto y las condiciones de la operación.

- Carta de Temperatura: Documento emitido por el exportador donde se ven todas las instrucciones de la mercancía, indicando la temperatura de la carga en containers refrigerados. Se emite una vez recibido la nota de reserva que se acuerda con la línea naviera, informando al terminal de contenedores la temperatura.

- Carta de Responsabilidad: Es un documento que expresa un compromiso, la cual se emite por el vendedor, la cual esta reconoce la exoneración de responsabilidad del transportista. Se utiliza en transporte de carga refrigerada cuando la temperatura de la carga es menor a la requerida y confirmada en el booking note. Informando a aduanas que el producto no

contiene sustancias peligrosas, también informa la no existencia de drogas u otros narcóticos. Promperú (2016)

#### Documentos por agente de aduanas

- Declaración Aduanera de Mercancías (DAM)- Formato de Declaración Única de Aduanas (DUA): Es una declaración previa sin pago de tributos que contiene información de la factura comercial, documento aduanero utilizado para la destinación aduanera de los regímenes aduaneros de importación.

- Declaración Simplificada (DSE): Son formularios virtuales que permiten a través de internet realizar la declaración y pago de tributos, este formato no se requerirá un agente aduanero, también se solicita a través de la Web de SUNAT.

- Declaración de Exporta Fácil (DEF): Es un formato de exportación generado por el sistema Web de la SUNAT, la cual se utiliza la clave línea (SOL), teniendo en cuenta que el valor de la mercancía a enviar no debe exceder USD 5,000 ni los 50 kilogramos de peso por envío. La cual esta medida ampara uno o más bultos consignados a un mismo destinatario.

Es un documento que utiliza los servicios de SERPOST, donde todas las declaraciones deben estar firmadas y acompañadas de la factura o boleta de venta y otros documentos que se requiera de acuerdo con el tipo de la mercancía. Promperú (2016)

## Documentos Emitidos por Empresas de Transporte

- Documentos para el transporte terrestre: Es un documento conocido como contrato de carta de Porte internacional por carretera.

- Documentos para el Transporte Aéreo: Se conoce como guía aérea (air waybill) emitida por una compañía de transporte, en este caso vía aérea que formaliza dicho contrato entre el comprador y el prestador de servicio.

- Documentos para el Transporte Marítimo: Documento de transporte marítimo puerto a puerto, en el traslado de contenedores en su modalidad LCL y FCL, contratando un buque.

- Aviso de Llegada: Es un documento informativo en el arribo de una carga, es utilizado mayormente en el transporte marítimo, cuyo objetivo es que el comprador prepare los medios para la nacionalización de la mercancía.

- Reserva de Espacio / Booking Note: Es un acuerdo entre la compañía naviera y el agente de carga internacional con el exportador, en la contratación de líneas navieras y agentes de carga que solicitan a estas un espacio para los contenedores o espacios LCL que van a embarcar. Donde el comprador realiza un documento de reserva a la naviera o agente marítimo con dicha información. Promperú (2016)

## Documentos por Seguro

- La Póliza de Seguro: Son documentos que describen las condiciones del contrato de seguro, a través de cláusulas establecidas por la aseguradora, en este caso el exportador solicita a la compañía

-  
aseguradora para luego enviar documento al importador y este les entrega a aduanas en el país de destino. Promperú (2016)

#### Documentos Emitidos por Instituciones

- Certificado de Origen: Es un documento que certifica el origen de la mercancía. Donde el exportador, utiliza un formulario establecido por las autoridades del país importador.

- Certificado Sanitario: Es un documento donde se garantiza que los alimentos a exportar están aptos para comercializar y que esta cumpla con los protocolos de sanidad. Emitido por el órgano DIGESA (Dirección general de salud ambiental) a solicitud del exportador.

- Certificado Fitosanitario: Son documentos que realiza la certificación de plantas, productos vegetales, insumos agrarios u otros artículos destinados a la exportación. Emitido por el Servicio Nacional de Saneamiento (Senasa).

- Certificado Zoosanitario: Documento que realiza la certificación de animales y productos de origen animal, destinados a la exportación. Emitido por el Servicio Nacional de Saneamiento (Senasa).

- Certificado para Productos Hidrobiológicos: Es un documento que es emitido por el Instituto Tecnológico Pesquero por encargo de Organismo Nacional Sanidad de Pesquera (SANIPES) autoridades competentes. Promperú

(2016)

Permiso de internamiento: Es un documento de nacionalización que su fin es que los equipos y aparatos de telecomunicaciones que ingresen al territorio nacional cumplan con las diferentes normas legales, autorizado por el Texto único de procedimientos administrativos (TUPA), la cual emite el Ministerio de transporte y comunicaciones (MTC)

- Autorización provisional de circulación por Ministerio de relaciones exteriores: Es un documento que permite el ingreso o salida del país de diferentes bienes; como libros, revistas, mapas, disquetes, video

casetes, planos o cualquier otro material donde se represente o haga referencia a los límites del Perú. Emitido por el organismo RR.EE.

- Autorizaciones por Discamec: Documento que autoriza el ingreso o salida del país de armas, municiones, explosivos y otros artículos de uso civil emitida por Dirección de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil.

- Autorizaciones por Diqpf y Oto: Documento que autoriza la entrada o salida de insumos químicos como drogas, la cual requiere la autorización de la DIQPF. (Produce)

- Autorización por Digemid: Documento que autoriza el ingreso productos farmacéuticos y galénicos, productos cosméticos, equipo de uso médico quirúrgico u odontológico; y productos de higiene personal y doméstico.

Autorizado por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas.

- Permisos por Dgffs: Es un documento que autoriza la entrada o salida de la flora y fauna silvestre, la cual requiere el Permiso del Ministerio de Agricultura (Minag).

- Autorización por Dgh: Son documentos que autorizan la entrada o salida del Gas Licuado de Petróleo combustible líquido y otros derivados de los hidrocarburos. Esta requiere la autorización de la Dirección General de Hidrocarburos (DGH), emitido por el Ministerio de Energía y Minas.

- Autorización por Mincetur: Documento que autoriza el ingreso de bienes; como juegos de casino, máquinas de tragamonedas, programas de juego para estas máquinas y demás juegos de azar. Emitido por el Ministerio de comercio exterior y turismo. Mincetur (2009)

#### Stakeholders

- Superintendencia nacional de administración tributaria - Sunat: Organismo que tiene como fin Administrar y controlar el ingreso o salida de mercancía internacionalmente y recaudar tributos aplicado por la ley.

- Ministerio de la producción (Produce): Es un órgano que se encarga de formular, aprobar, ejecutar y supervisar la política nacional y sectorial de la pesca, cuyo objetivo es promover la competitividad, el incremento de la producción y supervisar su cumplimiento.

- Ministerio de transportes y comunicaciones (MTC): Es el órgano que busca lograr el ordenamiento territorial, vinculadas a las áreas de recursos, producción y mercados, a través del desarrollo de sistemas de transportes y de la infraestructura de las comunicaciones y las telecomunicaciones.

- Instituto tecnológico pesquero del Perú - ITP: Es una organización que forma parte del Ministerio de la Producción, cuya función es mejorar la utilización de los recursos pesqueros, promoviendo el mejoramiento la calidad en las diferentes actividades pesqueras y acuícolas del país.

- Dirección general de control de servicios de seguridad, control de armas, munición y explosivos de uso civil (Discamec): Es un órgano que se encarga de controlar las armas de fuego y explosivos de uso civil en el país, cumple función es velar por la seguridad nacional.

- Dirección general de medicamentos insumos y drogas (Digemid): es una institución cuyo objetivo es lograr que la población tenga acceso a todos los bienes; como productos farmacéuticos y material quirúrgico que sean necesarios para la protección y salud pública.

- Dirección general de salud ambiental (Digesa): Es el órgano que se encarga de la salud ambiental e inocuidad alimentaria, como el control sanitario de alimentos en general.

- Servicio nacional de sanidad agraria - SENASA: Es un organismo que se encarga de regular la materia de sanidad agraria, calidad de insumos, producción orgánica e inocuidad agroalimentaria. La cual tiene como función proteger al país del ingreso de plagas y enfermedades que no se encuentran en el Perú.

- Dirección general forestal y de fauna silvestre (Dffs): Es un organismo que se encarga de proteger los recursos forestales y de fauna silvestre. Mincetur (2009)

- Operadores logísticos: Son entidades independientes que se encargan de la gestión logística de sus clientes, la cual se encarga de los procesos y actividades relacionados con almacenamiento y distribución de mercancías.

- Líneas navieras: Son empresas dueñas de las unidades de transporte marítimo y transitan por las rutas marítimas a nivel internacional, el cual se encarga de prestar servicios de transporte de la carga desde el puerto de embarque hasta el puerto de descarga, autorizando al cliente que disponga del contenedor un tiempo determinado y posteriormente devolverlo vacío al depósito indicado por la línea naviera.

- Agente de aduanas: es una empresa que brinda servicios como gestor en el despacho de mercancías, actúa como intermediario entre el importador, exportador y aduanas, realizando la declaración en la entidad aduanera en las diferentes inspecciones aduaneras.

### Análisis Pestel

El análisis pestel va a permitir identificar los factores generales del entorno que impacta la digitalización de tramites documentarios en los diferentes sectores, tanto públicos como privados. A todo esto, este análisis tiene el objetivo de proporcionar una visión general en base a los diferentes indicadores.

- Factores políticos: Si bien es cierto en el Perú contamos con un gobierno democrático y tenemos hoy en día una relativa estabilidad política, dentro de este elemento se apuesta por la integración de las diferentes entidades involucradas en el ecosistema de comercio exterior para mejorar sus operaciones, poniendo como énfasis la digitalización de los tramites documentarios para aumentar la competitividad en el mercado.

- Factores económicos: Dentro del ámbito económico se debe tener en cuenta que la era digital se está posicionando positivamente en los diferentes sectores, ofreciendo nuevas oportunidades para el desarrollo de iniciativas, ya que esto conlleva a mejorar de alguna forma la economía.

- Factores sociales: Como elementos sociales se debe tener en cuenta que los cambios en las tendencias de consumo en una economía globalizada están forzando a las empresas a reconsiderar sus modelos de negocio e innovar para estar a la vanguardia de la competitividad.

- Factores tecnológicos: La transformación digital juega un rol fundamental hoy en día y esta para quedarse, es por eso la importancia que tiene la incorporación de la tecnología en el desarrollo de cualquier proceso administrativo y sobre todo de tramites documentarios, ya que nos permite mejorar nuestras operaciones.

- Factores ecológicos: En el marco de estos elementos es importante resaltar la reducción del consumo de papel, que significa el cambio del sistema de tramite documentario convencional al intercambio de documentos digitales, con una iniciativa de promover la cultura organizacional CERO PAPEL, y a la vez esto desempeña un compromiso medioambiental.

- Factores Legales: Las empresas involucradas en el ecosistema de comercio internacional están reguladas por normativas y leyes, ya que se encargan de regular que se cumplan dichos decretos para la continuidad de las diferentes operaciones. Dentro de ello, para poner énfasis a la digitalización de los tramites documentarios, se está promoviendo el D.L. N°1492 establecida por el Ministerio de comercio exterior y turismo, el cual permite la continuidad y mejorar las operaciones que están vinculadas a la cadena logística internacional.

Teorías relacionadas a las variables

Teorías administrativas enfoques

Enfoque de sistemas: Es una teoría que está en relación con la variable independiente y variable dependiente en mi investigación, donde se categoriza

como un enfoque de sistema abierto, mostrando crecimiento, cambio, adaptación a cualquier situación.

Esta teoría muestra un sistema constituido por 5 partes básicas: entrada, salida, proceso, retroalimentación y ambiente.

Según Katz y Kahn (2016), desarrollaron un modelo administrativo y complejo a través de la aplicación de la teoría de sistemas, la cual menciona a la importación (entrada de mercancías), ya que esta recibe insumos del ambiente y necesita provisiones energéticas de otras instituciones, poniendo como énfasis que ningún país es autosuficiente, a la transformación (procesamiento), recalcando que los sistemas abiertos transforman la energía disponible y la exportación (salida de mercancías), de ciertos productos.

Además, la actividad logística de una organización está basada en un sistema de gestión, la cual repercute mucho en la mejora de sus operaciones. Es por eso por lo que este enfoque tiene una gran similitud con la digitalización de los tramites documentarios en la cadena logística de comercio exterior, ya que las empresas hoy en día son un sistema abierto al entorno, donde estos intercambian elementos e información y del cual recibe la influencia que condiciona su actividad, comportamiento y resultados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Es de enfoque cuantitativo, alcance Descriptivo, No experimental Transversal

##### Diseño de investigación

Este trabajo es de enfoque cuantitativo, de tal forma y según a Hernández (2014), se debe tener en cuenta que este enfoque se caracteriza por ser secuencial, probatorio, en donde la recolección de datos se basa en la medición, ya que trata de ser objetivo, siguiendo un patrón predecible y estructurado, entre otros aspectos. Asimismo, esta investigación es de alcance descriptivo en el cual busca analizar la situación dentro de la cadena logística en el comercio exterior en cuanto a los diferentes procesos de los tramites documentarios, en un determinado momento específico, con miras a la descripción en cuanto a la implementación de tecnologías en el desarrollo de cualquier proceso administrativo, como es la digitalización de documentos.

Este estudio se caracterizó por ser no experimental, visto que no se manipularon deliberadamente las variables y sólo se estudia su realidad y, además, es de diseño transversal - descriptivo, visto que “indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población,” y esto permite una recolección de datos en un momento específico, buscando describir los rasgos más importantes de la situación actual.

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Digitalización de los tramites documentarios.

- Definición conceptual: Es el proceso por el cual un documento en papel cambia para pasar a ser un documento electrónico, donde este mantiene su contenido original. (Urbina, 2012)

- Definición operacional: Es la herramienta que va a agilizar los procesos en una operación para alcanzar fines comerciales.
- Dimensiones: Proceso operativo, proceso de soporte y proceso estratégico.

- Indicadores: Tipo de documentos emitidos, Plataforma de Tecnología disponible, Nivel de eficiencia de Trazabilidad.
- Escala de medición: Ordinal

Variable dependiente: En la cadena logística del comercio exterior en el Perú

- Definición conceptual: La cadena logística se centra en planear, implementar, controlar el flujo y tener un almacenamiento eficiente y a un bajo costo de las materias primas, así como la relación de productos terminado y todo lo relacionado desde que inicia el proceso hasta los de consumo; con la idea de que los clientes estén satisfechos. (Mora, 2016)

- Definición operacional: Se medirá a través del tiempo que toma en realizar las operaciones de distribución del comercio exterior.
- Dimensiones: Eficiencia, Marco normativo, Análisis pestel, Stakeholders.

- Indicadores: Cantidad de Operaciones, Productividad, % de reducción del Tiempo, % de reducción de Costos, Leyes, Protocolos, Políticos, Económicos, Socioculturales, Tecnológicos, Ecológicos, legales, Sector público y privado.
- Escala de medición: Ordinal y Nominal. (ANEXO 2)

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### Población

Para Hernandez (2014), lo define como los elementos de la unidad de análisis que cumplen con ciertas características. Visto que este trabajo de

investigación está orientado en analizar la influencia de la digitalización de los tramites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú.

De esta manera, la población de esta investigación está conformada por empresas exportadoras e importadoras, almacenes y depósitos aduaneros; y a la vez la información estadística del comercio exterior conforme a Ley, vinculada al tráfico de mercancías, así como el marco normativo vigente que rige al sector, y finalmente los denominados Operadores de Comercio Exterior, la cual a través de este estudio permitirá conocer la situación de la cadena logística del comercio exterior en el Perú, con respecto a la digitalización de los tramites documentarios

Según la Sunat (2018), da a conocer que son un total aproximado de 500 principales empresas exportadoras, 500 principales empresas importadoras y un aproximado de 104 almacenes y depósitos aduaneros.

Teniendo la cantidad de 1 104 empresas aptas siendo la población por investigar.

### Muestra

La muestra se define como un subgrupo de la población. En otras palabras, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese grupo l que llamamos población. Ya que no siempre es posible medir a toda la población, por lo que tenemos que seleccionar una muestra, con el propósito de lograr que sea un reflejo fiel del conjunto de dicha población. Hernandez (2014)

En este sentido, la muestra de la población principal está conformada por empresas involucradas en el ecosistema del comercio exterior debido al estado de emergencia por la pandemia están logrando que los trámites sean 100 % virtuales. Y a la vez se obtendrá la información estadística del comercio exterior, vinculada al tráfico de mercancías efectuado durante este año, correspondiente a los regímenes de importación para el consumo y exportación definitiva. Del marco normativo vigente, se tendrá en cuenta los artículos modificados durante el estado de emergencia.

Se realizó el cálculo de la muestra con la siguiente fórmula de población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

$n$  = Tamaño de muestra

$N$  = Tamaño de la Población o Universo=1104

$Z_{\alpha}$  = Valor de la variable normal estándar=1.96. Un nivel de confianza=95%

$p$  = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)=0.5

$q$  =  $(1 - p)$  = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado=0.5

$e$  = Error de estimación máximo aceptado=0.22 (error de precisión)

Por lo tanto, para determinar el tamaño de la muestra de la población es 1 104, se considera un nivel de confianza del 95%, razón por la que el parámetro estadístico Z equivale a 1.96. Debido que no se conoce información se considera una probabilidad de que ocurra el evento del 50%, y por otro lado el 50% de que no ocurra. Además, se considera un error de estimación del 0.22.

$$n = \frac{1\ 104 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.22^2 * (1\ 104 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1\ 060.28}{55.15 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1\ 060.28}{56.11}$$

$$n = 18.9$$

$$n = 19$$

El tamaño de la muestra mediante la fórmula se obtiene un valor de 19 empresas. Muestreo

El procedimiento de selección de la muestra se llevó a cabo aplicando la teoría del muestreo en las empresas conformantes de la población en estudio.

Unidad de análisis

Las unidades de análisis están constituidas por las 19 empresas conformadas en el ecosistema de comercio exterior estimadas en el proceso de muestreo.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De conformidad con lo señalado por Monje (2011), un análisis es considerado una técnica "indirecta" que consiste en el análisis de la realidad social a través de la observación y el análisis de los documentos que se crean

o producen en ella. Esta técnica combina la observación y el análisis documental.

Teniendo en cuenta lo dispuesto por el autor, en este estudio se utilizarán distintas técnicas para la recolección de información:

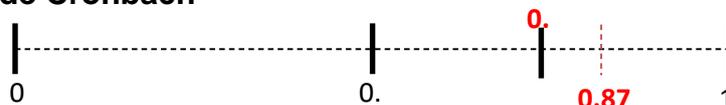
En este estudio se va a utilizar la técnica para obtener datos mediante el análisis documental. La cual, se utilizará como fuente la información de organismos involucrados en comercio exterior, a través de la web con el objetivo de determinar ciertos indicadores.

Además, tendrá una segunda técnica de investigación, a través de la encuesta para la indagación y obtención de información, utilizando el cuestionario, la cual se realizará mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los encargados que conformen la unidad de análisis de este estudio.

Validación: para este estudio estuvo a cargo de 3 expertos de la Universidad Cesar Vallejo - Filial Piura, especialistas de la Escuela profesional de negocios internacionales.

Confiabilidad: La investigación fue sometida a una prueba de confiabilidad por el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con un valor de 0.876, siendo un valor muy cerca a uno que denota un instrumento de fiable aplicabilidad a esta problemática.

#### Alfa de Cronbach



**Interpretación:** según la tabla de rangos y magnitud, el valor obtenido refleja que se trata de un instrumento de aceptable fiabilidad que mediciones estables y

### 3.5 Procedimiento

Para llevar a cabo la técnica de análisis documental, será por medio de vía web, que facilitaran la búsqueda con posterioridad a la recopilación de datos. Toda la información o datos que sean necesarios serán recopilados de plataformas virtuales, tales como TradeMap, SUNAT, Siicex, PromPeru, redes sociales oficiales de Mincetur u otras autoridades y entidades gubernamentales, webinars de capacitación, blogs y páginas oficiales de expertos o partícipes del comercio internacional.

Y la técnica de la encuesta, se desarrollará de forma online, dándole mayor accesibilidad a la encuesta para dichas empresas.

### 3.6. Método de análisis de datos

Para analizar la información obtenida, se sintetizará la información a través del proceso de análisis documental, utilizando el sistema SPSS, la cual se extraerán enunciados teóricos que contribuyan al análisis e interpretación. Y a la vez el instrumento de la ficha de investigación, donde a partir de ello se generará nueva información.

### 3.7. Aspectos éticos

En la investigación se respetará los requerimientos académicos concretados según el estatuto de la Universidad César Vallejo - filial Piura y de la Escuela de Negocios Internacionales; y a la vez el derecho de diversos autores tanto de tesis, artículos, publicaciones de interés, así como toda fuente confiable que servirá para la obtención de datos y el análisis de dicha investigación. así como valor científico, resaltando que no es para beneficiarnos personalmente, ya que los datos serán obtenidos a través del análisis documental y ficha de evaluación.

En la evaluación económica y financiera será realizada de manera independiente, originado que los resultados obtenidos son por la información vía web.

#### IV. RESULTADOS

Para presentar el objetivo general consiste en analizar la influencia de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020, para la obtención de los resultados se considera cada objetivo específico de la investigación.

##### Objetivo específico N°1

**Identificar los procesos operativos de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020.**

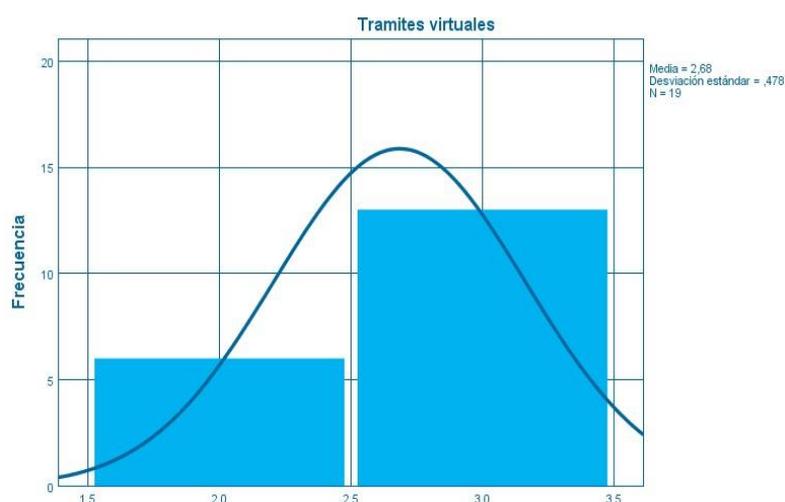
La información obtenida mediante las encuestas a las empresas involucradas en la logística de comercio exterior referente a las características de las operaciones que realizan permitió analizar aspectos como gestión documentaria, tramites virtuales, digitalización de documentos, coyuntura por la pandemia, disposiciones del estado, impacto positivo en las empresas y organización Cero Papel.

Tabla 4. Gestión documentaria

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	6	31,6	31,6	31,6
De acuerdo	13	68,4	68,4	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Figura 4: Gestión documentaria



Fuente: SPSS.

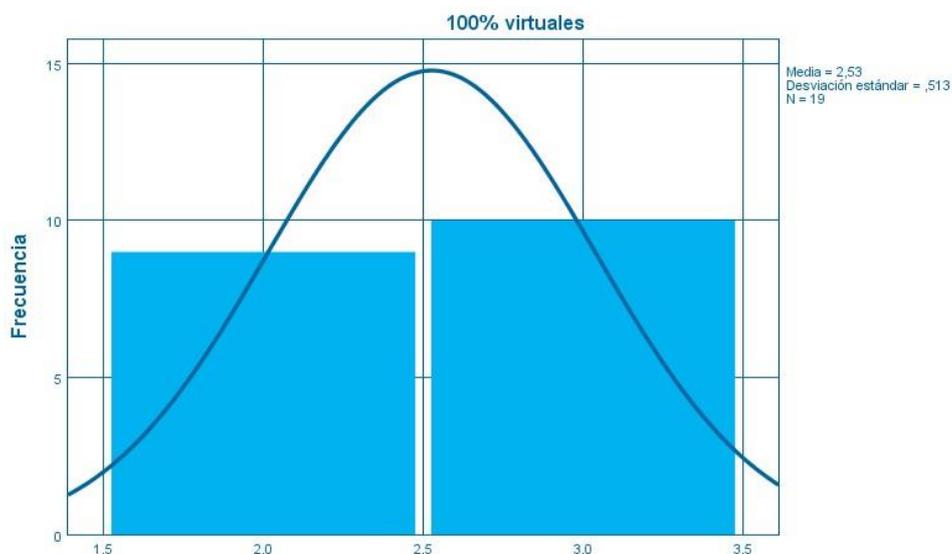
En esta categoría, las preguntas realizadas fueron a las diferentes empresas que conforman el ecosistema de comercio exterior; como agentes de aduanas, depósitos temporales, líneas navieras, empresas exportadoras e importadoras. Según la tabla, el 68.4% de las empresas encuestadas indicaron que están de acuerdo que los tramites sean virtuales en la gestión documentaria de las empresas y que estas cumplan con las necesidades requeridas en sus operaciones. Cabe destacar que la categoría “Desacuerdo”, no fue utilizada por ninguna de las empresas encuestadas.

Tabla 5. Trámites 100% virtuales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	1	5,3	5,3	5,3
Válido De acuerdo	18	94,7	94,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Figura 5: Trámites 100% virtuales



Fuente: SPSS.

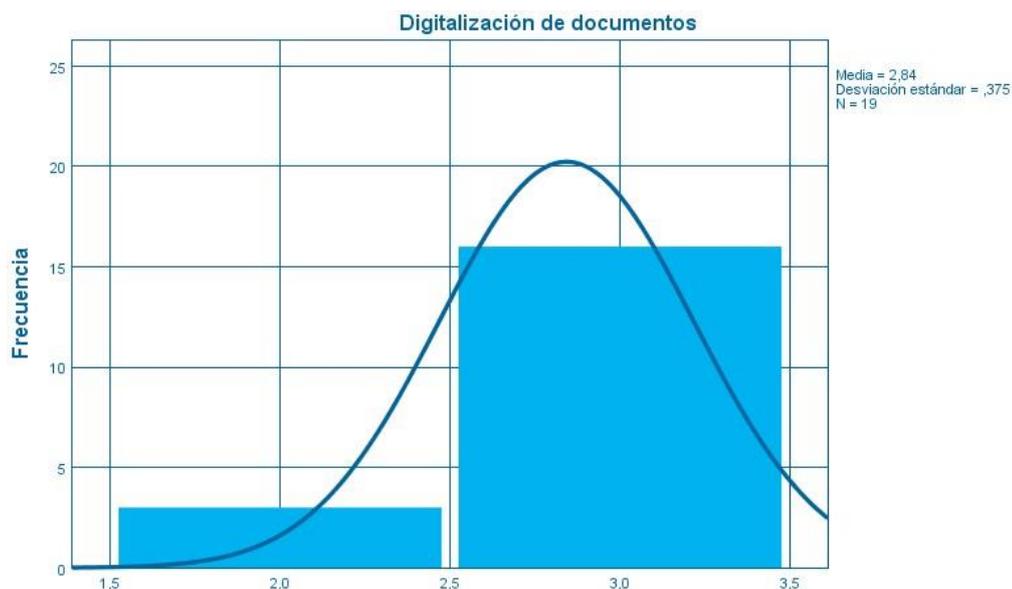
Para la obtención de los resultados, observamos en la tabla que el 94.7% de las empresas encuestadas consideran que los trámites en la gestión documental deberían ser 100% virtuales, lo que significa que ninguna de las empresas encuestadas están en desacuerdo que todos los trámites sean virtuales, ya que impulsara a mejorar las operaciones del comercio exterior. Donde se puede apreciar, que solo el 5.3% de las empresas encuestadas están parcialmente de acuerdo. Agrupándose, las categorías “Parcialmente de acuerdo” y “De acuerdo”.

Tabla 8. Digitalización de documentos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	3	15,8	15,8	15,8
De acuerdo	16	84,2	84,2	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Figura 8: Digitalización de documentos



Fuente: SPSS.

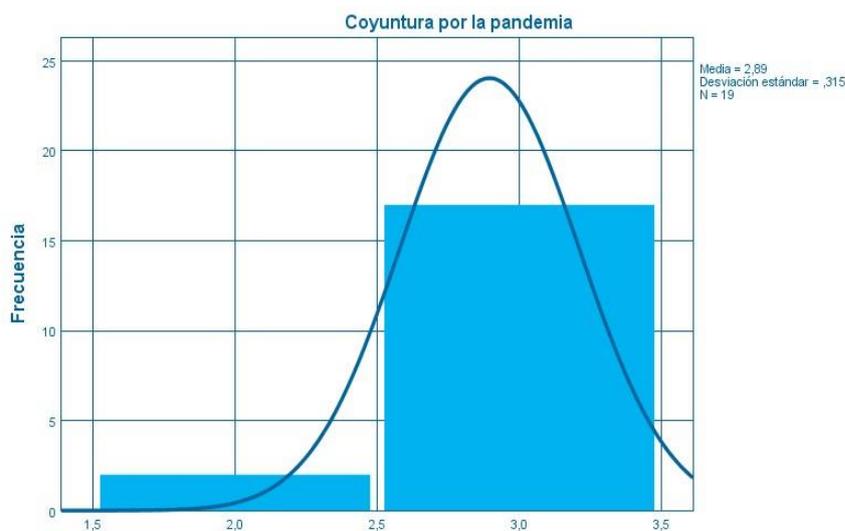
De acuerdo con la tabla, el 84.2% consideran que la digitalización de documentos agiliza las operaciones de las empresas, reflejándose un índice de satisfacción por parte de los encuestados y lo que esto, conllevaría a ser más competitivos en el mercado. Teniendo un 15.8% de los encuestados que están parcialmente de acuerdo, lo que significa que están de acuerdo con la digitalización de los trámites documentarios.

Tabla 11. Coyuntura por la pandemia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	2	10,5	10,5	10,5
De acuerdo	17	89,5	89,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Figura 11: Coyuntura por la pandemia



Fuente: SPSS.

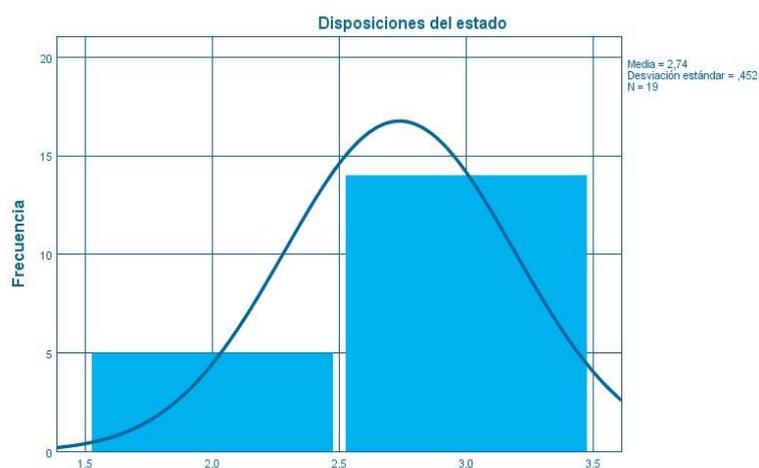
En la tabla, se evidencia que la mayor parte de los encuestados (89.5%), están de acuerdo que la coyuntura por la pandemia ha acelerado digitalizar la gestión documentaria en las empresas, la cual ayudará a ser más eficientes y competitivos en el mundo de los negocios, donde la menor parte (10.5%) están parcialmente de acuerdo. Cabe mencionar, que solo se agruparon ambas categorías “De acuerdo” y “Parcialmente de acuerdo” que representa la de más alto valor para la obtención de los resultados.

Tabla 12. Disposiciones del estado

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	5	26,3	26,3	26,3
De acuerdo	14	73,7	73,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Figura 12: Disposiciones del estado



Fuente: SPSS.

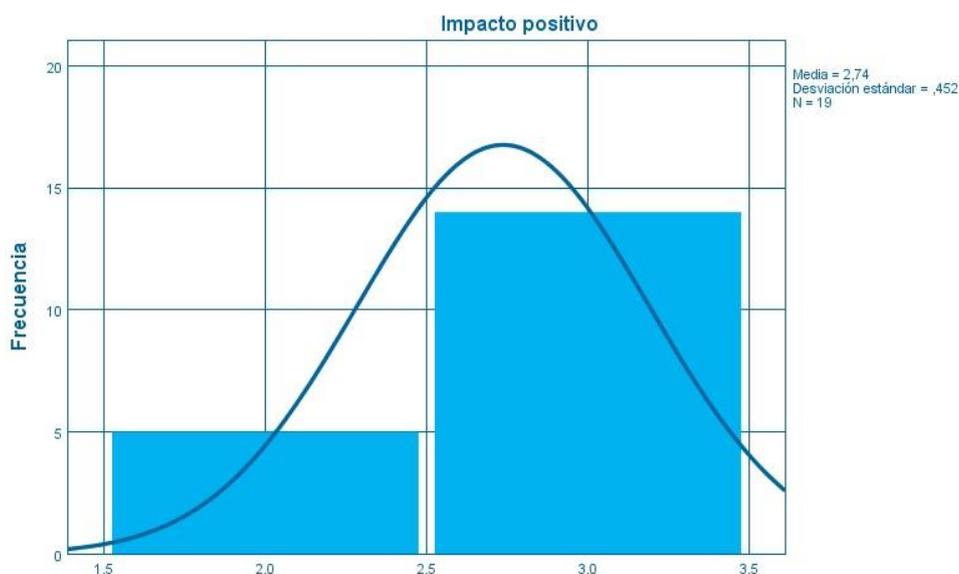
De lo observado en la tabla, el 73.7% de los encuestados están de acuerdo con las disposiciones del estado en buscar que el 100% de los tramites de comercio exterior sean virtuales, lo que representa una mejora en las operaciones. Donde se aprecia, que solo el 26.3% están parcialmente de acuerdo con dichas disposiciones.

Tabla 14. Impacto positivo en las empresas

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	5	26,3	26,3	26,3
De acuerdo	14	73,7	73,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS.

Figura 14: Impacto positivo en las empresas



Fuente: SPSS.

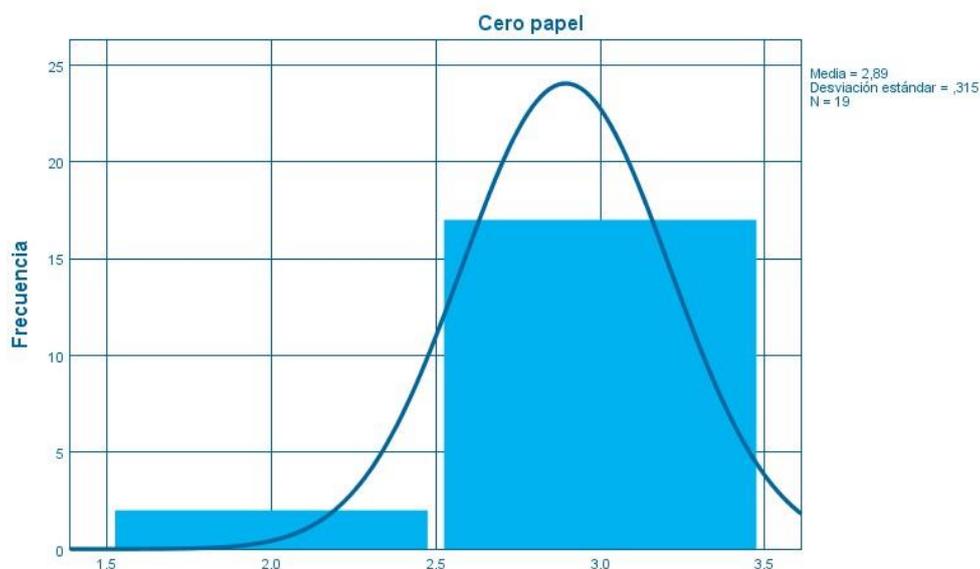
En la tabla, se puede observar que la mayoría de las empresas encuestadas (73.7%) consideran que la digitalización de los trámites documentarios tiene un impacto positivo en las empresas, esto refleja la importancia de que los procesos sean más sencillos. Cabe resaltar que ninguno de los encuestados optó por la categoría “Desacuerdo”, lo que significa que la mayor parte tiene interés en este tema.

Tabla 15. Organización Cero Papel

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Parcialmente de acuerdo	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 15: organización Cero Papel



Fuente: SPSS

Con relación a la categoría de organización Cero Papel, podemos observar en la tabla, que la mayor parte de los encuestados (89.5%) están de acuerdo que la digitalización de documentos promueve la cultura organizacional CERO PAPEL y que solo dos de ellas (10.5%) están parcialmente de acuerdo.

## Objetivo específico N°2

### Identificar los procesos de soporte de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020

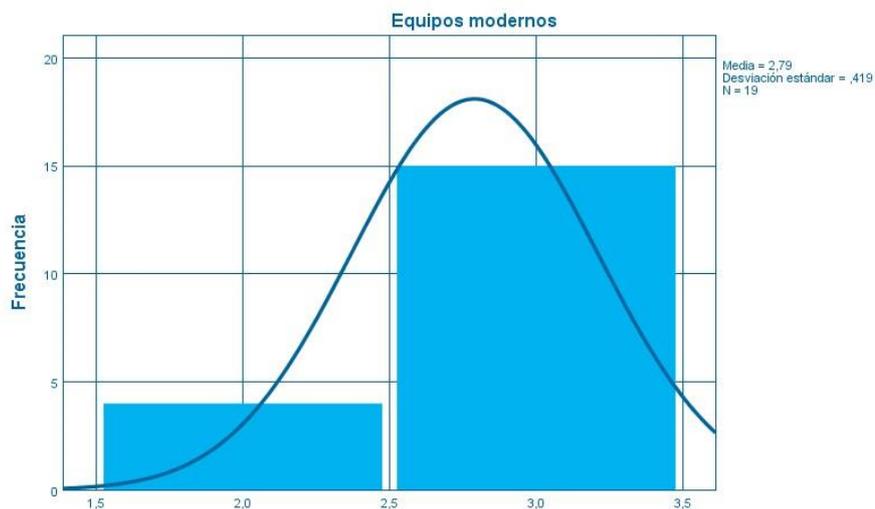
La información obtenida mediante las encuestas referente a las características de las diferentes operaciones del comercio exterior, la cual permitió analizar aspectos como equipos modernos, plataformas digitales, portal web, sistemas o mapas de seguimientos y calidad de vida de las personas

Tabla 1. Equipos modernos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	4	21,1	21,1	21,1
De acuerdo	15	78,9	78,9	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 1: Equipos modernos



Fuente: SPSS

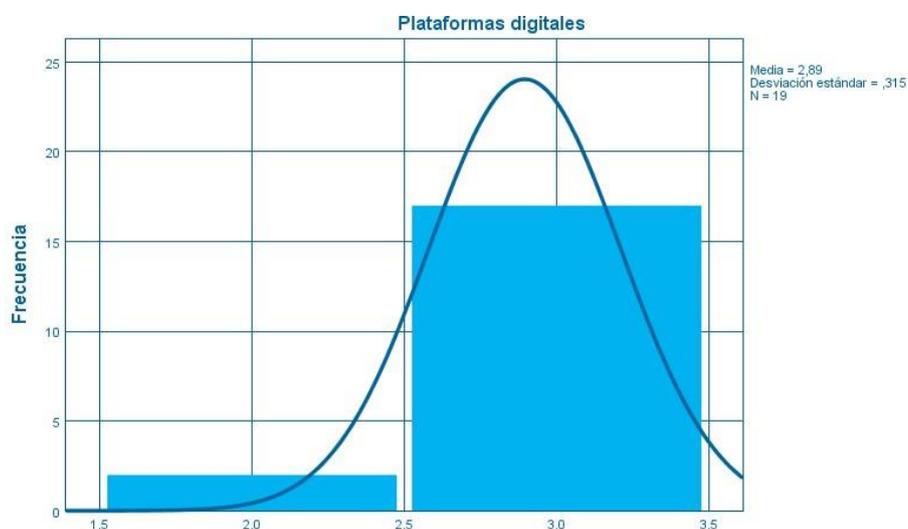
Según la tabla, poco más de la mitad (78.9%), aseguran que las empresas disponen de equipos modernos, por ende, están a la vanguardia de la tecnología y que se preocupan por sus necesidades, donde se observa a la parte restante que están parcialmente de acuerdo (21.1%).

Tabla 3. Plataformas digitales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	2	10,5	10,5	10,5
De acuerdo	17	89,5	89,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 3: Plataformas digitales



Fuente: SPSS

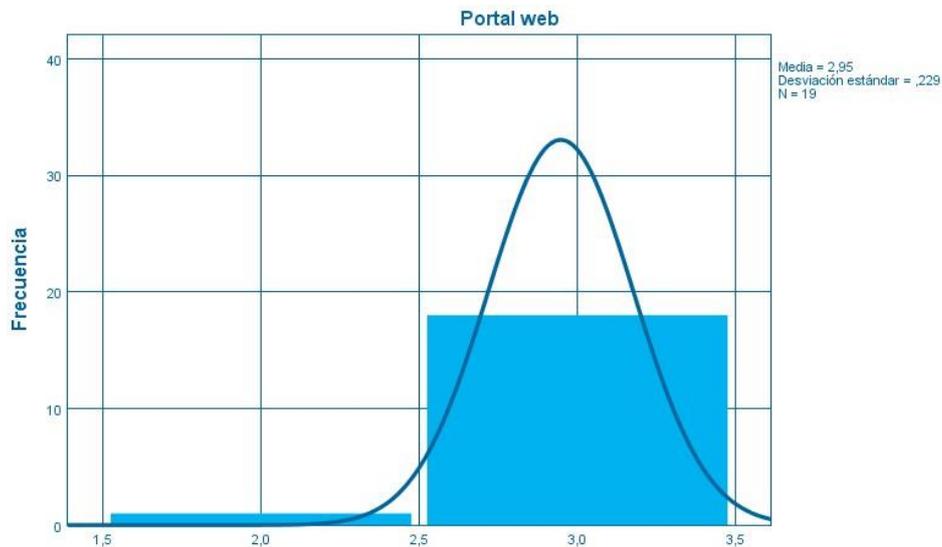
De lo observado en la tabla, se puede apreciar que la mayor parte de los encuestados (89.5%), aseguran que la empresa utiliza plataformas digitales en la gestión de documentos; y que la menor parte de ellos están parcialmente de acuerdo. Cabe recalcar que ninguno de los encuestados, se inclinó por la categoría “Desacuerdo”, dándole un índice alto de aceptación.

Tabla 6. Portal web

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	1	5,3	5,3	5,3
De acuerdo	18	94,7	94,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 6: Portal web



Fuente: SPSS

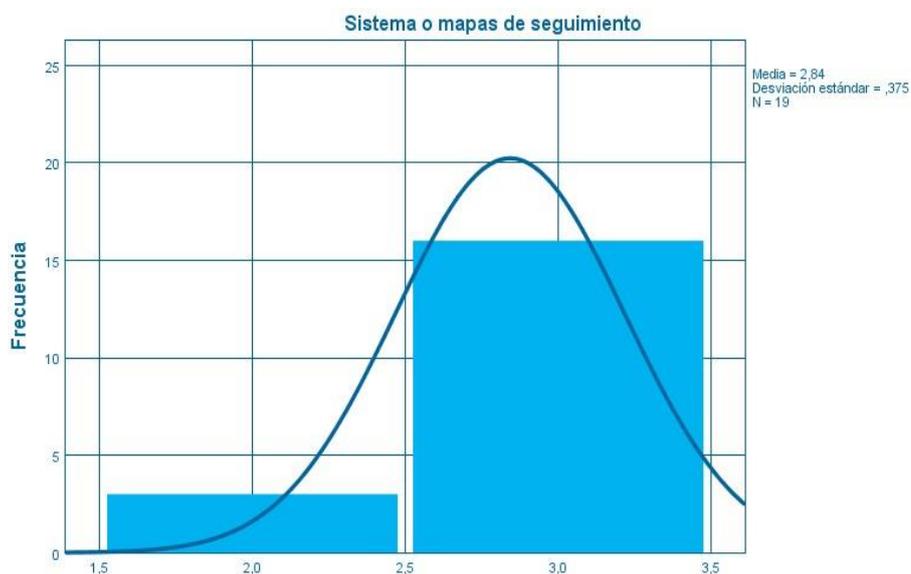
Según lo observado en la tabla, casi el total de los encuestados (94.7%), consideran importante utilizar un portal web para la tramitación de documentos, ya que es una herramienta importante para acelerar los procesos en la cadena logística de comercio exterior. Cabe mencionar que ninguno de los encuestados optó por la categoría “Desacuerdo”.

Tabla 7. Sistema o mapas de seguimiento

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	3	15,8	15,8	15,8
De acuerdo	16	84,2	84,2	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 7: Sistema o mapas de seguimiento



Fuente: SPSS

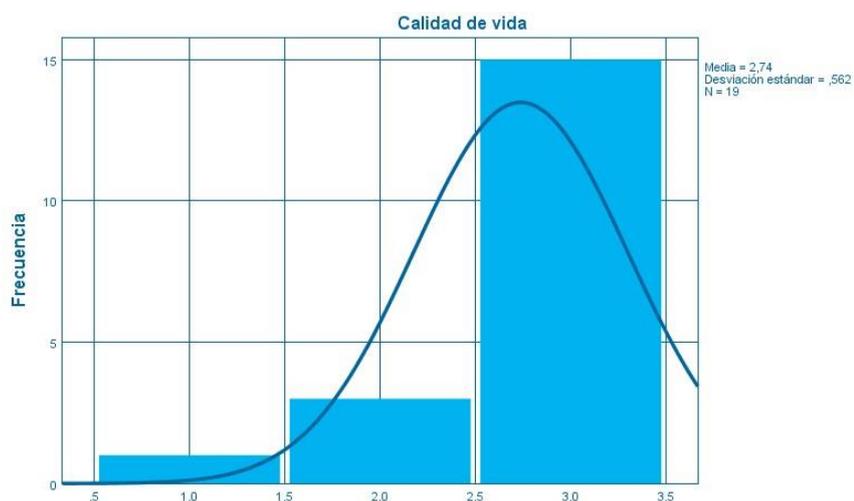
En la tabla se puede observar, que la mayor parte (84.2%), consideran que es importante utilizar un sistema o mapas de seguimientos para la gestión documentaria; y que la menor parte (15.8%) están parcialmente de acuerdo con lo mencionado.

Tabla 13. Calidad de vida

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	Parcialmente de acuerdo	3	15,8	15,8	21,1
	De acuerdo	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 13: Calidad de vida



Fuente: SPSS

Según lo expuesto en la tabla, se observa que el 78.9% está de acuerdo que las plataformas digitales van a mejorar la calidad de vida de la población, el 15.8% están parcialmente de acuerdo; y que solo uno de los encuestados (5.3%) están en desacuerdo.

### Objetivo específico N°3

#### Identificar los procesos estratégicos de la digitalización de los tramites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020

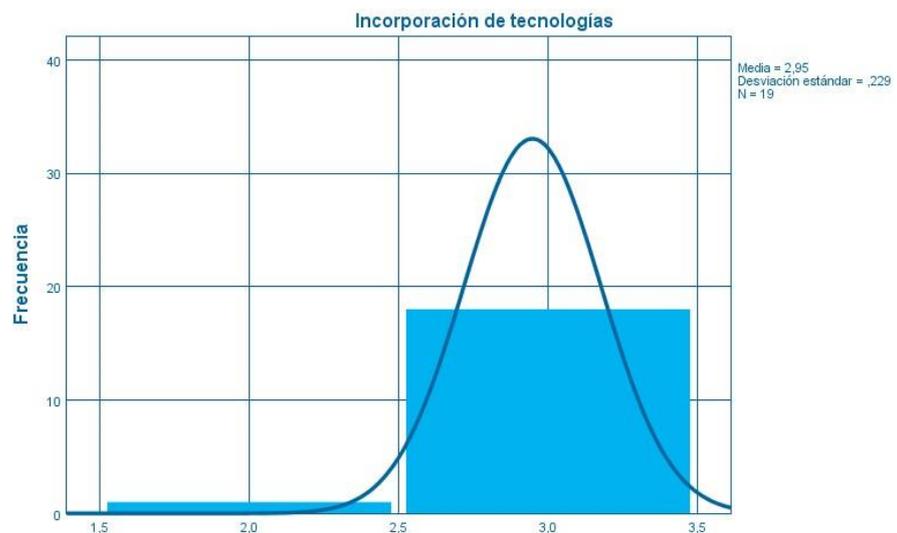
Con la información obtenida en las encuestas referente a las características de los diferentes procesos operativos en la logística de comercio exterior, la cual permitió analizar otros aspectos como incorporación de tecnología, 50% de tiempo/costo y digitalización de documentos.

Tabla 2. Incorporación de tecnología

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	1	5,3	5,3	5,3
De acuerdo	18	94,7	94,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 2: Incorporación de tecnología



Fuente: SPSS

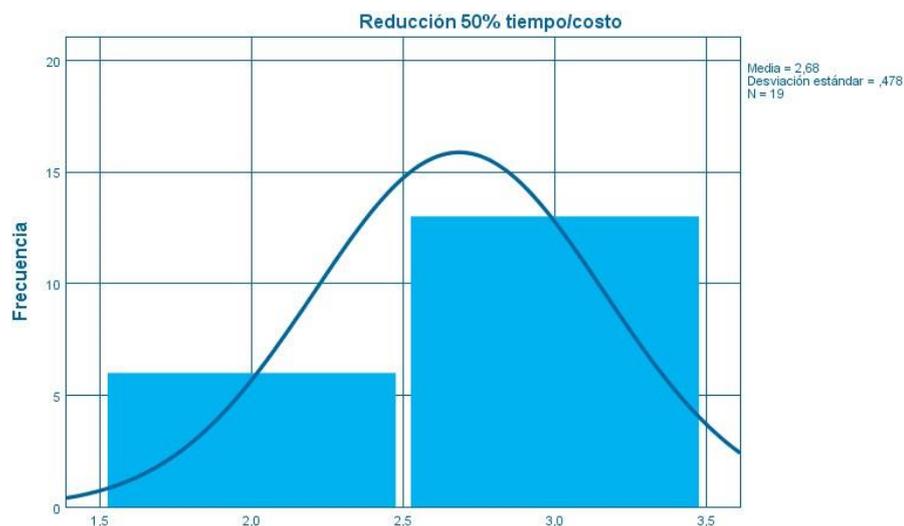
Según los resultados, esta tabla arroja que la mayoría de los encuestados (94.7%), consideran importante la incorporación de nuevas tecnologías en sus empresas y solo el 5.3% están parcialmente de acuerdo con este aspecto. Cabe mencionar que ninguno de los encuestado estuvo de acuerdo con la categoría “Desacuerdo”.

Tabla 9. Reducción 50% de tiempo/costo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	5	26,3	26,3	26,3
De acuerdo	14	73,7	73,7	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 9: Reducción 50% de tiempo/costo



Fuente: SPSS

En la tabla se puede observar, que el 73.7% de las empresas encuestadas consideran que digitalizar los trámites ha reducido más del 50% de tiempo/costo en las operaciones, esto significa que la digitalización

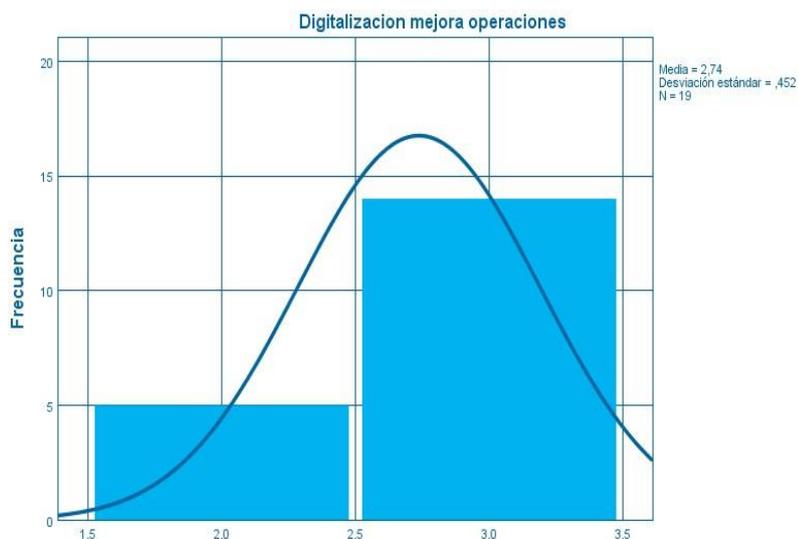
documentaria está teniendo un impacto positivo en los negocios y que el resto (26.3%) está parcialmente de acuerdo con este aspecto.

Tabla 10. Digitalización de documentos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Parcialmente de acuerdo	3	15,8	15,8	15,8
De acuerdo	16	84,2	84,2	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura 10: Digitalización de documentos



Fuente: SPSS

Según la tabla, podemos observar que la mayor parte de los encuestados (84.2%), están de acuerdo que la digitalización de documentos ha mejorado sus operaciones en las diferentes áreas de la empresa y el 15.8% están parcialmente de acuerdo con este aspecto. Se observa que ninguno de los encuestado optó por la categoría “Desacuerdo” en la encuesta.

Para el análisis estadístico del porcentaje, se empezará a utilizar la prueba de normalidad de las variables V1 y V2, en este caso se consideran las tres categorías (Desacuerdo, parcialmente de acuerdo y De acuerdo). Para ello establecemos las siguientes hipótesis.

- $H_0$  = Las variables V1 y V2 siguen una distribución normal.
- $H_1$  = Las variables V1 y V2 no siguen una distribución normal.

Tabla 16. Prueba de normalidad

Descripción		VARIABLE1	VARIABLE2
N		19	19
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	25,16	16,74
	Desv. Desviación	2,243	1,695
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,225	,299
	Positivo	,206	,228
	Negativo	-,225	-,299
Estadístico de prueba		,225	,299
Sig. asintótica(bilateral)		,012 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: SPSS

Según el análisis de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov que se presentaron en la tabla. Se observa que, como el p es mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, indicando que la variable sigue una distribución normal.

Los resultados que se presentan en la tabla indican que existe la suficiente evidencia estadística en este estudio para aceptar la hipótesis nula, la cual significa que las variables V1 y V2 siguen una distribución normal. Donde más del 50% de los encuestados consideran importante la digitalización en la cadena logística de comercio exterior.

Tabla 17. Prueba de correlación

Descripción		VARIABLE1	VARIABLE2
VARIABLE1	Correlación de Pearson	1	,772**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	19	19
VARIABLE2	Correlación de Pearson	,772**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	19	19

Fuente: SPSS

Según la tabla el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.722 lo que arroja que la relación entre la dimensión y las variables es positiva considerable.

Asimismo, se puede observar que tiene un nivel de significancia mayor a 0.05, por consiguiente, se acepta la hipótesis nula como verdadera indicando la importancia de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística de comercio exterior.

## V. DISCUSIÓN

### **Objetivo e hipótesis general:**

La investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020.

Siendo así, que a través de los resultados estadísticos se evidencia que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.012 < 0.05$ ", resaltando que las variables disponen de una correlación de 0.722 la cual refleja que es una relación positiva considerable.

Gonzales & Almerco (2018) en su investigación de licenciatura "la influencia de la gestión logística del puerto del Callao "APM TERMINALS" en las exportaciones de la industria textil ubicada en Lima metropolitana". Este estudio determina que la gestión logística del puerto del Callao "APM Terminals" como influye en las exportaciones de la industria textil ubicadas en Lima Metropolitana.

Es entonces que este tema de investigación coincide con los resultados del estudio de Gonzales & Almerco, la importancia de la gestión logística en las exportaciones, la cual una de sus variables es afirmar la satisfacción del usuario, esto demuestra que la influencia de la digitalización en la gestión documentarias está mejorando las operaciones en la cadena logística de comercio exterior. Asimismo, se acepta la hipótesis nula, donde indica la importancia que tiene la digitalización en las diferentes operaciones de comercio exterior.

### **Objetivo e hipótesis específico 1:**

La tesis tuvo como objetivo Identificar los procesos operativos de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú. En consecuencia, según los resultados estadísticos se evidenció que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.012 < 0.05$ ", siendo que las variables poseen una correlación de 0.722 lo cual refleja que es una relación positiva considerable.

Entre tanto, Altuna & Alva (2018) en su tesis de licenciatura “Lead time” y su influencia en el nivel de servicio de las empresas de servicio de entrega rápida para las importaciones de Estados Unidos”. El investigador estableció el objetivo general de Identificar como repercute el tiempo de entrega de los productos importados de Estados Unidos a Perú en la satisfacción al cliente de las compañías que se dedican a estos servicios.

Debo mencionar que el estudio tiene similitud con los resultados de la tesis de Altuna & Alva, para ellos el tiempo de entrega influye en el nivel de servicio de estas compañías importadoras de Estados Unidos, esto también demuestra la importancia de la digitalización en la logística de comercio exterior y las oportunidades que trae, sabiendo que los mercados son cada vez más competitivos. Asimismo, se acepta la hipótesis nula indicando como influye la digitalización de los tramites documentarios en la cadena logística de comercio exterior.

### **Objetivo e hipótesis específico 2:**

La tesis tuvo como objetivo determinar Identificar los procesos de soporte de la digitalización de los tramites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020. Es por eso, que mediante los resultados de este estudio se comprobó con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.012 < 0.05$ ”, donde las dos variables poseen una correlación de 0.722 lo cual nos muestra que es una relación positiva considerable.

Según Nuñez (2018) en su investigación de licenciatura “implementación del sistema de control interno para mejorar la gestión logística de la dirección subregional de salud Chota 2017”. El investigador estableció este objetivo, ya que determina la implementación del sistema de control interno para mejorar la gestión logística de la Dirección Sub Regional de Salud Chota – 2017.

Para eso, este estudio tiene una gran similitud con los resultados de la investigación de Nuñez, ya que contar con un sistema que mejore la

gestión logística en las empresas, va a lograr ser más eficiente y oportuno en sus operaciones.

Asimismo, se acepta la hipótesis nula indicando la importancia de la digitalización de los tramites documentario en la logística de comercio exterior.

### **Objetivo e hipótesis específico 3:**

La investigación tuvo como objetivo Identificar los procesos estratégicos de la digitalización de los trámites documentarios en la logística del comercio exterior en el Perú,2020. Para ello según este estudio se comprobó que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.012 < 0.05$ ", la cual especifica que ambas variables tienen una correlación de 0.722 donde esto refleja que es una relación positiva considerable.

Entre tanto Toranzo (2018) en su investigación "El Sistema de gestión de almacén y su influencia en la productividad de una empresa importadora en el operador logístico Perufarma, Lima-2018". El investigador estableció como objetivo general definir cómo influye el sistema de gestión de almacén en la productividad de la empresa importadora en el operador logístico Perufarma.

Resaltando este estudio, ya que coincide con los resultados de tesis de Toranzo, la enfoca a este sistema de gestión de almacén y su influencia en la productividad del operador logístico Perufarma, logrando obtener un impacto en las operaciones de comercio exterior. Para ello, se acepta la hipótesis nula indicando que las variables siguen una distribución normal. así mismo ocurre con las empresas involucradas en la logística de comercio exterior y la importancia de la digitalización de los tramites documentarios en las operaciones de comercio exterior.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con los resultados de la investigación, ha quedado demostrado la influencia de la digitalización de los tramites documentarios en la cadena logística de comercio exterior y las oportunidades que trae en los mercados competitivos. Con relación al objetivo general, se llegó a determinar que la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la logística del comercio exterior en el Perú, 2020. Teniendo una significancia del coeficiente de Pearson de 0.722, es decir se acepta la hipótesis nula la cual arroja un nivel de confiabilidad de 95% y una correlación positiva considerable.

2. Con relación al objetivo específico 1, determina que los procesos operativos de la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la logística del comercio exterior en el Perú,2020. Con un nivel de significancia del coeficiente de Pearson de 0.722, dando a entender que se acepta la hipótesis nula con un nivel de confiabilidad de 95% y una correlación positiva considerable.

3. Con relación al objetivo específico 2, se llegó a determinar que los procesos de soporte de la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la logística del comercio exterior en el Perú,2020. Arrojo un nivel de significancia del coeficiente de Pearson de 0.722, la cual se acepta la hipótesis nula, con un nivel de confiabilidad de 95% y una correlación positiva considerable.

4. Con relación al objetivo específico 3, se llegó a determinar que los procesos estratégicos de la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la cadena logística del comercio exterior en el Perú,2020. La cual arroja un nivel de significancia del coeficiente de Pearson de 0.722, por ende, se acepta la hipótesis nula, con un nivel de confiabilidad de 95% y una correlación positiva considerable.

## VII. RECOMENDACIONES

1. De acuerdo con el estudio de investigación, se sugiere a las empresas involucradas en la logística internacional recuperar el dinamismo de comercio exterior generado por la crisis actual, impulsando medidas que permitan generar eficiencias en la cadena logística.

2. Se recomienda a las empresas de este rubro contar con un ecosistema digital, siendo esta la principal herramienta para incrementar la competitividad y ver la coyuntura de la pandemia como una oportunidad para mejorar la economía.

3. Se recomienda a todos los operadores involucrados en comercio exterior, seguir avanzando en la digitalización de comercio exterior, la cual cerrará la brecha en una parte importante de la cadena de valor y permitirá al país estar preparado para ganar crecimiento cuando los mercados internacionales recuperen su normalidad.

4. Por último, hay que reconocer que la digitalización juega un rol fundamental en el ecosistema productivo, educativo y de servicios públicos, permitiendo que el gobierno, la industria, la academia y la sociedad civil elaboren un plan de trabajo conjunto que otorgue en el muy corto plazo identificar aquellas áreas, con el propósito de mejorar el desempeño y maximizar el potencial del ecosistema digital.

## REFERENCIAS

Aguilar. (2015). *Proceso de tramite documentario*. Obtenido de [https://prezi.com/lvl\\_zk9psgs7/proceso-de-tramite-documentario/](https://prezi.com/lvl_zk9psgs7/proceso-de-tramite-documentario/)

Bert. (2010). Obtenido de Que es la documentación: <https://www.huridocs.org/wpcontent/uploads/2010/08/whatisdocumentation-spa.pdf>

Cucho. (2019). *Análisis de los impactos de la tecnología Blockchain en la cadena de suministro*. Universidad de san Andres <http://repositorio.udes.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16746/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Cucho%20Chirinos%2C%20Manuel%20Ra%C3%BAI.pdf>

Deceno, & Romero. (2020). *La certificación OEA (Operador Económico Autorizado) como herramienta que beneficia los procesos de la cadena logística de las importaciones en el Perú, periodo 2013 - 2018. (Tesis de licenciatura)*

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651625/Deceno\\_RD.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651625/Deceno_RD.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Delgado. (2016). *digitalización*. <https://es.video.search.yahoo.com/search/video?fr=mcafee&p=Que+es+la+digitalizacion&guccounter=1#id=3&vid=1370979a8fc07a14a6e9146506eac.bcf&action=view>

Enrique. (2018). *DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN LA APLICACIÓN DEL ARCHIVO FÍSICO EN EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD MUNICIPAL DEL CANTÓN BABA, PROVINCIA LOS RÍOS*. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5380/P-UTB-FCJSEADEJE-SECED-000013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández. (2010). *Metodología de la investigación*. <https://drive.google.com/drive/folders/1zEojYUFilgviWceuMJQKutEGMqseS8M>

Hernandez. (2014). *metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernandez. (2014). *metodología de la investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

IEP. (2018). *Documentos institucionales*. Obtenido de <https://www.iepedu.com.co/que-es-comercio-exterior-interior/>

Ladines. (2016). *MEJORA DEL PROCESO DE CLASIFICACION PARA LA DIGITALIZACION DE ARCHIVOS DOCUMENTALES BASADO EN EL SISTEMA DE GESTION BALANCED SCORECARD*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/31776/3/MEJORA%20DEL%20AREA%20DE%20CLASIFICACION%20DELPROCESO%20DE%20DIGITALIZACION%20BASADO%20EN%20BSC.pdf>

Mincetur. (2009). *Guía de control de mercancías*. Obtenido de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio\\_exterior/Sites/ueperu/licitacion/pdfs/Informes/150.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/Sites/ueperu/licitacion/pdfs/Informes/150.pdf)

Monje. (2011). *metodología de la investigación*. Obtenido de <file:///C:/Users/PCHPI5/Downloads/Monje%20Carlos%20Arturo%20-%20Gu%C3%ADa%20did%C3%A1ctica%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf>

Mora. (2016). Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=bibliogroup:%22Colecci%C3%B3n:+Ciencias+Empresariales:+Log%C3%ADstica%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifouu\\_9InqAhWxHbkGHdEDCZIQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=bibliogroup:%22Colecci%C3%B3n:+Ciencias+Empresariales:+Log%C3%ADstica%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifouu_9InqAhWxHbkGHdEDCZIQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true)

Mora. (2016). *Gestion logística integral*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jXs5DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=bibliogroup:%22Colecci%C3%B3n:+Ciencias+Empresariales:+Log%>

C3%ADstica%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwifouu\_9InqAhWxHbkGHdED  
CZIQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=true

Núñez. (2019). *Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental*. Obtenido de [http://146.20.92.109/bitstream/UTP/1966/1/Javier%20Nu%C3%B1ez\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://146.20.92.109/bitstream/UTP/1966/1/Javier%20Nu%C3%B1ez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf)

Promperú. (2016). *Manual de exportación*. Obtenido de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/documentosportal/770566482rad79695.pdf>

Ramirez. (2018). *CARACTERÍSTICAS QUE DIFICULTAN LA ADMINISTRACIÓN*

*LOGÍSTICA INTERNACIONAL DE LA EMPRESA CEP LOGISTICS GROUP, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32798/Ramirez\\_BLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32798/Ramirez_BLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Urbina. (2012). Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cfurbina\\_cm/pdfAmont/cfurbina\\_cm.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cfurbina_cm/pdfAmont/cfurbina_cm.pdf)

Urbina. (2012). *CERTIFICACIÓN PARA LA DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS EN CHILE*. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cfurbina\\_cm/pdfAmont/cfurbina\\_cm.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2012/cfurbina_cm/pdfAmont/cfurbina_cm.pdf)

Sunat. (2018). *Anuario Estadístico 2018*. Obtenido de Anuario Estadístico 2018: [http://www.sunat.gob.pe/estad-comExt/modelo\\_web/anuario18.html](http://www.sunat.gob.pe/estad-comExt/modelo_web/anuario18.html)

Mora G., L. (2008). *Gestión Logística Integral*. Obtenido de [https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e\\_libros/logistica/gestion\\_logistica.pdf](https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/gestion_logistica.pdf)

*Economía, R. (2020). Digitalización del comercio exterior peruano. Obtenido de <https://www.revistaeconomia.com/digitalizacion-del-comercio-exteriorperuano-factor-clave-para-la-recuperacion-post-covid-19/>*

Fonafe. (mayo de 2020). *Medidas de contención frente a la pandemia*. Obtenido de [https://www.fonafe.gob.pe/pw\\_content/miscelanea/1/Doc/Boletin%20Corporativo%20N.01.pdf](https://www.fonafe.gob.pe/pw_content/miscelanea/1/Doc/Boletin%20Corporativo%20N.01.pdf)

Azcona Puig, A. (2019). *La Innovación Tecnológica en Logística*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/31816/TFG-AZCONA%20PUIG%2C%20ALEJANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Calatayud, A., & Katz, R. (2019). *Cadena de suministro 4.0*. Obtenido de: [file:///C:/Users/PCHPI5/Downloads/Cadena\\_de\\_suministro\\_4.0\\_Mejores\\_pr%C3%A1cticas\\_internacionales\\_y\\_hoja\\_de\\_ruta\\_para\\_Am%C3%A9rica\\_Latina\\_es.pdf](file:///C:/Users/PCHPI5/Downloads/Cadena_de_suministro_4.0_Mejores_pr%C3%A1cticas_internacionales_y_hoja_de_ruta_para_Am%C3%A9rica_Latina_es.pdf)

Santos Correa, J. (2019). *logística 4.0*. <http://sofia.fei.edu.br:8080/pergamumweb/vinculos/000044/0000447e.pdf>

Solarte Díaz, L., & Restrepo Ordoñez, M. (2019). *Modernización Tecnológica de las prácticas del laboratorio de los cursos de logística de la UAO bajo conceptos de las tecnologías 4.0*. Obtenido de <http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/11751/5/T08934.pdf>

Toranzo, R. (2018). *El Sistema de gestión de almacén y su influencia en la productividad de una empresa importadora en el operador logístico Perufarma, Lima-2018*. Obtenido de [file:///C:/Users/PCHPI5/Downloads/Toranzo\\_VRE.pdf](file:///C:/Users/PCHPI5/Downloads/Toranzo_VRE.pdf)

*Altuna Cubas, L., & Alva Valdizán, I. (2018). "Lead time" y su influencia en el nivel de servicio de las empresas de servicio de entrega rápida para las importaciones de Estados Unidos. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623786/ATUNA\\_CL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623786/ATUNA_CL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)*

Núñez Hoyos, M. (2018). *IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHOTA 2017*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25841/N%C3%BA%C3%B1ez\\_HMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25841/N%C3%BA%C3%B1ez_HMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

*Katz, & Kahn. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. Obtenido de <file:///C:/Users/PCHPI5/Downloads/901Texto%20del%20art%C3%ADculo-3096-6-10-20180502.pdf>*

Ministros, P. d. (2012). *METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. Obtenido de [https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/03/Metodologia\\_de\\_GxP.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: “LA DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS EN LA CADENA LOGÍSTICA DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ, 2020”							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTOS	TÉCNICA
<p><u>Problema General</u> ¿De qué manera la digitalización de los trámites documentarios influye en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, durante el año 2020?</p> <p><u>Problemas Específicos</u> a. ¿Cómo los procesos operativos de la digitalización de los trámites documentarios influyen en la cadena logística del comercio</p>	<p><u>Objetivo General</u> Analizar la influencia de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, durante el año 2020.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> a. Identificar los procesos operativos de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020</p>	<p><u>Hipótesis general</u> La digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la cadena logística del comercio exterior en el Perú durante el año 2020.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> a. Los procesos operativos de la digitalización de los trámites documentarios influye positivamente en la cadena logística del</p>	<p>Variable Independiente: La digitalización de los trámites documentarios</p> <p>Variable Dependiente: En la cadena logística del comercio exterior en el Perú, durante el año 2020.</p>	<p>Empresas involucradas en comercio exterior</p>	<p>No experimental, transversal Descriptivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de análisis documental.</li> <li>Cuestionario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis documental.</li> <li>Encuesta</li> </ul>

<p>exterior en el Perú, 2020?</p> <p>b. ¿Cómo los procesos de soporte de la digitalización de los trámites documentarios influyen en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020?</p> <p>c. ¿Cómo los procesos estratégicos de la digitalización de los trámites documentarios influyen en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020?</p>	<p>b. Identificar los procesos de soporte de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020</p> <p>c. Identificar los procesos estratégicos de la digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020.</p>	<p>comercio exterior en el Perú, 2020.</p> <p>b. Los procesos de soporte de la digitalización de los trámites documentarios influyen positivamente en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020.</p> <p>c. Los procesos estratégicos de la digitalización de los trámites documentarios influyen positivamente en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020.</p>					
---	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2. Variables y operacionalización

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual de la Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Digitalización de los tramites documentarios	Es el proceso por el cual un documento en papel cambia para pasar a ser un documento electrónico, donde este mantiene su contenido original. (Urbina, 2012)	Es la herramienta que va a agilizar los procesos en una operación para alcanzar fines comerciales.	Proceso Operativo	Tipo de documentos emitidos	Ordinal
			Proceso Soporte	Plataforma de Tecnología disponible	Ordinal
			Proceso Estratégico	Nivel de eficiencia de Trazabilidad	Ordinal
Cadena logística del comercio		Se medirá a través del tiempo que toma en realizar las	Eficiencia	Cantidad de Operaciones	Ordinal
				Productividad	Ordinal

<p>exterior en el Perú</p> <p>La cadena logística es el proceso de planear, implementar y controlar el flujo y almacenamiento eficiente y a un menor costo de las materias primas, así como inventarios de productos terminado y toda la información relacionada, desde que inicia el proceso hasta los de consumo; con la idea de satisfacer las necesidades de los clientes. (Mora, 2016)</p>	<p>operaciones de distribución del comercio exterior.</p>		% de reducción del Tiempo	Ordinal
			% de reducción de Costos	Ordinal
		Marco Normativo	Leyes	Nominal
			Protocolos	Nominal
		Análisis Pestel	Políticos	Nominal
			Económicos	Nominal
			Socioculturales	Nominal
			Tecnológicos	Ordinal
			Ecológicos	Nominal
			Legales	Nominal
		Stakeholders	Sector Publico	Nominal
			Sector privado	Nominal

### Anexo 3. Guía de revisión documental

<b>FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>	
<b>Nombre del Documento</b>	Análisis de los impactos de la tecnología Blockchain en la cadena de suministro (Supply chain)
<b>Autor</b>	Cucho Chirinos, Manuel Raúl
<b>Referencia Bibliográfica según norma APA</b>	Cucho, M. (2019). Análisis de los impactos de la tecnología Blockchain en la cadena de suministro (Supply chain) Universidad de San Andrés
<b>Palabras claves de búsqueda</b>	Blockchain, Supply chain
<b>Palabras claves del texto</b>	Análisis, impactos de la tecnología, cadena de suministros
<b>Ubicación (dirección electrónica específica)</b>	<a href="http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16746/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Cucho%20Chirinos%2C%20Manuel%20Ra%C3%BAI.pdf">http://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16746/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20Cucho%20Chirinos%2C%20Manuel%20Ra%C3%BAI.pdf</a>
<b>Descripción del aporte del tema seleccionado</b>	El aporte de esta investigación es la importancia de digitalizar y automatizar los llenados de documentos, la cual ayudará a prescindir de objetos físicos y burocráticos, la eliminación del requerimiento físico en “ventanilla”, que será reemplazado por una identificadora digital operado a distancia.
<b>Enfoque</b>	cuantitativo, cualitativo
<b>Alcance y diseño</b>	Descriptivo

<b>FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>	
<b>Nombre del Documento</b>	Logística 4.0
<b>Autor</b>	Santos Correa, J
<b>Referencia Bibliográfica según norma APA</b>	Santos, J. (2019). Logística 4.0 Centro universitario FEI - Brasil
<b>Palabras claves de búsqueda</b>	Industria, Logística, tecnologías emergentes
<b>Palabras claves del texto</b>	Logística
<b>Ubicación (dirección electrónica específica)</b>	<a href="http://sofia.fei.edu.br:8080/pergamumweb/vinculos/000044/0000447e.pdf">http://sofia.fei.edu.br:8080/pergamumweb/vinculos/000044/0000447e.pdf</a>
<b>Descripción del aporte del tema seleccionado</b>	El aporte de esta investigación es el uso de tecnologías emergentes que estén relacionado con la logística, impulsando a las empresas brasileñas en invertir en un sistema base, que mejore las operaciones en la logística internacional.
<b>Enfoque</b>	Cuantitativo
<b>Alcance y diseño</b>	Exploratorio

<b>FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>	
<b>Nombre del Documento</b>	La certificación OEA (Operador Económico Autorizado) como herramienta que beneficia los procesos de la cadena logística de las importaciones en el Perú, periodo 2013 - 2018.
<b>Autor</b>	Deceno Rojas, Diego Alexander & Romero Colquichagua, Luis Alberto
<b>Referencia Bibliográfica según norma APA</b>	Deceno & Romero (2020). La certificación OEA (Operador Económico Autorizado) como herramienta que beneficia los procesos de la cadena logística de las importaciones en el Perú, periodo 2013 - 2018. (Tesis de licenciatura)
<b>Palabras claves de búsqueda</b>	Operador económico autorizado, empresa importadora, logística, certificación.
<b>Palabras claves del texto</b>	Certificación, cadena logística, importación.
<b>Ubicación (dirección electrónica específica)</b>	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651625/Deceno_RD.pdf?sequence=3&amp;isAllowed=y">https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651625/Deceno_RD.pdf?sequence=3&amp;isAllowed=y</a>
<b>Descripción del aporte del tema seleccionado</b>	El aporte de esta investigación define a este programa de certificación como una herramienta que facilite la gestión en Aduanas, permitiendo que los tramites sean 100% digitales. Brindando seguridad y facilidad en las operaciones entre la Sunat y la empresa importadora.
<b>Enfoque</b>	Cualitativo
<b>Alcance y diseño</b>	Descriptivo transversal

<b>FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL</b>	
<b>Nombre del Documento</b>	Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental.
<b>Autor</b>	Nuñez Quiroz, Javier Jesús
<b>Referencia Bibliográfica según norma APA</b>	Nuñez, J. (2019). Adquisición e Implementación de un Sistema de Digitalización de Documentos y Gestión Documental.
<b>Palabras claves de búsqueda</b>	Digitalización de documentos
<b>Palabras claves del texto</b>	Adquisición e implementación, sistema de digitalización, gestión documental.
<b>Ubicación (dirección electrónica específica)</b>	<a href="http://146.20.92.109/bitstream/UTP/1966/1/Javier%20Nu%C3%B1ez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf">http://146.20.92.109/bitstream/UTP/1966/1/Javier%20Nu%C3%B1ez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf</a>
<b>Descripción del aporte del tema seleccionado</b>	El aporte de esta investigación tiene como finalidad implementar un sistema que permita ofrecer un servicio de digitalización de documentos, que conlleva a agilizar la gestión documental de las empresas.
<b>Enfoque</b>	Guía de PMBOK
<b>Alcance y diseño</b>	5ta edición - PMI

## Anexo 4. Instrumento de recolección de datos

### Encuesta

Para la encuesta se presentará un conjunto de planteamientos orientados a medir cómo influye la digitalización de los tramites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, lo cual se realizará en el marco de la elaboración del proyecto de investigación con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

Nombre de la empresa

Rubro de la empresa

1. ¿La empresa dispone de equipos modernos? H2 P. S  
 De acuerdo       Parcialmente de acuerdo       Desacuerdo
2. ¿La empresa está preparada para la incorporación de nuevas tecnologías? H3  
 De acuerdo       Parcialmente de acuerdo       Desacuerdo
3. ¿La empresa utiliza plataformas digitales en la gestión de documentos? H2  
 De acuerdo       Parcialmente de acuerdo       Desacuerdo
4. ¿En la gestión documentaría de la empresa los trámites son virtuales? H1PO  
 De acuerdo       Parcialmente de acuerdo       Desacuerdo
5. ¿Ud. cree que en la gestión documentaria de la empresa los tramites deben ser 100% virtuales? H1 P. OPER  
 De acuerdo       Parcialmente de acuerdo       Desacuerdo
6. ¿Considera importante utilizar un portal web para la tramitación de documentos? H2 P.SOP  
 De acuerdo       Parcialmente de acuerdo       Desacuerdo
7. ¿Considera que es útil contar con un sistema o mapas de seguimientos en la gestión documentaria? H2 PROC. SOPORT  
 De acuerdo       Parcialmente de acuerdo       Desacuerdo

8. ¿Está de acuerdo que la digitalización de documentos agiliza las operaciones de la empresa? H1 P. OPER
- De acuerdo     Parcialmente de acuerdo     Desacuerdo
9. ¿considera que digitalizar los tramites ha reducido más del 50% de tiempo/costo en las operaciones? H3 P. ESTRAT
- De acuerdo     Parcialmente de acuerdo     Desacuerdo
10. ¿Ud. cree que la digitalización de documentos ha mejorado sus operaciones? H3 P. ESTR
- De acuerdo     Parcialmente de acuerdo     Desacuerdo
11. ¿Ud. cree que la coyuntura por la pandemia ha acelerado digitalizar la gestión documentaria en la empresa? H1 P. OPER
- De acuerdo     Parcialmente de acuerdo     Desacuerdo
12. ¿Está de acuerdo con las disposiciones del estado en buscar que el 100% de los tramites de comercio exterior sean virtuales? H1 P.OPER
- De acuerdo     Parcialmente de acuerdo     Desacuerdo
13. ¿Está de acuerdo que las plataformas digitales mejoran la calidad de vida de las personas? H2 P. SOP
- De acuerdo     Parcialmente de acuerdo     Desacuerdo
14. ¿Ud. cree que la digitalización de los tramites documentarios tiene un impacto positivo en las empresas? H1 P. OPER
- De acuerdo     Parcialmente de acuerdo     Desacuerdo
15. ¿Está de acuerdo que la digitalización de documentos promueve la cultura organizacional CERO PAPEL? H1P. OP
- De acuerdo     Parcialmente de acuerdo     Desacuerdo

Anexo 5. Validez de instrumento

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, **Fiorella Francesca Floreano Arévalo** con **DNI N° 43540945** Magister en Administración de Negocios y relaciones internacionales (se adjunta constancia SUNEDU), de profesión Contadora Pública desempeñándome actualmente como Docente.

Por medio de la presente hago constar que he revisado la investigación de Ana María Yarleque Peña, denominada “LA DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS EN LA CADENA LOGÍSTICA DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ, 2020” con fines de Validación los instrumentos:

*LISTADO DE INSTRUMENTOS.*

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

<i>INSTRUMENTO 01</i>	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

<i>INSTRUMENTO 02</i>	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	

3.Actualidad				X	
4.Organización				X	
5.Suficiencia				X	
6.Intencionalidad				X	
7.Consistencia				X	
8.Coherencia				X	
9.Metodología				X	

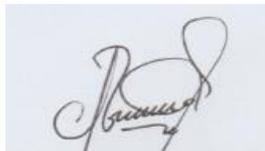
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de Octubre del Dos mil veinte

Mgtr.: MBA FIORELLA FLOREANO ARÉVALO

DNI: 43540945

Especialidad : CONTADORA

E-mail: ffloreanoa@ucvvirtual.edu.pe



“LA DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS EN LA CADENA LOGÍSTICA DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ,  
2020”

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: *NOMBRE DEL INSTRUMENTO***

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	10	15	21	25	30	35	41	45	50	55	61	65	70	75	81	85	90	95	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	21	25	30	35	41	45	50	55	61	65	70	75	81	85	90	95	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				95	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			85		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			85		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			90		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			85		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																			85		



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Marlon Joel Neyra panta** con **DNI N° 43896940** Magister en Negocios y Relaciones Internacionales (se adjunta constancia SUNEDU), de profesión Ingeniero de Sistemas desempeñándome actualmente como Docente de la Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado la investigación de Ana María Yarleque Peña, denominada “LA DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS EN LA CADENA LOGÍSTICA DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ, 2020” con fines de Validación los instrumentos:

*LISTADO DE INSTRUMENTOS.* Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

<i>FICHA DOCUMENTARIO</i>	<i>ANALISIS</i>	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X		
2. Objetividad				X		
3. Actualidad				X		
4. Organización				X		
5. Suficiencia				X		
6. Intencionalidad				X		
7. Consistencia				X		
8. Coherencia				X		
9. Metodología				X		

<i>ENCUESTA</i>	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		

2.Objetividad			X		
3.Actualidad				X	
4.Organización			X		
5.Suficiencia			X		
6.Intencionalidad				X	
7.Consistencia			X		
8.Coherencia				X	
9.Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 25 días del mes de mayo del Dos mil veinte

Piura, 25 de mayo de 2020.

Mgtr. : MBA Marlon Neyra Panta  
DNI : 43896940  
Especialidad : Negocios Internacionales  
E-mail : mneyrap@ucvvirtual.edu.pe

“LA DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS EN LA CADENA LOGÍSTICA DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ,  
2020”

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: *FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL***

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														X							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables														X							
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems											X										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.													X								
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las											X										



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Blanca Carolina Quiroga Ríos con Magíster en Docencia Universitaria y Gestión Educativa, de profesión Economista desempeñándome actualmente como Docente de la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado la investigación de Ana María Yarleque Peña, denominada “La digitalización de los trámites documentarios en la cadena logística del comercio exterior en el Perú, 2020” con fines de Validación los instrumentos:

*LISTADO DE INSTRUMENTOS.* Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

<i>INSTRUMENTO 01</i>	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad				X	
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

<i>INSTRUMENTO 02</i>	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
-----------------------	------------	-----------	-------	-----------	-----------

1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		

5.Suficiencia			X		
6.Intencionalidad			X		
7.Consistencia			X		
8.Coherencia			X		
9.Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 24 días del mes de octubre del Dos mil veinte.

Mgr.: Blanca Carolina Quiroga Ríos  
DNI: 02783090  
Especialidad: Economista  
E-mail: [bquiroga@ucv.edu.pe](mailto:bquiroga@ucv.edu.pe)



"LA DIGITALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES DOCUMENTARIOS EN LA CADENA LOGÍSTICA DEL COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ,  
2020"

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENCUESTA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado													x								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables													x								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación													x								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems													x								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.													x								

