TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

"INFLUENCIA DE LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS ADUANEROS EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR, DISTRITO DE SAN MIGUEL (LIMA-PERÚ), 2025"

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Presentado por:
Laysa Alexandra Arroyo Tarazona (0000-0003-0227-6185)
Ruth Catherine Cerron Balcon (0000-0002-7739-6352)

Asesor:
Hugo Jesus Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú
2026

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 27 de marzo del 2026.

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**Mg. LOAYZA ALIAGA, ENRIQUE OMAR**
Miembro 1	**Mg. MURILLO GARCIA, ALBERT SEYMOUR**
Miembro 2	**Mg. VALDIVIA MERA, HECTOR RAUL**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"INFLUENCIA DE LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS ADUANEROS EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR, DISTRITO DE SAN MIGUEL (LIMA-PERÚ), 2025" REGISTRO DE PROYECTO: N° PRE-2-2025-00418.

Presentado por la bachiller.
RUTH CATHERINE CERRON BALCON
LAYSA ALEXANDRA ARROYO TARAZONA

Para optar al título profesional de
Licenciado en Administración de Negocios Internacionales

Asesorado(a) por:
DR. HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de las estudiantes de la Carrera de **Administración de Negocios Internacionales en** la sustentación, concluyen de manera unánime ( ) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**RUTH CATHERINE CERRON BALCON**		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**LAYSA ALEXANDRA ARROYO TARAZONA**		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



Mg. LOAYZA ALIAGA, ENRIQUE OMAR
Presidente del Jurado



DR. HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor



Mg. MURILLO GARCIA, ALBERT SEYMOUR
Miembro 1



Mg. VALDIVIA MERA, HECTOR RAUL
Miembro 2

ANEXO 21: DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS

Lima, 30 de marzo del 2026

Señor,

Dr. Percy Mayta Tristan

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

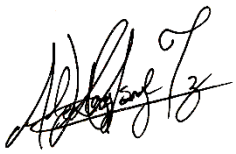
De nuestra consideración,

Nosotras: Laysa Alexandra Arroyo Tarazona y Ruth Catherine Cerron Balcon, egresadas de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Hugo Jesús Salas Canales, declaramos que este informe final de tesis titulado: "INFLUENCIA DE LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS ADUANEROS EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR, DISTRITO DE SAN MIGUEL (LIMA-PERÚ), 2025", sustentado para obtener el título de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos 14, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma Tesista 1
Arroyo Tarazona, Laysa Alexandra
DNI: 71307070



Firma Tesista 2
Cerron Balcon, Ruth Catherine
DNI: 77129357



Firma del asesor de tesis
Salas Canales, Hugo Jesús
DNI: 46160527

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Influencia de la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025

Autores. Ruth Catherine Cerron Balcon; Laysa Alexandra Arroyo Tarazona

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2940709151)

Código de registro. PRE-2-2025-00418

Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Influencia de la digitalización

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%	9%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Cientifica del Sur Trabajo del estudiante	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Dedicatoria

A mis admirables padres Carmen y Filomeno, quienes me han dado su amor infinito e incondicional y apoyo a lo largo de mi vida, a sus enseñanzas y a sus palabras de aliento, por creer en mí cuando yo no lo hacía, por sus sacrificios silenciosos, sus desvelos, gracias infinitamente. Ustedes han sido mi mayor motivación e inspiración durante este camino, les cumplí la promesa de ser una profesional. Sin ustedes no podría haberlo logrado. Ustedes me enseñaron que cada uno de mis sueños podría lograr y lo hice gracias a ustedes por caminar junto a mí. Este logro es tan mío como suyo.

A mi hermano Dereck, mi compañero de vida, me sacó sonrisas cuando más lo necesitaba y palabras de aliento a su manera. Tú has sido también parte mi inspiración y motivación para este trabajo y de mi vida. Este logro también te pertenece, porque sin tu apoyo este camino hubiera sido difícil. Con este trabajo también te quiero enseñar que cada sueño que uno tiene se puede lograr con esfuerzo.

A mi familia que con sus consejos y apoyo moral siempre estuvieron durante este camino, le tengo un agradecimiento muy grande, gracias por su respaldo y por confiar en mí en todo momento.

Alexandra Arroyo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

A mis hijos, Patrick y Chloe, quienes son mi mayor inspiración y motivo de superación. Cada sonrisa, cada gesto de cariño y cada momento compartido me han recordado la importancia de seguir adelante y alcanzar mis metas. Este logro también es para ustedes, porque me impulsan a ser mejor cada día, cada página escrita y cada noche de estudio estuvieron acompañadas por el deseo de darles un ejemplo de constancia y superación. Espero que este trabajo sea para ustedes un recordatorio de que todo esfuerzo vale la pena y que siempre deben confiar en sus capacidades.

A mis padres Pascuala y Sixto, quienes, con su amor incondicional, esfuerzo y ejemplo de perseverancia han sido la base sobre la cual he construido mis sueños. Su apoyo inquebrantable, sus palabras de ánimo en las circunstancias adversas y la fe en mis habilidades me han brindado la energía necesaria para llegar hasta aquí.

A mi fiel compañero Jeffrey, por su compañía, paciencia y apoyo incondicional durante este proceso. Su comprensión en los momentos de mayor exigencia y su aliento constante han sido fundamentales para mantenerme firme en la búsqueda de este objetivo. Gracias por caminar a mi lado y por creer en mí.

Ruth Cerron

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Agradecimientos

En primer término, expresamos nuestro agradecimiento infinito a Dios, por su amor incondicional y protección, por guiarnos sabiamente durante este proceso profesional y académico.

A nuestras familias, quienes siempre estuvieron ahí para nosotras, por escucharnos, apoyarnos y sobre todo alentándonos para cumplir este gran paso anhelado en nuestra vida profesional. Sin su amor y aliento, este logro no hubiera sido posible.

A la Universidad Científica del Sur, nuestra querida alma máter, y a los distinguidos docentes, les manifestamos nuestro más profundo agradecimiento por el valioso aporte brindado en nuestra formación profesional. Su entrega y compromiso han constituido bases esenciales que orientaron nuestro recorrido hacia la consecución de este logro. A nuestros compañeros de estudios, extendemos también nuestra gratitud por las experiencias compartidas, las alegrías y los recuerdos imborrables que enriquecieron este trayecto de aprendizaje.

En último término, extendemos nuestro agradecimiento infinito al Dr. Hugo Jesús Salas Canales, asesor de este estudio, por su dedicación y aporte invaluable. Su experiencia y conocimiento fueron muy estanciales durante este largo camino.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE GENERAL

Contenido

Dedicatoria 2

Agradecimientos 4

ÍNDICE GENERAL 4

ÍNDICE DE FIGURAS 8

ÍNDICE DE TABLAS 9

ÍNDICE DE ANEXOS 10

Resumen 11

Abstract 12

Introducción 13

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 18

1.1. Descripción de la realidad problemática 18

1.2. Formulación del problema 22

1.2.1. Problema general 22

1.2.2. Problemas específicos 22

1.3. Justificación de la investigación 22

1.3.1. Justificación teórica 22

1.3.2. Justificación metodológica 23

1.3.3. Justificación práctica 24

1.4. Limitaciones de la investigación 24

1.5. Viabilidad de la investigación 25

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 26

2.1. Antecedentes de la investigación 27

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.1.1. Antecedentes internacionales 27

2.1.2. Antecedentes nacionales 32

2.2. Bases teóricas 35

2.2.1. Variable independiente: Digitalización de procesos aduaneros 35

2.2.2. Variable dependiente: Productividad laboral 39

2.3. Objetivos de la investigación 43

2.3.1. Objetivo general 43

2.3.2. Objetivos específicos 44

2.4. Formulación de hipótesis 44

2.4.1. Hipótesis general 44

2.4.2. Hipótesis específicas 44

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO 46

3.1. Diseño de la investigación 46

3.2. Tipo 46

3.3. Enfoque 46

3.4. Población 47

3.5. Muestra 47

3.6. Operacionalización de variables 47

3.7. Técnicas para la recolección de datos 47

3.7.1. Descripción de los instrumentos 48

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos 48

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos 50

3.9. Aspectos éticos 50

CAPÍTULO IV: RESULTADOS 52

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.1 Resultados descriptivos 52

4.1.1. Composición sociodemográfica de la muestra estudiada 52

4.1.2. Estadísticos descriptivos 55

4.2. Prueba de normalidad 61

4.3. Contraste de hipótesis 61

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 68

5.1. Discusión 68

5.3. Recomendaciones 81

Referencias bibliográficas 86

Definiciones conceptuales 92

ANEXOS 93

Anexo 1: Matriz de consistencia 94

Anexo 2: Matriz de operacionalización 96

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación 98

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos 103

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE FIGURAS

Número		Página
1	Rangos de edad de participantes de la encuesta	50
2	Perfil sociodemográfico en cuanto al género de los encuestados	51
3	Nivel de formación de los encuestados	52
4	Años de experiencia dentro de la empresa de los encuestados	53

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE TABLAS

Número		Página
1	Síntesis del juicio de expertos sobre la valides de los instrumentos aplicados	47
2	Consistencia interna por variable evaluada (alfa de Cronbach)	47
3	Estadísticos descriptivos	58
4	Diagnóstico de normalidad basado en el test de Shapiro-Wilk	59
5	Análisis de regresión ordinal aplicado a la hipótesis general	60
6	Análisis de regresión ordinal aplicado a la hipótesis especifica 1	61
7	Análisis de regresión ordinal aplicado a la hipótesis especifica 2	63
8	Análisis de regresión ordinal aplicado a la hipótesis especifica 3	64

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ÍNDICE DE ANEXOS

Número		Página
1	Matriz de consistencia	92
2	Matriz de Operacionalización	94
3	Encuesta/instrumento de evaluación	96
4	Validez de instrumentos por Jueces Expertos	101

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Resumen

La digitalización de los procesos aduaneros constituye una transformación clave del comercio exterior contemporáneo, al impulsar la modernización, la eficiencia operativa, la productividad administrativa y la transparencia en un entorno global dinámico y competitivo. La investigación explora cómo la digitalización de procesos aduaneros influye en la productividad laboral del personal administrativo de un operador de comercio exterior ubicado en el distrito de San Miguel (Lima-Perú) durante el 2025. En un contexto donde la transformación digital redefine las dinámicas del comercio internacional, este estudio adopta un enfoque cuantitativo y alcance explicativo, basado en un diseño no experimental, tipo transversal y con orientación correlacional-causal, con una muestra censal de 22 colaboradores del Área Administrativa. Derivado del proceso analítico, se concluyó que la digitalización incide de manera favorable y significativa en la productividad laboral, puesto que los resultados se hallan respaldados por la relación causal establecida; dicha relación se evidencia en el coeficiente de Nagelkerke de 0.791 (79.1%), lo que permite validar la hipótesis alterna que sostiene la existencia de una repercusión directa y sustantiva entre los constructos considerados.

Palabras clave: Digitalización de procesos aduaneros, productividad laboral, eficiencia operativa, calidad de trabajo, trabajo en equipo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Abstract

The digitalization of customs processes represents a key transformation in contemporary foreign trade, driving modernization, operational efficiency, administrative productivity, and transparency within a dynamic and competitive global environment. This research examines how the digitalization of customs procedures influences the labor productivity of administrative staff at a foreign trade operator located in the district of San Miguel (Lima, Peru) during 2025. In a context where digital transformation redefines the dynamics of international trade, the study adopts a quantitative approach with an explanatory scope, based on a non-experimental, cross-sectional design with a correlational-causal orientation, using a census sample of 22 employees from the Administrative Area. Derived from the analytical process, it was concluded that digitalization has a favorable and significant effect on labor productivity, as the results are supported by the established causal relationship. This relationship is evidenced by the Nagelkerke coefficient of 0.791 (79.1%), which validates the alternative hypothesis affirming the existence of a direct and substantive impact between the constructs considered.

Keywords: Customs process digitalization, labor productivity, operational efficiency, work quality, teamwork.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Introducción

La digitalización de procesos aduaneros se ha convertido en una de las transformaciones particularmente significativas en el escenario contemporáneo del comercio exterior. En un mundo caracterizado por la globalización y la interdependencia económica, las instituciones y empresas que participan en operaciones internacionales enfrentan la necesidad de adaptarse a entornos cada vez más dinámicos y competitivos. La integración de herramientas digitales en los procedimientos aduaneros responde no solo a la demanda de modernización, sino que también se erige como un mecanismo destinado a optimizar la productividad del personal administrativo; al mismo tiempo, contribuye a perfeccionar la eficiencia operativa y a garantizar la transparencia en las operaciones realizadas.

En el contexto peruano, la transformación digital ha cobrado especial importancia en los últimos años, impulsada por la necesidad de alinearse con estándares internacionales y responder a las demandas de un mercado globalizado. La digitalización de procesos aduaneros logra facilitar la agilización de los tiempos de despacho, minimizar errores humanos y fortalecer la trazabilidad de las operaciones. Sin embargo, este proceso no está exento de desafíos. La falta de disposición al cambio por parte del personal administrativo, la falta de capacitación adecuada y los temores en torno a la seguridad de la información son factores que pueden limitar la efectividad de la digitalización y afectar la productividad laboral.

En continuidad con lo expuesto, la digitalización no se circunscribe a la incorporación de innovaciones tecnológicas, sino que comporta asimismo un cambio profundo en la cultura de una organización. El personal administrativo, acostumbrado a métodos tradicionales de gestión, debe adaptarse a sistemas digitales que transforman

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la manera en que se realizan las tareas cotidianas. Este proceso de adaptación requiere capacitación continua, comunicación clara y estrategias de gestión del cambio que faciliten la transición hacia un entorno digitalizado.

En el capítulo inicial, se expuso de manera detallada la realidad problemática que motiva la investigación, describiendo el contexto en el que se desarrolla la empresa objeto de estudio y los retos que enfrenta en relación con la digitalización de sus procesos aduaneros. Se analizó cómo la transición de métodos tradicionales hacia sistemas digitales genera resistencia en el personal administrativo, afectando temporalmente la productividad laboral. Asimismo, se formularon el problema general y los específicos que guían la pesquisa, los cuales se orientan a comprender la influencia de la digitalización en la eficiencia, calidad y trabajo en equipo del personal administrativo. Finalmente, se señalaron las limitaciones encontradas, como la escasa información previa en el contexto peruano y la disponibilidad reducida de personal para responder cuestionarios, así como la viabilidad del estudio, sustentada en la accesibilidad a la empresa y los recursos disponibles por las investigadoras.

El desarrollo de los antecedentes internacionales y nacionales vinculados con los constructos fue abordado en el segundo capítulo; se revisaron las investigaciones realizadas en distintos países que han implementado sistemas digitales en sus aduanas, destacando tanto los beneficios obtenidos como los desafíos enfrentados. En el ámbito nacional, se presentaron estudios que evidencian avances en la modernización digital de las aduanas peruanas, además de las repercusiones vinculadas con la eficiencia de los trámites, factor que se vincula estrechamente con la productividad de los operadores de comercio exterior. Del mismo modo, se incluyen las bases conceptuales y teóricas que sustentan las variables de estudio, definiendo con claridad qué se entiende por

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

digitalización de procesos aduaneros y productividad laboral. Este capítulo incluyó la formulación de la hipótesis general y de las específicas que orientan la investigación, estableciendo las relaciones esperadas entre las variables y proporcionando un marco de referencia sólido para el análisis posterior.

El tercer capítulo incluyó la explicación del enfoque metodológico seleccionado para la indagación, la cual es de naturaleza cuantitativa y busca medir de manera objetiva la repercusión entre constructos. Se consigna también el diseño de investigación, el tipo y nivel, junto con el enfoque aplicado. Se precisa la población y muestra objeto de investigación, compuesta por el personal administrativo de la empresa seleccionada, y se detalla la técnica de recogida de data utilizada, que consiste en la aplicación de encuestas estructuradas y validadas. Asimismo, se explica la operacionalización de las variables, indicando los indicadores, dimensiones que permiten medir la digitalización y la productividad laboral; aborda la validez y confiabilidad de los instrumentos, garantizando la calidad de la información obtenida. En el tramo final, se ofrece la descripción de las técnicas de procesamiento y examinación de data, además de los criterios éticos asumidos para garantizar la confidencialidad de la empresa y de los participantes en la investigación.

Los hallazgos obtenidos mediante la administración de los instrumentos de recogida de data y del análisis estadístico realizado fueron presentados en el cuarto capítulo; se mostraron los resultados descriptivos que permitieron caracterizar a la población estudiada, incluyendo variables sociodemográficas. Posteriormente, se presentaron los resultados inferenciales que evaluaron la vinculación causal entre los constructos bajo estudio. Se incluyeron análisis de regresión y pruebas de hipótesis que evidenciaron el grado de influencia de la digitalización en la eficiencia, calidad y trabajo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

en equipo de los empleados. También destacó las percepciones del personal respecto al uso de herramientas digitales, identificando fortalezas y debilidades en la implementación de la digitalización. Estos resultados constituyeron la base para la discusión y permitieron responder a los objetivos planteados en la investigación.

En el capítulo final capítulo se interpretaron los resultados obtenidos, contrastándolos con los antecedentes y bases teóricas revisadas en el marco conceptual. Se discutieron las implicancias de los hallazgos, resaltando cómo un constructo repercutió sobre el otro y qué factores facilitaron o dificultaron esta relación; posterior a la discusión, se establecieron las conclusiones principales de la investigación, respondiendo al problema general y a los problemas específicos formulados. Asimismo, se presentaron recomendaciones prácticas dirigidas a la compañía examinada y a otros operadores de comercio exterior, orientadas a optimizar la implementación de la digitalización, fortalecer la capacitación del personal y garantizar la seguridad de la información. El capítulo también incluyó recomendaciones académicas para futuros investigadores, sugiriendo líneas de investigación que profundizan en el análisis de la digitalización en distintos contextos y sectores. Finalmente, se enfatizó la relevancia de la investigación como aporte al conocimiento y a la práctica empresarial en el ámbito del comercio exterior.

Finalmente, en la sección destinada a las referencias se reunió todo el material consultado durante el desarrollo de la investigación. Dicho apartado integró trabajos de tesis, artículos especializados, informes institucionales y diversas fuentes que respaldaron el estudio, garantizando coherencia y exactitud en la información presentada. Cada referencia fue organizada conforme a las disposiciones de la 7ma.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

edición del Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA), lo que aseguró uniformidad y rigurosidad en la presentación académica.

De igual manera, se incluyó un apartado de definiciones conceptuales en el que se explicaron con detalle los términos clave vinculados al tema de estudio. Este espacio permitió establecer un marco conceptual claro y preciso, evitando ambigüedades y facilitando la comprensión de las variables analizadas.

Asimismo, se añadieron anexos que aportaron información complementaria fundamental para la investigación, entre ellos la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de las variables, que sirvieron como guía metodológica para mantener la coherencia entre objetivos, hipótesis e instrumentos de recolección de datos. Finalmente, se incorporó la validación de los instrumentos realizada por jueces expertos, lo que otorgó respaldo a la confiabilidad y validez de los cuestionarios aplicados, fortaleciendo el rigor científico y la credibilidad de los resultados obtenidos en la pesquisa.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Aparicio (2020) indica que la presidenta de la Unión Nacional de Corredores de Aduanas de Panamá durante una entrevista manifestó que se ha invertido un esfuerzo significativo en la automatización digital de los procedimientos aduaneros en ese país, iniciativa encabezada principalmente por los agentes aduanales. Sin embargo, enfatizó que resulta crucial que el resto de las instituciones gubernamentales se integren a este proceso de modernización y avance tecnológico, el cual continuará generando impactos positivos; este esfuerzo no solo fortalece la competitividad y transparencia de Panamá, sino que también contribuye al desarrollo económico que hoy en día requiere dicha nación.

En el informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021), se indica que América Latina y el Caribe emprendieron una transformación digital de sus procesos logísticos y aduaneros, implementando nuevos mecanismos como operadores económico autorizados y ventanillas únicas de comercio exterior, que han mejorado significativamente la eficiencia de sus operadores logísticos; no obstante, la región continúa lidiando con obstáculos de considerable magnitud, como la deficiencia de una infraestructura tecnológica pertinente y la baja cualificación del personal responsable.

Martínez (2021) afirma que la modernización digital de los trámites aduanales se ha convertido en una tendencia global. Este proceso, que se viene desarrollando desde hace algunos años, ha alcanzado un dinamismo relevante a partir del contexto pandémico; además, la digitalización conlleva una trazabilidad completa de las operaciones internacionales, incluyendo las aduaneras, lo que resulta esencial para

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

conocer y evaluar cada paso de la cadena logística, desde el despacho de la mercancía hasta su entrega al importador.

En el mismo orden de ideas, la digitalización de procesos aduaneros se ha transformado en una herramienta esencial para fomentar la competencia a nivel global ya sea en exportaciones o importaciones lo cual ha resultado en un aumento de la productividad para las empresas involucradas en este sector; además, estas tecnologías promueven el desarrollo de un país influyendo en el crecimiento de diversos sectores productivos y en la creación de nuevas oportunidades de negocio (Giménez et al., 2019). Según un informe de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria ([SUNAT], 2024), en su memoria anual 2023 indica que esta herramienta permite reducir los tiempos de despacho aduanero y la mejora en procedimientos para el fortalecimiento del control en el despacho aduanero.

La digitalización en las empresas peruanas ha creado una gran demanda de talento especializado, el 71% de las organizaciones ha incorporado nuevos profesionales para impulsar sus proyectos de transformación, el 48% ha invertido en programas de capacitación interna para preparar a sus empleados, estos esfuerzos han sido exitosos pues el 63% de las empresas opina que su personal posee las habilidades necesarias para enfrentar los retos de la era digital (Redacción Gestión, 2025).

La empresa donde se realiza la investigación está ubicada en el distrito de San Miguel, tiene 20 años posicionándose en el mercado peruano brindando el servicio de carga internacional y agenciamiento de aduanas para todas las empresas que se dedican a importación y exportación a cualquier parte del mundo. Es una pequeña empresa formalmente constituida que destaca por difundir y encarnar su propósito fundamental de ofrecer un servicio integral, cuidadosamente personalizado, orientado a garantizar la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

satisfacción plena del cliente, asegurando al mismo tiempo un desempeño óptimo en los ámbitos operativo, económico y legal —desde la fase inicial del proceso hasta su conclusión exitosa—, consolidando así una experiencia completa y de alto valor agregado; además, destaca su visión de posicionarse como la empresa líder en el sector de servicios de comercio internacional, anticipándose a las transformaciones del entorno y estableciendo estándares diferenciadores frente a sus competidores, cuya distinción no resida solo en la oferta, sino en la innovación continua y la excelencia operativa. Sus objetivos convergen en torno a la provisión de un servicio óptimo, sustentado tanto en la experiencia acumulada como en una estructura de costos eficiente, adaptado estratégicamente a las particularidades de cada operación; asimismo, buscan garantizar la satisfacción plena del cliente mediante una atención personalizada y procesos ágiles, reforzando así su prestigio institucional —el cual se sostiene en una mejora continua alimentada por las opiniones y sugerencias de los usuarios—. Asimismo, se comprometen a ofrecer información clara, oportuna y accesible desde el inicio de la cadena logística, asegurando transparencia en cada etapa; gestionan con rigor las herramientas y marcos legales pertinentes para operar con solvencia en el comercio internacional; y, con una mirada prospectiva, impulsan innovaciones y mejoras en el sistema logístico, anticipándose a las demandas futuras del sector. Sin embargo, en tiempos recientes se han detectado varios problemas que repercuten en la productividad laboral, motivando la ejecución de esta pesquisa.

En términos de su estructura organizacional, la empresa tiene una jerarquía claramente definida, bajo la dirección conjunta de la Gerencia General y el representante legal. El Área Administrativa se encuentra supervisada por la Gerencia. Además, la compañía se estructura en distintas áreas funcionales como la Gerencia

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Comercial es guiada por el Gerente Comercial, en colaboración con Ventas, encabezada por el Asistente de Ventas y sus asesores; el Área de Aduanas, liderada por el jefe de Aduanas y apoyada por un Asistente de Aduanas; Área Legal Sectorista dirigida por el auxiliar de aduanas y por último transportista. Es importante destacar que la empresa aprecia la capacitación y el desarrollo profesional de sus empleados, brindándoles oportunidades constantes de preparación y formación, lo que demuestra su compromiso con el crecimiento del capital humano.

Durante los meses recientes, un problema que enfrenta la empresa con la digitalización de procesos aduaneros es la resistencia al cambio del personal administrativo. La transición de métodos tradicionales a sistemas digitales puede generar incertidumbre y resistencia entre los empleados, afectando temporalmente la productividad laboral. La falta de capacitación adecuada y la adaptación a nuevas tecnologías puede ralentizar la implementación y disminuir la eficiencia operativa. Además, la inversión inicial en infraestructura y las consideraciones en torno a la seguridad de la información pueden representar obstáculos significativos. Superar estos desafíos es crucial para lograr una integración exitosa de la digitalización en las operaciones aduaneras y mejorar la productividad de la fuerza laboral administrativa.

La implementación de nuevas tecnologías puede alterar significativamente la forma en que los empleados llevan a cabo sus tareas diarias, lo que puede generar incertidumbre y ansiedad. Esta transformación requiere un cambio de mentalidad hacia la adopción de nuevas herramientas y procesos, lo que puede ser un desafío si la cultura organizacional no está preparada para ello. Además, puede haber discrepancias en la aceptación de la tecnología entre diferentes generaciones de empleados, circunstancia que puede repercutir en la fortaleza grupal y la eficiencia operativa. Es esencial abordar

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

estos desafíos con una estrategia de gestión del cambio que incluya una comunicación clara, capacitación continua y el apoyo necesario para facilitar una transición suave hacia un entorno digitalizado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1.- ¿De qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la eficiencia operativa del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025?

P.E.2.- ¿De qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la calidad de trabajo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025?

P.E.3.- ¿De qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en el trabajo en equipo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Esta pesquisa examinó la conexión causal que existía entre los constructos materia de investigación, demostrando cómo la digitalización influyó en el rendimiento de los colaboradores de un operador de comercio exterior. Además, esta investigación proporciona información valiosa a fin de refinar los

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

procesos de digitalización y fortalecer la productividad laboral de los componentes del equipo en este tipo de organizaciones. Los resultados de esta investigación permiten identificar las mejores prácticas en torno a los constructos estudiados, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia también en otras empresas dentro del sector.

Asimismo, se presentaron los fundamentos teóricos basados en la investigación. Por un lado, la Organización Mundial de Aduanas (2020) ha conceptualizado la variable digitalización de procesos aduaneros. Por otro lado, el Banco Mundial (2020) ha conceptualizado la variable productividad laboral.

1.3.2. Justificación metodológica

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo, valiéndose de la técnica de la encuesta —validada y estructurada— para la obtención ordenada de datos, garantizando así consistencia en la información recabada. La elección metodológica se justificó por diferentes razones:

En primer lugar, el enfoque cuantitativo facilitó la obtención de datos numéricos y estadísticos que fueron analizados de manera exhaustiva y objetiva. Esto fue importante para cuantificar y medir la relación causal entre las variables de digitalización de procesos aduaneros y productividad laboral; asimismo, para comprobar las hipótesis planteadas.

En segundo lugar, la técnica de encuesta fue apropiada, ya que permitió recolectar información directamente de los trabajadores del Área Administrativa que fueron el objeto de estudio. Los cuestionarios estuvieron compuestos por preguntas estructuradas y escalas de medición validadas, lo que aseguró la confiabilidad y validez de los datos recolectados.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La justificación metodológica también se basó en el alcance explicativo de la investigación, el cual buscó examinar la repercusión de la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral, por lo que fue importante usar métodos cuantitativos que permitieran establecer relaciones causales y medir la influencia que tuvieron entre ambos.

Finalmente, la elección de la metodología cuantitativa y la técnica de la encuesta fueron coherentes con los estándares comúnmente aceptados por los investigadores relacionados con la digitalización de procesos aduaneros y la productividad laboral.

1.3.3. Justificación práctica

Esta investigación permitió determinar de qué manera la variable independiente repercute sobre la variable dependiente en la compañía examinada, teniendo como beneficio principal la identificación de causa que tiene la digitalización hoy en día.

Asimismo, la presente investigación aporta con información importante para el ámbito académico, ya que podrá ser usado como fuente de información para futuros investigadores como antecedentes para sus estudios.

1.4. Limitaciones de la investigación

Una de las restricciones iniciales que repercutió en el estudio se relacionó con la cantidad reducida del personal administrativo para responder los cuestionarios en el operador de comercio exterior objeto de estudio. Sin embargo, se destacó la información valiosa que proporcionaron los sujetos muestrales para fines del estudio.

Por otro lado, en el aspecto teórico, la limitación fue la escasa información de investigaciones previas enfocadas en el contexto peruano, dificultando así la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

comparación de hallazgos. Para mitigar dicha limitación, se realizó una revisión exhaustiva a conceptos teóricos aplicables.

Asimismo, el personal de la empresa de comercio exterior, debido a sus obligaciones y tareas diarias, tuvo dificultades para dedicar tiempo a la aplicación del instrumento de medición; por ende, se implementaron acciones para maximizar la participación y se coordinaron horarios o espacios de tiempo que facilitaron su colaboración.

En aras de preservar la confidencialidad de la empresa examinada, no se hizo mención explícita de su nombre en este trabajo. Esta práctica se adhirió a lo establecido en el inciso 1.19 del Manual de la APA (7ma. edición). Por consiguiente, se emplearon términos generales para referirse a la compañía, garantizando la protección de su información reservada.

1.5. Viabilidad de la investigación

Esta pesquisa fue factible, en primer lugar, gracias a la disponibilidad de información necesaria y completa, la cual permitió administrar los cuestionarios en el Área Administrativa. Además, una de las tesistas contó con el contacto en dicha empresa, lo cual facilitó el desarrollo de la investigación. Finalmente, las investigadoras tuvieron los recursos pecuniarios requeridos para realizar el estudio en cuestión.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Para la selección y sistematización de las referencias bibliográficas y autores citados en el marco teórico de esta investigación, se implementó una estrategia rigurosa y articulada de búsqueda, análisis y selección de fuentes referenciales. Este proceso se orientó a garantizar una base conceptual sólida, actualizada y contextualizada, tanto en el ámbito internacional como nacional. En primer lugar, se realizó una revisión exhaustiva de antecedentes empíricos provenientes de diversas regiones del mundo —especialmente de países con economías en transición o en desarrollo— mediante la consulta de artículos científicos indexados en bases de datos académicas de reconocido prestigio, tales como Scielo, Redalyc, ScienceDirect y Google Scholar, cuyos contenidos aportaron una mirada global sobre la digitalización aduanera y la productividad laboral.

En el ámbito nacional, la búsqueda se concentró en investigaciones recientes desarrolladas en el contexto peruano, principalmente tesis de grado, estudios de caso y artículos especializados disponibles en repositorios institucionales como el de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y la Universidad Científica del Sur. Este enfoque permitió identificar vacíos y similitudes entre la realidad local y los escenarios internacionales, fortaleciendo la pertinencia del marco teórico. Los criterios de inclusión de las fuentes priorizaron la actualidad (preferentemente publicaciones entre 2019 y 2025), la calidad metodológica, la coherencia temática con los constructos de estudio y la autoría reconocida en el campo del comercio exterior, la administración y la transformación digital.

Paralelamente, en la construcción de las bases teóricas, se recurrió a fuentes fundamentales que conceptualizaron con precisión tanto la variable independiente —digitalización de procesos aduaneros— como la variable dependiente —productividad

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

laboral—. Estas definiciones se sustentaron en documentos normativos y conceptuales emitidos por la Organización Mundial de Aduanas (2020) y el Banco Mundial (2020), respectivamente, y se complementaron con aportes recientes de autores especializados en automatización, canales digitales, análisis de datos, eficiencia operativa, calidad de trabajo y trabajo en equipo. Cada dimensión teórica fue construida a partir de una triangulación de fuentes que incluyeron libros académicos, artículos en revistas científicas arbitradas y capítulos de investigación, todos seleccionados bajo el criterio de rigor conceptual y alineación con los objetivos del estudio.

En consecuencia, el marco teórico no se construyó sobre una mera recolección de citas, sino sobre un proceso metódico de identificación, evaluación y síntesis crítica de fuentes que, en conjunto, proporcionan una fundamentación coherente, contextualizada y actualizada, capaz de sustentar tanto los supuestos teóricos como las hipótesis de la investigación. Esta estrategia metodológica de selección bibliográfica no solo fortalece la validez interna del marco conceptual, sino que también permite articular el fenómeno estudiado con tendencias globales y realidades locales, ofreciendo una visión integral del impacto de la digitalización en la productividad del personal administrativo en operadores de comercio exterior.

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Derevtsova et al. (2022) examinaron los desafíos y amenazas asociados con la transformación digital de las operaciones aduaneras en la Federación Rusa, su objetivo del estudio fue identificar áreas para mejorar las actividades de las autoridades aduaneras rusas en medio de la digitalización en curso de la economía. La investigación se realizó a través de un análisis cualitativo de las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

prácticas y tecnologías aduaneras, enfocándose en las implicaciones de las aduanas digitales, las aduanas electrónicas, y las costumbres inteligentes. El estudio se desarrolló en el contexto de la economía rusa, particularmente en respuesta al endurecimiento de las sanciones económicas impuestas por los gobiernos occidentales y Estados Unidos de América. En la muestra analizada se incluyeron diversas operaciones aduaneras y tecnologías actualmente en uso, así como los flujos de trabajo entre los participantes en actividades económicas extranjeras y las autoridades aduaneras. Los instrumentos de recolección de datos comprendieron una revisión de la literatura existente y un análisis de las prácticas de administración aduanera, por lo tanto, los resultados indicaron que, si bien las tecnologías aduaneras digitales podrían mejorar la eficiencia y la seguridad, también planteaban riesgos significativos para la seguridad económica, lo que obligó a formular propuestas para mitigar estas amenazas durante el proceso de digitalización.

Vu y Hartley (2022) emprendieron un análisis con el propósito de examinar los patrones y fuentes de crecimiento en la productividad laboral del sector transporte en 13 países industrializados durante el período 2000-2015. Este estudio utilizó un análisis de descomposición - específicamente, el método de contabilidad del crecimiento y el análisis del origen industrial - y se realizó en la Escuela de Políticas Públicas Lee Kuan Yew de la Universidad Nacional de Singapur y en el Departamento de Asuntos Públicos e Internacionales de la City University of Hong Kong. Se analizaron datos de la base de datos EU-KLEMS, que incluyeron información de 13 países industrializados, entre ellos seis países del G7 y siete países europeos. Los hallazgos demostraron que el crecimiento de la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

productividad total de los factores (TFP) fue un determinante significativo del crecimiento y la convergencia de la productividad laboral en el sector transporte, especialmente a través de la inversión en activos digitales y bases de datos. Además, la mejora de la productividad a nivel de subsector fue el principal impulsor del crecimiento global de la productividad laboral en el sector.

Davis y Hashimoto (2022) condujeron una pesquisa con la intención de investigar cómo las fricciones del mercado laboral afectan los patrones de ubicación industrial, las tasas de desempleo y el crecimiento de la productividad endógena. Este estudio teórico se desarrolló en Japón, utilizando un modelo de dos países para analizar los impactos de diferentes políticas laborales. Se emplearon datos de subsidios a los costos de búsqueda de empleo y beneficios de desempleo, examinando cómo estas políticas influyeron en la ubicación de la industria y el crecimiento de la productividad. Los resultados indicaron que los subsidios a los costos de búsqueda de empleo y la reducción de los beneficios de desempleo en el país más grande disminuyeron la tasa de desempleo interna y aumentaron la concentración industrial y el crecimiento de la productividad, mientras que el desempleo aumentó en el país más pequeño. Por el contrario, las mismas políticas en el país más pequeño resultaron en una menor concentración industrial y un crecimiento más lento de la productividad, aunque redujeron las tasas de desempleo en ambos países.

Ključnikov et al. (2023) efectuaron una indagación con el objetivo de evaluar cómo la automatización y las máquinas inteligentes afectan la productividad laboral en los mercados laborales globales. Este estudio de diseño cuantitativo se realizó en varias regiones a nivel mundial. Utilizaron datos

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

secundarios de diversas fuentes internacionales, incluyendo el Foro Económico Mundial y la Organización Internacional del Trabajo, para analizar la relación entre la distribución global de robots y la disponibilidad de recursos humanos extranjeros en relación con la productividad laboral. Los resultados indicaron que la disponibilidad de recursos humanos tenía un impacto significativo y positivo en la productividad laboral, mientras que la expansión global de robots mostró una contribución limitada. Además, se destacó la importancia de desregular los mercados laborales y promover la competencia para maximizar la productividad laboral.

Yereshko et al. (2023) tuvieron como objetivo en su investigación mejorar el estado actual de la digitalización de los procedimientos aduaneros en Ucrania y determinar las perspectivas para su desarrollo. Utilizando un enfoque cualitativo, la investigación se desarrolló en el contexto de la administración aduanera de Ucrania. En la muestra analizada se incluyeron diversos procedimientos aduaneros y servicios electrónicos que actualmente implementa el Servicio Estatal de Aduanas de Ucrania. Los instrumentos de recolección de datos comprendían análisis de documentos y entrevistas con funcionarios de aduanas para recopilar información sobre la efectividad de las herramientas digitales. Los resultados indicaron que la adopción de sistemas electrónicos de administración documental atenuó significativamente los tiempos de despacho aduanero, reforzó la cooperación internacional y contribuyó a la lucha contra la corrupción, al tiempo que destacó las deficiencias existentes en el sistema que debían abordarse para seguir mejorando.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Gorokhova (2024) exploró la digitalización de los procesos aduaneros en Rusia, con el objetivo de identificar los desafíos y perspectivas asociados con la integración de tecnologías digitales dentro de las autoridades aduaneras. El estudio empleó un enfoque cualitativo, centrado en las operaciones aduaneras de la Federación Rusa. En la muestra analizada se incluyeron diversos trámites aduaneros y la implementación de servicios digitales utilizados por funcionarios aduaneros y participantes en la actividad económica extranjera. Los instrumentos de recolección de datos consistieron en entrevistas y análisis de documentos para evaluar la efectividad y usabilidad de estos servicios digitales. Los resultados revelaron un potencial significativo para una mayor digitalización; sin embargo, también destacaron cuestiones críticas como las preocupaciones de seguridad de la información, el riesgo de ataques cibernéticos y la pérdida de datos. Se enfatizó en el estudio la relevancia de desarrollar un sistema robusto de resguardo de la información y mejorar la usabilidad de los servicios digitales para mejorar la eficiencia general de las operaciones aduaneras en Rusia.

Pohrishchuk y Golovay (2024) investigaron la transformación digital del servicio de aduanas en Ucrania, enfocándose en los desafíos y oportunidades concernientes a la utilización de plataformas digitales en el ámbito de los trámites aduaneros. El estudio utilizó un enfoque de investigación cualitativa, realizado en el contexto de la integración de Ucrania en el espacio económico europeo. En la muestra analizada se incluyeron diversos procedimientos aduaneros y el marco jurídico que dispone las directrices relativas a la utilización de las tecnologías de la información en los procedimientos aduaneros. Las herramientas empleadas para la obtención de datos incluyeron análisis de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

documentos y entrevistas con funcionarios de aduanas para evaluar la efectividad de las herramientas digitales. Los resultados indicaron que la transición de la aduana electrónica a la inteligente mejoró significativamente la eficiencia, transparencia y competitividad de los procedimientos aduaneros, al tiempo que se identificaron desafíos como la falta de un sistema unificado de intercambio electrónico y la necesidad de mejorar la infraestructura y la legislación. Las conclusiones indicaron la importancia estratégica de modernizar las autoridades aduaneras para satisfacer las demandas cambiantes del comercio mundial y garantizar el cumplimiento de los requisitos comerciales contemporáneos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En El Callao, Loo y Mariátegui (2020) se abocaron a la exploración del nexo existente entre la informatización del procedimiento aduanero y el funcionamiento aduanero portuario, durante el quinquenio 2016-2020. Se recurrió a un modelo no experimental, de corte transversal, con fines descriptivos y de análisis correlacional, fundamentado en una perspectiva cuantitativa. Se tuvo como población a las 309 agencias de aduanas marítimas del Callao que se obtuvo a través de la base de datos de SUNAT, teniendo como muestra a las primeras 50 agencias de aduanas a quienes se les realizó una encuesta como técnica de recolección de datos. Los hallazgos derivados del estudio revelaron que el Perú habría de persistir en sus esfuerzos por optimizar la eficacia de las operaciones aduaneras, preservando así su ventaja competitiva en la esfera del comercio internacional. Asimismo, recomendaron la agilización

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de tecnología en las plataformas aduaneras para otorgar mayor eficiencia e integración en los procesos.

En Lima y Callao, Crovetto y Yupanqui (2020) en su pesquisa persiguieron el propósito de entender los hallazgos derivados de la implementación de tecnologías digitales en la aduana peruana en el trámite de despacho aduanero de importación efectuado por los agentes de aduana, en el intervalo temporal de julio de 2018 a julio de 2020. Se empleó un planteamiento cualitativo, estructurado en un diseño transversal y orientado a una finalidad explorativa. Con una muestra inicial de 20 agencias de aduanas de dicha área geográfica, a quienes se les aplicó una entrevista semi estructurada a personas especializadas en comercio exterior y procesos de despacho aduanero como instrumento de recogida de data. Los hallazgos revelaron que la modernización digital ejerció una repercusión favorable en el trámite de despacho aduanero de importación gestionado por las agencias de aduanas de Lima y Callao; de igual modo, se constató que aceleró los procedimientos de importación, especialmente durante el último tramo de 2019 y los inicios de 2020, no sin enfrentar ciertos escollos durante su puesta en marcha.

En El Callao, Arteaga y Rodríguez (2021) realizaron un estudio enfocado en explorar la digitalización de los procesos aduaneros y su repercusión en la productividad de las agencias de aduanas. Esta investigación se caracterizó por ser de naturaleza cuantitativa, de nivel básico, con un enfoque descriptivo, correlacional y de corte transversal; la muestra se integró por 61 empleados de agencias de aduanas de la mencionada localidad. Dos instrumentos de investigación, específicamente cuestionarios, fueron utilizados para la obtención

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de la información necesaria; un cuestionario fue diseñado para medir el nivel de digitalización de los procesos de aduana, mientras que otro para cuantificar el segundo constructo y evaluándose la fiabilidad de los instrumentos con la prueba de alfa de Cronbach, consiguiendo un coeficiente de 0.883 para la primera variable y 0.871 para la segunda variable. Las evidencias empíricas indicaron que la transformación digital aduanera tuvo una repercusión positiva en la productividad de las agencias aduaneras, observándose mejoras en la reducción del tiempo y los costos operativos, así como una mayor eficiencia en los procesos operativos.

Espinoza et al. (2022) realizaron una investigación con el propósito de analizar la transformación de los procesos aduaneros en la realidad peruana. El estudio se llevó a cabo bajo un paradigma cualitativo, utilizando la teoría fundamentada como estrategia de análisis, con una naturaleza transversal y un objetivo exploratorio. La muestra se compuso de 20 funcionarios que formaban parte de agencias aduaneras, a quienes se les realizó una entrevista semiestructurada como instrumento de recogida de data. Los hallazgos indicaron que los cambios implementados en la digitalización de la aduana peruana fueron favorables, contribuyendo a mejorar el comercio exterior mediante la celeridad en el proceso de importación, la reducción de costos y tiempos, y la mejora en la eficiencia operativa.

Estrada (2024) llevó a cabo una investigación que persiguió como meta abordar la interrelación de la transformación digital y sus dimensiones en la productividad de la fuerza laboral de la Agencia de Aduanas TRAIN PERÚ SAC bajo un contexto pandémico. Recurrió a una estrategia de investigación no

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

experimental, caracterizada por su perfil descriptivo y correlacional, efectivizada en la agencia de aduanas objeto de estudio, emplazada en El Callao, con un conjunto muestral de 52 participantes a quienes se les administraron dos cuestionarios como instrumentos de recogida de data. Se evidenció, en los resultados, una percepción positiva hacia la transformación digital en el seno organizacional, la cual impulsó una mejora notable en la eficiencia operativa; además, cada innovación digital se asoció a un ascenso de 0.70 puntos en la productividad del personal, siendo los canales digitales el factor más determinante, con un peso de 0.652. Paralelamente, surgieron áreas clave que demandaban atención en términos de regulación y digitalización automatizada; en consecuencia, se propuso la adopción de programas de capacitación estratégicos, cuyo propósito fue maximizar la eficacia de estas herramientas y posibilitar una adaptación más fluida a los avances tecnológicos en un escenario comercial complejo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Digitalización de procesos aduaneros

En la digitalización de procesos aduaneros, los distintos agentes utilizan una variedad de documentación que debe estar accesible en tiempo real en diferentes ubicaciones. El despliegue de innovaciones tecnológicas en el campo de la información y la puesta en práctica de tecnologías de software de punta en el entorno web permiten facilitar estas operaciones. No obstante, la ausencia de toda la información deseada en la red impide una utilización generalizada (Giménez et al., 2019).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

El avance en la digitalización de los procesos se pone de relieve con la incorporación de documentación digital, tales como facturas electrónicas, conocimientos de embarque digitales, mandatos electrónicos y transacciones de pago en línea, que los operadores de comercio exterior emplean en sus actividades. Esto permite acelerar las operaciones de importación y exportación, optimizando los trámites y mejorando la experiencia de los usuarios al realizar dichas gestiones (Zapata y Rodríguez, 2023).

2.2.1.1. Dimensiones de la variable digitalización de procesos aduaneros

a. Automatización de procesos

Tukiran et al. (2024) indican que la automatización de procesos abarca diversas tecnologías y metodologías para la optimización de la operatividad y la eficacia en todas las industrias, la minoración de los costes y el perfeccionamiento de la experiencia del cliente. Asimismo, optimiza las operaciones mediante la automatización de tareas repetitivas, lo cual lleva a mejoras significativas, tales como la reducción de errores y flexibilidad de sistema administrativos.

Mehdiyev et al. (2024) manifiestan que la automatización de procesos optimiza no sólo la mejora de precisión y de velocidad de tareas, sino que también permiten que los trabajadores de dichas empresas se centren en trabajos más complejos, lo que contribuye a ahorrar costos y mejorar la satisfacción del cliente; asimismo, implica el uso de software para automatizar tareas rutinarias y repetitivas, mejorar la eficiencia, precisión.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

b. Canales de digitalización

Chavan et al. (2024) sostienen que los canales digitales son plataformas en línea que facilitan la comunicación y las transacciones entre empresas y clientes, incluidos sitios web, redes sociales, aplicaciones móviles, correo electrónico y aplicaciones de mensajería. Desempeñan un rol vital en la mejora de la participación del cliente al permitir la interacción directa, recopilar datos valiosos para el análisis y promover productos y servicios de manera efectiva, la integración de estos canales en las estrategias comerciales se presenta como un factor crucial en el perfeccionamiento de la percepción del cliente, agilizar las operaciones y amoldarse a las modificaciones del mercado; asimismo, la administración de múltiples canales puede ser compleja y plantea problemas de privacidad de datos, los canales digitales son parte integral del ecosistema digital, lo que permite un flujo de datos e interacciones sin interrupciones que perfeccionan la satisfacción de la clientela y la eficiencia operativa.

Knight (2023) menciona que los canales digitales son herramientas y plataformas en línea que facultan a las compañías para establecer interacción con sus clientes y promover productos y servicios, ayudan en la adquisición de nuevos clientes en el extranjero y aumentar la conciencia de marca, estos canales como parte de sus estrategias de internacionalización, aprovechando la creación de contenido y el marketing digital para posicionarse globalmente, los canales digitales también ofrecen acceso a información de valor sobre tendencias del mercado y oportunidades de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

negocio, lo que posibilita a las compañías concretar decisiones sustentadas en su proceso de expansión internacional.

c. Análisis de datos

La cualidad esencial del análisis de datos se manifiesta en su habilidad para recabar información valiosa de conjuntos de data de gran magnitud y complejidad, lo que resulta fundamental tanto para el descubrimiento científico como para las aplicaciones prácticas en diversas industrias, el proceso se sustenta en principios fundamentales, metodologías y herramientas que posibilitan a los estudiosos y especialistas la toma de decisiones estratégicas respaldadas por información cuantitativa, el campo está en continua evolución, enfrentando desafíos como la privacidad de los datos y la necesidad de profesionales cualificados, al tiempo que adopta tendencias emergentes que mejoran su eficacia para abordar problemas del mundo real (Wankhade, 2025).

El análisis de datos se ha erigido como un instrumento indispensable en el panorama digital actual, influyendo significativamente en la innovación y la toma de decisiones en diversas industrias, permite a las compañías extraer información significativa de grandes conjuntos de datos, lo que puede conducir al desarrollo de nuevos productos y servicios que se alinean con las demandas del mercado. Al emplear técnicas avanzadas como el análisis estadístico y el aprendizaje automático, las firmas pueden fortalecer su eficiencia operativa y tomar decisiones informadas que reducen los riesgos y las incertidumbres (Banerjee et al., 2023).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.2.2. Variable dependiente: Productividad laboral

Constituye una métrica fundamental de eficiencia económica y competitividad, reflejando la capacidad de los recursos humanos para generar bienes y servicios. Es importante que las empresas adopten condiciones modernas mediante revisión de los enfoques tradicionales de medición de productividad para reflejar las demandas de una economía impulsada por la innovación, además implica considerar factores como el dominio de los empleados, la adaptabilidad y la proactividad en diferentes niveles organizativos (Zuo, 2024).

Además, este constructo representa un parámetro crucial de la eficiencia económica, poniendo de manifiesto la capacidad del capital humano para crear bienes y servicios. Por lo general, se expresa como la producción por hora trabajada, lo que sirve como un indicador importante para que las empresas y los encargados de formular políticas evalúen el desempeño en diferentes industrias y regiones. Los determinantes que condicionan la productividad laboral incluyen demoras en los pagos, niveles de habilidad, horas extras, escasez de materiales y eficiencia en la administración (Essam et al., 2024).

2.2.2.1. Dimensiones de la variable productividad laboral

a. Eficiencia operativa

Laoyan (2025) indica que radica en la capacidad de un equipo de trabajo para generar un bien o servicio de alta calidad, con una utilización óptima de los recursos disponibles; se mide mediante la relación entre los recursos empleados y los productos obtenidos. La mejora de la eficiencia operativa de un equipo puede generar beneficios sustanciales, tales como la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

minimización de errores humanos, la maximización de la rentabilidad y la reducción de los gastos de producción.

En la perspectiva de Bristol-Alagbariya et al. (2024), la eficiencia implica la competencia de una organización para proveer productos o servicios de manera más rentable, asegurando al mismo tiempo una elevada calidad. Implica optimizar procesos, reducir los desperdicios y maximizar la utilización de recursos, incluyendo el presupuesto como el personal; también es crucial debido a que aliena las actividades de recursos humanos con los objetivos de la empresa, asegurando que la contratación, el desempeño de los trabajadores y el desarrollo se manejen de manera efectiva; implementando estrategias de prácticas innovadoras.

La eficiencia operativa es una medida que refleja qué tan bien una empresa utiliza sus recursos, incluyendo mano de obra, capital y tecnología, para producir productos, esta mejora es particularmente notable en las empresas que operan en entornos complejos o inciertos, donde la información obtenida del análisis de datos puede ayudar a optimizar las operaciones y tomar decisiones informadas. En general, la eficiencia operativa es crucial para las empresas que buscan obtener ganancias sostenibles de rendimiento a largo plazo y una ventaja competitiva en sus respectivos mercados (Kausar et al., 2025).

La eficiencia operacional es la capacidad de una empresa para maximizar la producción mientras se minimiza la entrada, esencialmente logrando más con menos, implica optimizar recursos como tiempo, dinero y materiales para mejorar la productividad y reducir los costos; asimismo, el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

flujo de caja operativo juega un papel positivo en la deuda a los activos, lo que sugiere que una administración efectiva del efectivo puede mejorar el apalancamiento financiero de una empresa; su eficiencia es crucial para que las empresas mejoren su desempeño y tomen decisiones financieras informadas (El-Deeb y Metwally, 2024).

b. Calidad de trabajo

Bunyamin et al. (2024) manifiestan que la calidad de trabajo se concibe como la efectividad y efectividad con que se concluye las tareas en la organización, está influenciada por varios factores, entre ellos la experiencia y el carácter de los individuos involucrados; asimismo, lo asocian como el resultado medible que refleja qué tan bien se realiza el trabajo, tomando en cuenta las habilidades, conocimientos y talentos personales.

Chuprina et al. (2024) indican que la calidad de trabajo es un concepto que refleja la efectividad y la eficiencia de las tareas que realiza el personal dentro de una organización, abarca diversos criterios, entre ellos salarios dignos, empleo efectivo, sistemas de protección social, y la realización de los valores individuales. Asimismo, está influenciada por las relaciones organizativas y económicas en el ámbito laboral, jugando así un papel importante en el perfeccionamiento de la eficiencia en la gestión del capital humano y la competitividad de las compañías.

Calidad de vida laboral (QWL) es un término integral que describe la experiencia general relacionada con el trabajo de los empleados dentro de una organización. Abarca diversos elementos como la cultura organizacional, las condiciones de trabajo, el compromiso de los empleados, y el nivel de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

autonomía y responsabilidad que sienten los empleados en sus roles. Un QWL positivo es esencial ya que influye significativamente en la motivación de los empleados y se alinea con los objetivos de la organización. La investigación ha demostrado que cuando los empleados experimentan una buena QWL, tienden a estar más en forma mental y física, lo que mejora su desempeño; asimismo, un ambiente de trabajo de apoyo es crucial para atraer y retener talento, ya que conduce a una mayor satisfacción laboral y lealtad entre los empleados (Mohini y Pany, 2024).

c. Trabajo en equipo

Zhan et al. (2025) aseveran que el trabajo en equipo consiste en el esfuerzo colaborativo de las personas que trabajan juntos para alcanzar metas compartidas que superan lo que cualquier individuo podría lograr solo, destacando la integración de la experiencia individual y la comprensión compartida entre los miembros del equipo. Asimismo, el trabajo en equipo no solo se trata de laborar en conjunto, sino que también implica la integración efectiva de diversas habilidades y perspectivas para mejorar la resolución de problemas y la innovación.

Wulansari et al. (2024) argumentan que el trabajo en equipo es calificado como el esfuerzo colaborativo de individuos que trabajan juntos hacia objetivos compartidos, utilizando sus diversas habilidades y perspectivas para lograr resultados para lograr resultados que a menudo son inalcanzables para una sola persona, el trabajo en equipo fomenta objetivos claros, comunicaciones abiertas, la toma de decisiones cooperativas y una atmósfera de confianza entre los miembros del equipo. Asimismo, añaden

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

que el trabajo colaborativo repercute favorablemente en el desempeño laboral del capital humano.

En el contexto del desempeño organizacional, el trabajo en equipo despliega un rol trascendental en la optimización de la productividad y el fomento de un ambiente de trabajo positivo, puede tener efectos tanto positivos como negativos en los empleados, fomenta un sentido de pertenencia y motivación, mientras que las dinámicas negativas pueden conducir a conflictos y disminución de la moral; cuando los equipos trabajan de manera efectiva, contribuyen a mejores resultados para la organización, demostrando que no solo es beneficioso para las personas sino también crítico para el éxito de la empresa en su conjunto, componente vital del éxito organizacional, influyendo tanto en la satisfacción de los empleados como en el desempeño general. Al fomentar un entorno colaborativo y centrarse en los factores clave que mejoran el trabajo en equipo, las organizaciones pueden lograr mejores resultados y crear una fuerza laboral más comprometida (Nikolić et al., 2024).

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

2.3.2. Objetivos específicos

O.E.1.- Evaluar de qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la eficiencia operativa del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

O.E.2.- Analizar de qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la calidad de trabajo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

O.E.3.- Identificar de qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en el trabajo en equipo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La digitalización de procesos aduaneros influye de manera directa y significativa en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

2.4.2. Hipótesis específicas

H.E.1.- La digitalización de procesos aduaneros influye de manera directa y significativa en la eficiencia operativa del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

H.E.2.- La digitalización de procesos aduaneros influye de manera significativa en la calidad de trabajo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

H.E.3.- La digitalización de procesos aduaneros influye de manera directa y significativa en el trabajo en equipo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

La pesquisa se desarrolló siguiendo un diseño no experimental, de tipo transaccional y con orientación correlacional-causal. La no manipulación intencional de los constructos estudiados definió la cualidad no experimental del diseño. La característica transaccional se demostró en la concentración temporal de la fase de recogida de datos, logrando una representación del fenómeno en un momento preciso del tiempo, en contraposición con un estudio longitudinal. El diseño correlacional-causal se implementó para establecer la repercusión de la digitalización de procesos aduaneros sobre la productividad laboral, buscando establecer una relación causal entre ambos constructos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2023).

3.2. Tipo

En consonancia con las ideas de Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), en el dominio metodológico, fue más adecuado utilizar el término alcance en lugar de tipo de investigación. Bajo esta perspectiva, el alcance del presente estudio fue de carácter explicativo, puesto que el propósito central fue medir la repercusión de la variable independiente (digitalización de procesos aduaneros) en la variable dependiente (productividad laboral).

3.3. Enfoque

El paradigma metodológico adoptado fue de carácter cuantitativo, ya que el fundamento del estudio residió en información de naturaleza numérica. Para el análisis de dicha información, se aplicaron tanto técnicas de estadística descriptiva como inferencial, con el propósito de examinar e interpretar adecuadamente los datos recopilados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2023).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.4. Población

El estudio se orientó hacia una población de 22 trabajadores que desempeñan sus funciones en el Área Administrativa del operador de comercio exterior objeto de estudio. Estos trabajadores desempeñan distintas actividades centradas en la asistencia al cliente, desde el presupuesto hasta el cierre de la venta final. Este equipo tiene la responsabilidad de gestionar los inventarios y supervisar los envíos en el almacén, realizando estas tareas tanto de forma física como remota. Su ámbito de acción se extiende a nivel nacional, así como a otros países donde se llevan a cabo actividades de importación y exportación.

3.5. Muestra

Por la naturaleza acotada del grupo de trabajadores pertenecientes al Área Administrativa, se empleó un muestreo censal, lo cual significa que se incluyó a todos los miembros de esa área en el estudio. Para realizar la recolección de datos se coordinó con el jefe de área y se utilizó Google Forms como medio para realizar cuestionarios digitales, ello facilitó la comunicación y reunir información con cada miembro; alcanzando información importante para el objeto de estudio.

3.6. Operacionalización de variables

El Anexo 2, titulado Matriz de Operacionalización, ofrece la información pormenorizada, donde se detalla cada una de las variables con sus respectivas dimensiones.

3.7. Técnicas para la recolección de datos

La encuesta fue el método preferido para la recogida de datos, ya que es una técnica ampliamente aceptada por su facilidad de aplicación y resultados efectivos en la obtención de información (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2023).

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

3.7.1. Descripción de los instrumentos

El instrumento que se utilizó es un cuestionario virtual estructurado, debido a que permitió recolectar datos de manera eficiente y rápida. Asimismo, el cuestionario virtual estuvo integrado por ítems que presentaron opciones de respuesta estructuradas en función de la escala de Likert (véase anexo 3).

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

En cuanto al proceso de validación de los instrumentos utilizados en esta pesquisa, se efectivizó a partir de la adopción de la técnica del juicio de expertos. Para ello, se conformó un panel integrado por tres académicos especializados, pertenecientes al cuerpo docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur. Estos profesionales revisaron y examinaron meticulosamente los instrumentos de recolección de datos, otorgando su respectiva aprobación para su posterior utilización en el estudio.

La información específica relacionada con este proceso de validación se detalla en la tabla 1, donde se exponen los nombres completos, perfiles académicos y profesionales de los expertos participantes, junto con el veredicto final emitido durante la evaluación de los instrumentos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 1

Síntesis del juicio experto sobre la validez de los instrumentos aplicados

Experto	Especialidad	Aplicable
José Alfredo Díaz León	Mg. en Tecnología de la Información	Sí
Luis Vittorio Riera Díaz	Economista- Magister en Administración	Sí
Martin Isidro Velásquez Medina	Doctor en Gestión Pública- MBA- Ingeniero Industrial	Sí
Sandra Elizabeth Huamán Pastorelli	Economía	Sí
Antonio Roberto Huachaca Urbina	Lic. En Tecnología e Informática Metodólogo en Investigación	Sí

Complementariamente, la confiabilidad del cuestionario fue evaluada con el alfa de Cronbach, lo que validó la precisión y consistencia de las respuestas, evidenciado en la tabla 2:

Tabla 2

Consistencia interna por variable evaluada (alfa de Cronbach)

Variables	Valores obtenidos	N° de elementos
Digitalización de procesos aduaneros	0.895	15
Productividad laboral	0.849	10

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

La integración de la validación por expertos y la medición de la consistencia interna a través del coeficiente alfa de Cronbach no solo fortaleció la calidad técnica del instrumento, sino que además consolidó un marco sólido para el tratamiento y la interpretación de los resultados. Este enfoque metódico y riguroso fue indispensable para garantizar que los resultados del estudio fueran significativos y contribuyeran de manera efectiva al enriquecimiento del conocimiento en el campo de investigación.

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

En esta indagación, se adoptó un enfoque dual para el procesamiento de la data: por un lado, se utilizó la estadística descriptiva para estructurar y resumir la información obtenida; por otro, se implementó la estadística inferencial con el fin de derivar conclusiones y generalizaciones a partir de la muestra analizada. Se aplicó, además, la prueba de Shapiro-Wilk para examinar si los datos se distribuían normalmente, dado que la muestra no superó los 50 encuestados. A través del software IBM SPSS Statistics versión 26 se desarrolló el análisis, el cual permitió evaluar las hipótesis propuestas con rigor metodológico.

3.9. Aspectos éticos

La información secundaria integrada en este estudio fue referenciada con estricto apego a las pautas de la APA, en su séptima edición, garantizando transparencia, trazabilidad y rigor metodológico en su uso. Este procedimiento aseguró el debido reconocimiento a los derechos de autor y preservó la integridad académica del trabajo. La incorporación de fuentes secundarias no solo enriqueció el análisis y la discusión, sino que también permitió integrar perspectivas y descubrimientos previos, proporcionando un contexto más amplio y profundo a la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

investigación. Al adoptar esta perspectiva, se facilitó el reconocimiento de patrones significativos y trayectorias tendenciales dentro del campo de investigación, al tiempo que promovió un diálogo continuo entre investigaciones anteriores y actuales, construyendo sobre el conocimiento ya existente.

Adicionalmente, es importante subrayar que la recolección y el tratamiento de los datos se realizaron bajo los principios de voluntariedad y confidencialidad, con el exclusivo objetivo de contribuir al progreso del conocimiento en el ámbito investigado. La participación de los individuos fue estrictamente voluntaria, otorgándoles la libertad de decidir si deseaban formar parte del estudio sin ningún tipo de presión. Este principio de voluntariedad fue fundamental para garantizar la ética en el trabajo investigativo, ya que respetó la autonomía de los participantes y su derecho a controlar el uso de su información personal.

En última instancia, el estudio obtuvo una dispensa de evaluación por parte del Comité de Ética, gestionada bajo la supervisión del responsable de investigación del área correspondiente. Este respaldo institucional permitió que el trabajo no requiriera de una revisión ética formal, en consonancia con los lineamientos vigentes.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

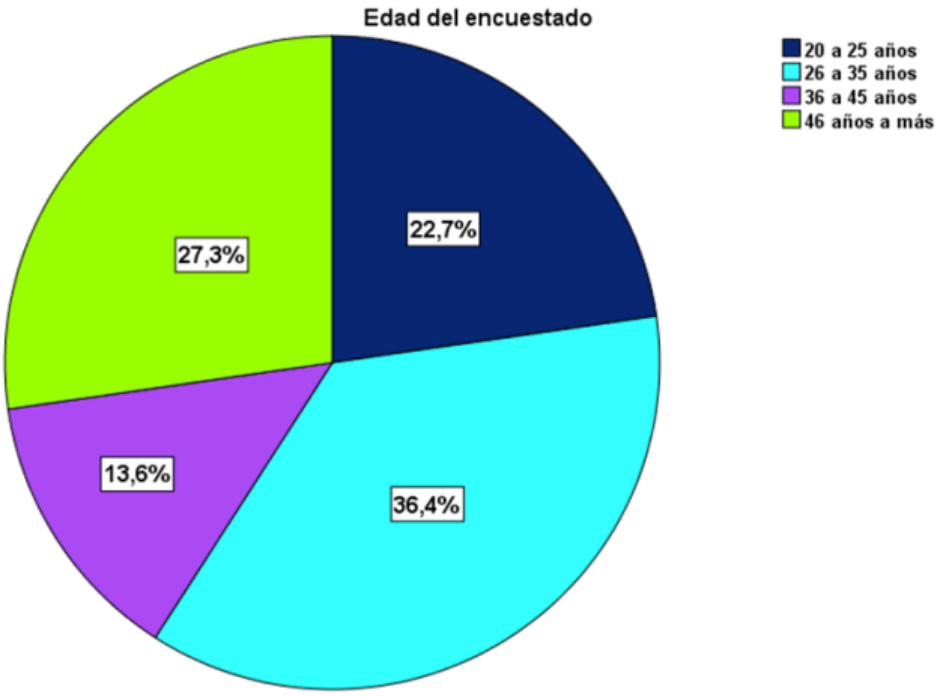
4.1.1. Composición sociodemográfica de la muestra estudiada

Las representaciones visuales incluidas a continuación facilitaron un análisis pormenorizado de la información recolectada, lo que resultó en una visión general ilustrativa y fácil de interpretar sobre los atributos y perfiles de los sujetos involucrados en el estudio.

El rango de las edades de los encuestados varía, debido a los diferentes rangos de edades, según se ilustra en la figura 1.

Figura 1

Rangos de edad de participantes de la encuesta

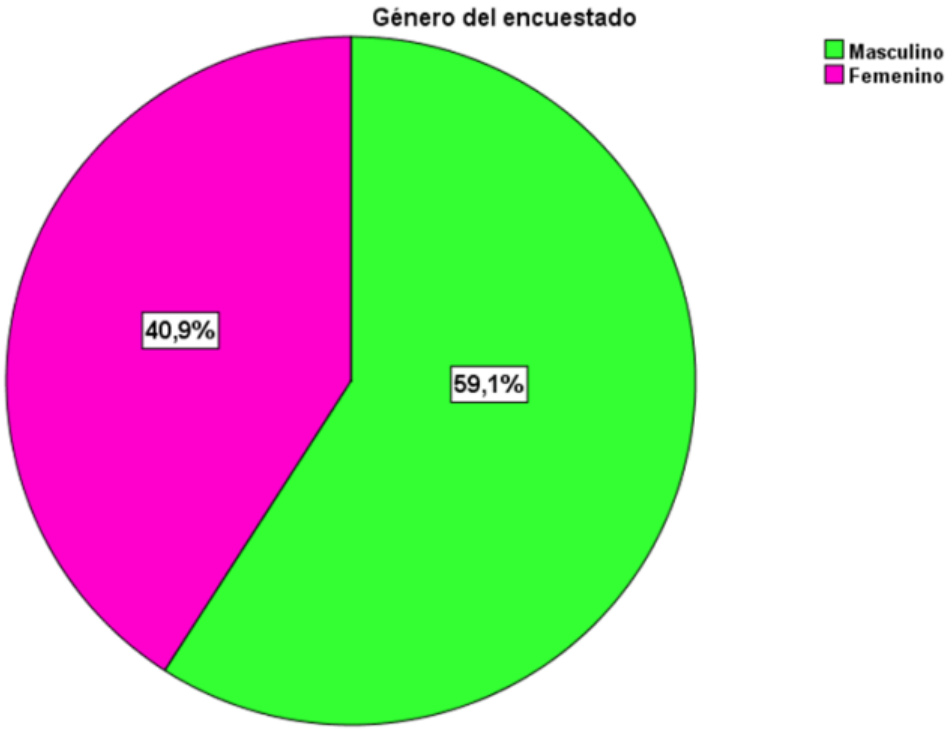


La composición de la muestra por género reveló una predominancia del masculino, con el 59.1 %, en contraste con el 40.9 % del femenino, diferencia que se visualiza claramente en la figura 2.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 2

Perfil sociodemográfico en cuanto al género de los encuestados

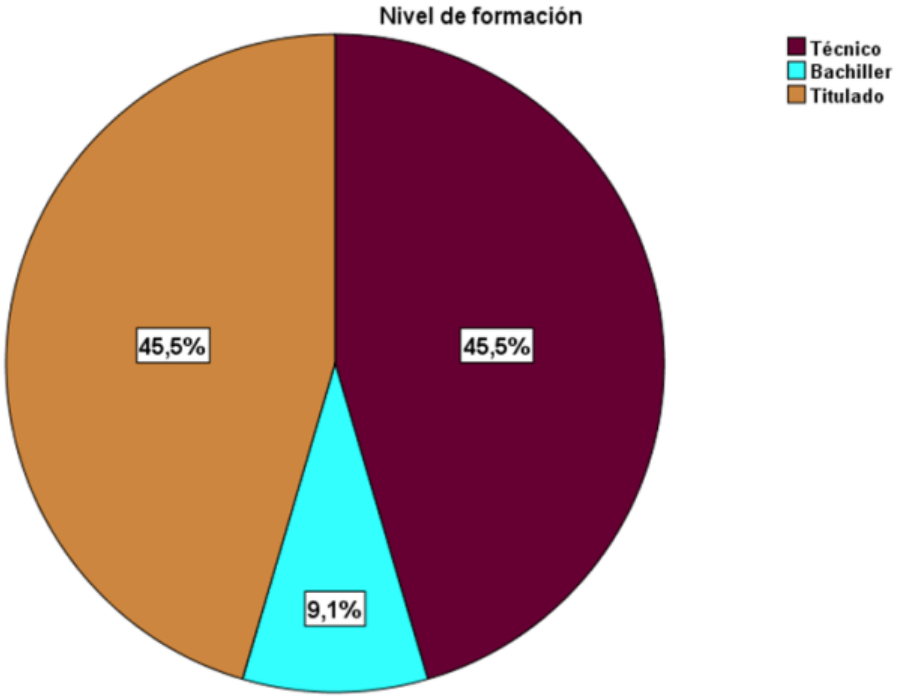


Con respecto al grado de estudio de los encuestados, se obtuvo como resultado que un 45.5% contaba con un título universitario, el 45.5% tenía formación técnica y el 9.1% poseía el grado de bachiller, lo cual queda gráficamente reflejado en la figura 3.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 3

Nivel de formación de encuestados

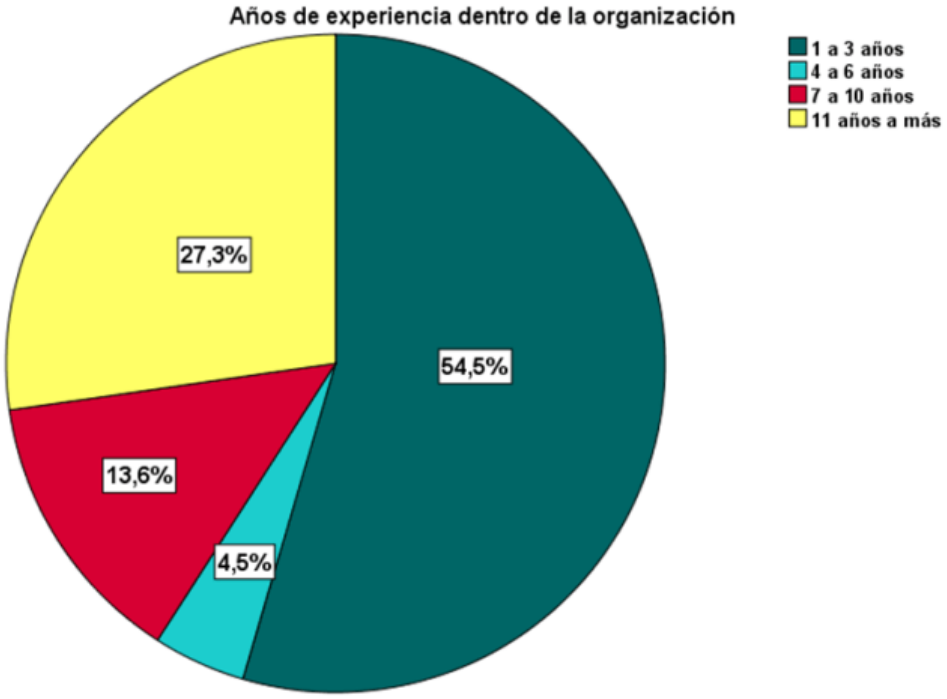


En lo que concierne al tiempo que llevan laborando los participantes en la empresa, se halló que el 54.3% tenía entre 1 y 3 años de trayectoria, el 27.3% llevaba más de 11 años en la empresa, el 13.6% tenía entre 7 y 10 años de trabajo, y el 4.5% contaba con entre 4 y 6 años de permanencia, como queda ilustrado en la figura 4.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Figura 4

Años de experiencia dentro de la empresa de los encuestados



4.1.2. Estadísticos descriptivos

Sobre la base de la tabla 3, que sintetiza las estadísticas descriptivas, se efectuó una evaluación rigurosa de la información, tomando en cuenta el tamaño muestral de 22 observaciones por variable; paralelamente, se estudiaron con precisión las medidas de posición central, variabilidad y patrón de distribución de la data.

El análisis de los estadísticos descriptivos presentado permite caracterizar a los constructos investigativos, así como sus respectivas dimensiones, en términos de tendencia central, dispersión y forma de la distribución; lo cual resulta fundamental para comprender el comportamiento de las variables objeto de estudio en la muestra analizada, compuesta por 22 observaciones en todos los casos. En primer lugar, respecto a la variable

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

independiente “digitalización de procesos aduaneros”, se observa una media de 45.55 con una desviación estándar de 21.400, lo cual indica una considerable variabilidad en las respuestas, evidenciando que los valores tienden a alejarse del promedio; asimismo, el rango de esta variable, comprendido entre un mínimo de 15 y un máximo de 63, refleja una amplitud significativa en la percepción o nivel de digitalización, sugiriendo heterogeneidad en la implementación o evaluación de estos procesos entre los sujetos de estudio. Por otro lado, las medidas de forma revelan un coeficiente de asimetría de -0.825, lo que indica una ligera asimetría hacia la izquierda —es decir, una cola izquierda más larga—, aunque dentro de rangos moderados; mientras que el valor de curtosis de -1.437, con un error estándar de 0.953, sugiere una distribución platicúrtica, menos apuntada que la normal, implicando una reducida acumulación de datos próximos a la media y una mayor variabilidad en los extremos.

En cuanto a las dimensiones que componen esta variable independiente, destaca “automatización de procesos”, cuya media es de 15.64 con una desviación estándar de 7.487, lo que indica una dispersión moderada en torno al promedio; el mínimo (5) y el máximo (23) denotan un rango relativamente amplio en comparación con la media, lo cual podría interpretarse como diferencias sustanciales en el grado de automatización entre las entidades analizadas. La asimetría negativa (-0.790) sugiere nuevamente una concentración de valores hacia el extremo superior, es decir, que la mayoría de las observaciones se sitúan por encima de la media, mientras que la curtosis (-1.431) refuerza la idea de una distribución aplanada, sin picos pronunciados. De

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

forma análoga, la dimensión “canales de digitalización” presenta una media de 18.14 y una desviación estándar de 8.571, lo cual evidencia una dispersión ligeramente mayor que la de automatización, acompañada de un rango entre 6 y 26; la asimetría (-0.773) y la curtosis (-1.449) siguen la misma tendencia observada previamente, indicando una distribución moderadamente sesgada a la izquierda y con baja concentración central.

Por su parte, la dimensión “análisis de datos” registra una media de 11.77 con una desviación estándar de 5.503, mostrando una menor dispersión en comparación con las dimensiones anteriores, aunque aún significativa; el rango, comprendido entre 4 y 16, es más acotado, lo cual podría interpretarse como una mayor homogeneidad en la capacidad de análisis de datos entre los participantes. No obstante, el sesgo negativo (-0.763) y la curtosis (-1.471) continúan alineándose con el patrón general: una distribución asimétrica hacia la izquierda y una forma aplanada, lo que podría deberse a que una proporción considerable de los encuestados reporta niveles medios o altos en esta dimensión, mientras que pocos presentan valores muy bajos.

En lo concerniente a la variable dependiente “productividad laboral”, se registra una media de 29.32 con una desviación estándar de 13.796, lo cual indica una variabilidad considerable, aunque menor en términos relativos que la de la variable independiente principal; el rango, entre 10 y 40, muestra una distribución amplia de los niveles de productividad percibidos, lo que sugiere diferencias relevantes entre los casos analizados. El coeficiente de asimetría (-0.721) indica nuevamente una leve asimetría negativa, consistente con las demás variables, mientras que la curtosis (-1.514) es aún más negativa, lo que refuerza

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

la hipótesis de una distribución platicúrtica pronunciada, con escasa concentración de datos en el centro y colas relativamente más pesadas. Dentro de esta variable, sus dimensiones —eficiencia operativa, calidad de trabajo y trabajo en equipo— muestran patrones similares: “eficiencia operativa” tiene una media de 8.68 y una desviación de 4.064, con valores entre 3 y 12; “calidad de trabajo”, por su parte, presenta una media ligeramente superior (8.86) y una desviación estándar de 4.190, lo que indica una dispersión comparable; finalmente, “trabajo en equipo” comparte exactamente la misma media (11.77) y una desviación muy similar (5.554) con “análisis de datos”, lo cual podría sugerir una posible relación entre ambas dimensiones. En todas ellas, los coeficientes de asimetría oscilan entre -0.707 y -0.720, y los de curtosis entre -1.505 y -1.519, lo que confirma un comportamiento distribucional homogéneo en el conjunto del estudio.

En conjunto, los resultados indican que, aunque las variables presentan diferentes niveles medios, todas comparten un patrón común de asimetría negativa y curtosis negativa, lo cual podría deberse a sesgos en la percepción de los encuestados —como el efecto de halos positivos— o a una saturación en los valores altos de las escalas utilizadas; además, la consistencia en los errores estándar de asimetría (0.491) y curtosis (0.953) a través de todas las variables sugiere un diseño muestral homogéneo y una posible estandarización en la recogida de data. Este perfil descriptivo no solo permite caracterizar adecuadamente las variables, sino que también sienta las bases para análisis inferenciales posteriores, al evidenciar tanto la variabilidad como la forma de las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

distribuciones, aspectos clave para determinar la idoneidad de pruebas paramétricas o no paramétricas en etapas futuras del estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Tabla 3

Estadísticos descriptivos

Variables y dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Asimetría		Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Desv. Error	Estadístico	Desv. Error
Variable independiente: Digitalización de procesos aduaneros	22	15	63	45.55	21.400	-0.825	0.491	-1.437	0.953
● Automatización de procesos	22	5	23	15.64	7.487	-0.790	0.491	-1.431	0.953
● Canales de digitalización	22	6	26	18.14	8.571	-0.773	0.491	-1.449	0.953
● Análisis de datos	22	4	16	11.77	5.503	-0.763	0.491	-1.471	0.953
Variable dependiente: Productividad laboral	22	10	40	29.32	13.796	-0.721	0.491	-1.514	0.953
● Eficiencia operativa	22	3	12	8.68	4.064	-0.707	0.491	-1.505	0.953
● Calidad de trabajo	22	3	12	8.86	4.190	-0.720	0.491	-1.519	0.953
● Trabajo en equipo	22	4	16	11.77	5.554	-0.717	0.491	-1.517	0.953

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

4.2. Prueba de normalidad

Con el fin de sustentar rigurosamente los análisis estadísticos subsiguientes, se puso en práctica la prueba de normalidad mediante el test de Shapiro-Wilk, reconocido por su elevada sensibilidad para detectar desviaciones respecto a la distribución normal. Los resultados, especialmente los valores de significancia asociados a los constructos presentados en la tabla 4, evidenciaron una clara violación de este supuesto, lo que justificó el uso de un modelo de regresión ordinal, técnica no paramétrica más robusta, para examinar la relación causal entre ambas variables.

Tabla 4

Diagnóstico de normalidad basado en el test de Shapiro-Wilk

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Grados de libertad	Valores de significancia
Digitalización de procesos aduaneros	0.743	22	0.000
Productividad laboral	0.774	22	0.000

4.3. Contraste de hipótesis

4.3.1. Contraste de la hipótesis general

Hipótesis nula

La digitalización de procesos aduaneros no influye de manera directa y significativa en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Hipótesis alterna

La digitalización de procesos aduaneros sí influye de manera directa y significativa en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

- *Nivel de significancia (p-valor)* = 0.05 (típico en las Ciencias Sociales)
- *Tamaño muestral* = 22
- *Prueba estadística:* Regresión ordinal

Durante la fase analítica, se utilizó una herramienta informática especializada que facilitó la creación de múltiples cuadros estadísticos; la tabla 5 reúne los datos más significativos para contrastar la hipótesis y proyectar la dinámica de los constructos considerados.

Tabla 5

Análisis de regresión ordinal aplicado a la hipótesis general

Coeficientes	Valores
p-valor (valor de significancia)	0.000
Coeficiente de Nagelkerke	0.791

Interpretación:

- Al obtener un valor de p de 0.000, el cual es considerablemente menor que el nivel de significancia (α) que se había fijado con anterioridad, se valida la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar, en su reemplazo, la hipótesis alterna.
- Dado que el coeficiente de Nagelkerke se estableció en 0.791, es plausible argumentar que la digitalización de procesos aduaneros tiene una incidencia

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

del 79.1% en la productividad laboral del personal administrativo de la compañía abordada.

4.3.2. Contraste de la hipótesis específica 1

Hipótesis nula

La digitalización de procesos aduaneros no influye de manera directa y significativa en la eficiencia operativa del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

Hipótesis alterna

La digitalización de procesos aduaneros sí influye de manera directa y significativa en la eficiencia operativa del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

En el marco de la pesquisa realizada, el programa informático utilizado facilitó la creación de una amplia gama de tablas y cuadros que contenían datos de naturaleza estadística. En particular, en la tabla 6 se ha reunido la información más relevante y esencial para el análisis de la hipótesis planteada y la evaluación de la dinámica específica de la variable y dimensión sometidas a un exhaustivo examen.

Tabla 6

Análisis de regresión ordinal aplicado a la hipótesis específica 1

Coeficientes	Valores
p-valor (valor de significancia)	0.000
Coeficiente de Nagelkerke	0.636

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Interpretación:

- El valor p (que denota el valor de significancia) ha alcanzado una cifra de 0.000, situándose en una posición inferior al umbral de significancia preestablecido. Esta circunstancia facilita la adopción de la hipótesis alterna, lo que conlleva al descarte de la hipótesis nula.
- Con un coeficiente de Nagelkerke de 0.636, se puede sostener que la digitalización de procesos aduaneros tiene una repercusión del 63.6% sobre la eficiencia operativa del personal administrativo del operador en cuestión.

4.3.3. Contraste de la hipótesis específica 2

Hipótesis nula

La digitalización de procesos aduaneros no influye de manera significativa en la calidad de trabajo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

Hipótesis alterna

La digitalización de procesos aduaneros sí influye de manera significativa en la calidad de trabajo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

Con el fin de dotar de solidez metodológica al estudio, se ha recurrido a un programa informático capaz de generar diversas representaciones tabulares de índole estadística; entre estas, la tabla 7 emerge como un instrumento fundamental —al integrar los datos más representativos—, permitiendo no solo someter a prueba la hipótesis específica 2, sino también explorar con mayor profundidad las interrelaciones que definen la evolución del constructo y dimensión analizadas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 7

Análisis de regresión ordinal aplicado a la hipótesis específica 2

Coeficientes	Valores
p-valor (valor de significancia)	0.000
Coeficiente de Nagelkerke	0.714

Interpretación:

- Al ser el valor p igual a 0.000 —valor claramente inferior al alfa establecido—, se configura una situación estadísticamente significativa: ello permite, con fundamento, rechazar la hipótesis nula y, en contrapartida, sustentar la hipótesis alterna, en tanto que encuentra respaldo inequívoco en los datos observados.
- El coeficiente de Nagelkerke, al alcanzar un valor de 0.714, posibilita aseverar con fundamento que la digitalización de procesos aduaneros repercute directamente en la calidad de trabajo del personal administrativo del operador objeto de estudio, explicando aproximadamente el 71.4 % de su variabilidad (una magnitud que refleja una incidencia sustancial y estadísticamente relevante).

4.3.4. Contraste de la hipótesis específica 3

Hipótesis nula

La digitalización de procesos aduaneros no influye de manera directa y significativa en el trabajo en equipo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Hipótesis alterna

La digitalización de procesos aduaneros sí influye de manera directa y significativa en el trabajo en equipo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.

La ejecución del trabajo investigativo implicó la utilización de un programa informático que posibilita la creación de múltiples tablas con información estadística; dentro de este conjunto, la tabla 8 adquiere especial relevancia, al integrar los datos más representativos —con el propósito explícito de evaluar la hipótesis propuesta— y facilitar, así, una interpretación más precisa de la evolución y comportamiento de la variable y dimensión sometidas a examen detallado.

Tabla 8

Análisis de regresión ordinal aplicado a la hipótesis específica 3

Coeficientes	Valores
p-valor (valor de significancia)	0.000
Coeficiente de Nagelkerke	0.681

Interpretación:

- El valor p obtenido, al presentarse en 0.000, se encuentra profundamente por debajo del umbral convencional de significancia; esta notable desviación constituye un indicio fuerte y coherente con la hipótesis alterna, haciendo razonable —y estadísticamente necesario— el rechazo de la hipótesis nula, en tanto que carece de respaldo frente a los datos empíricos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- El valor obtenido para el coeficiente de Nagelkerke —0.681— indica que la digitalización de procesos aduaneros incide directamente en el trabajo en equipo del personal administrativo de la organización objeto de análisis, explicando aproximadamente el 68.1% de su comportamiento; esta magnitud no solo revela un vínculo sustancial, sino que también confiere robustez predictiva al modelo en estudio.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Para poder iniciar con la discusión se ha tomado en cuenta la evidencia empírica obtenida en esta investigación, que confirma de manera contundente que la digitalización de procesos aduaneros repercute de forma directa y significativa en la productividad laboral del personal administrativo en el operador de comercio exterior objeto de análisis, tal como se postuló en la hipótesis general; este hallazgo, lejos de constituir un aislado descubrimiento, se inscribe en un marco teórico más amplio que reconoce la transformación digital como un catalizador esencial para la eficiencia organizacional, tal como lo han documentado previamente diversos investigadores en contextos similares.

En efecto, los resultados obtenidos resonan profundamente con las observaciones de Loo y Mariátegui (2020), quienes ya habían identificado una correlación positiva entre la informatización de procedimientos aduaneros y el funcionamiento portuario en el Callao, destacando cómo la tecnología en plataformas aduaneras otorga mayor eficiencia e integración en los procesos; no obstante, la investigación aporta un matiz adicional al demostrar que esta relación no solo se limita a la eficiencia operativa del puerto, sino que se traduce directamente en mejoras en la productividad del personal administrativo, un aspecto que, según Espinoza et al. (2022), ha sido históricamente subestimado en los estudios sobre transformación aduanera en el contexto peruano.

Resulta particularmente revelador constatar cómo la digitalización, más que un mero cambio tecnológico, representa una transformación profunda en la dinámica laboral, tal como lo sugieren Mohini y Pany (2024), quienes han demostrado que

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

cuando los empleados experimentan una buena calidad de vida laboral, tienden a estar más en forma mental y física, lo que mejora significativamente su desempeño; en este sentido, los hallazgos indican que la digitalización de procesos aduaneros no solo automatiza tareas, sino que también genera condiciones que favorecen una mejor calidad de vida laboral, creando así un círculo virtuoso donde la tecnología y el bienestar del trabajador se retroalimentan mutuamente.

Además, la presente investigación se alinea con las conclusiones de Mehdiyev et al. (2024), quienes manifiestan que la automatización de procesos optimiza no solo la mejora de precisión y velocidad de tareas, sino que también permite que los trabajadores se centren en labores más complejas, lo que contribuye a ahorrar costos y mejorar la satisfacción tanto del cliente como del propio personal; en el contexto específico de la compañía analizada, se ha observado que la liberación de tareas repetitivas mediante la digitalización ha permitido al personal administrativo dedicar mayor tiempo a actividades estratégicas que requieren juicio profesional, un hallazgo que refuerza la tesis de que la tecnología, cuando se implementa adecuadamente, no sustituye al trabajador, sino que potencia sus capacidades.

Es importante señalar que estos resultados, aunque contundentes, deben interpretarse en el marco del enfoque explicativo adoptado, el cual, como señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2023), permite medir la repercusión de la variable independiente en la dependiente, más no necesariamente establecer causalidad absoluta; no obstante, la consistencia de los hallazgos con estudios previos, como el de Vu y Hartley (2022) sobre patrones de crecimiento en productividad laboral en países industrializados, sugiere que la relación identificada no es fortuita, sino que forma parte de una tendencia global donde el análisis de datos y las técnicas

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

avanzadas, como señalan Banerjee et al. (2023), se han erigido como instrumentos indispensables en el panorama digital actual, influyendo significativamente en el impulso de soluciones innovadoras y en la conducción de decisiones clave en distintos entornos industriales.

En el ámbito práctico, estos resultados corroboran las recomendaciones de Nikolić et al. (2024), quienes destacan que el trabajo en equipo es un componente vital del éxito organizacional, influyendo tanto en la satisfacción de los empleados como en el desempeño general; en el estudio, se observó que la digitalización de procesos aduaneros no únicamente fortalece la productividad individual, y, al mismo tiempo, impulsa la construcción de un ambiente de trabajo cooperativo al eliminar barreras comunicacionales y facilitar el flujo de información entre los diferentes actores del proceso aduanero, lo que, a su vez, contribuye a crear una fuerza laboral más comprometida, tal como lo predicen los autores mencionados.

En síntesis, la confirmación de la hipótesis general no solo valida el marco teórico propuesto, sino que además proporciona un sustento empírico consistente para comprender cómo la digitalización, más que una mera herramienta tecnológica, se configura como un elemento transformador de la relación entre el trabajador y su entorno laboral en una empresa del sector aduanero peruano; este hallazgo, aunque específico, posee implicaciones más amplias para el comercio exterior nacional, especialmente considerando que, como señalan Loo y Mariátegui (2020), el Perú debe persistir en sus esfuerzos por optimizar la eficacia de las operaciones aduaneras para asegurar su ventaja competitiva en el entorno del comercio exterior; una ventaja que, según los resultados, está intrínsecamente ligada a la productividad del recurso humano que opera estos sistemas.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Respecto a la hipótesis específica 1 del estudio, la evidencia obtenida en esta investigación confirma que la digitalización de procesos aduaneros sí ejerce una influencia directa y significativa en la eficiencia del personal administrativo en el operador de comercio exterior estudiado. Al contrastar este resultado con la literatura existente, emerge una interesante convergencia en articulación con los hallazgos reportados por Loo y Mariátegui (2020), quienes al explorar el nexo entre la informatización del procedimiento aduanero y el funcionamiento aduanero del puerto del Callao durante el quinquenio 2016-2020, concluyeron que el Perú debería persistir en sus esfuerzos por optimizar la eficacia de las operaciones aduaneras, recomendando específicamente la agilización de tecnología en las plataformas aduaneras para otorgar mayor eficiencia e integración en los procesos; recomendación que, veinte años después, cobra plena vigencia en nuestro contexto investigativo.

Asimismo, los resultados obtenidos dialogan significativamente con la investigación de Arteaga y Rodríguez (2021), quienes en El Callao realizaron un estudio enfocado en explorar la digitalización de los procesos aduaneros y su repercusión en la productividad de las agencias de aduanas, encontrando patrones similares a los observados en la muestra; este paralelismo sugiere que los beneficios de la digitalización en términos de eficiencia no son aislados a un solo operador, sino que representan una tendencia más amplia en el sector aduanero peruano; tendencia que, como bien plantea Mehdiyev et al. (2024), se explica porque la automatización de procesos no solo optimiza la mejora de precisión y velocidad de tareas, sino que también permite que los trabajadores se centren en labores más complejas, lo que contribuye a ahorrar costos y mejorar la satisfacción tanto interna como externa.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

No obstante, es preciso reconocer el estudio, al igual que el de Espinoza et al. (2022), quien analizó la transformación de los procesos aduaneros en la realidad peruana mediante entrevistas semiestructuradas a funcionarios de agencias aduaneras, enfrentó limitaciones metodológicas derivadas del tamaño reducido de la muestra; sin embargo, a diferencia de aquel estudio cualitativo, el enfoque cuantitativo—como bien argumenta Hernández-Sampieri y Mendoza (2023)—permitió cuantificar con mayor precisión la magnitud de la relación causal entre ambos elementos, aportando así evidencia empírica sólida que respalda la hipótesis alterna propuesta. Esta solidez metodológica, conseguida mediante el uso de técnicas de estadística descriptiva e inferencial, resulta particularmente valiosa en un contexto donde, como señala Banerjee et al. (2023), el análisis de datos se ha erigido como un instrumento indispensable en el panorama digital actual, influyendo significativamente en la generación de valor mediante procesos de innovación y decisiones clave en distintos entornos industriales.

En términos prácticos, estos hallazgos refuerzan la necesidad de continuar invirtiendo en la digitalización de procesos aduaneros no solo como medida administrativa, sino como estrategia para potenciar la eficiencia del recurso humano —aspecto que, según Vu y Hartley (2022), resulta fundamental para el crecimiento sostenido en el sector transporte y logística—; no obstante, sería conveniente que futuras investigaciones exploren con mayor profundidad los factores moderadores que podrían influir en esta relación, tales como la capacitación del personal o la adaptabilidad organizacional, elementos que podrían explicar las variaciones observadas en la implementación y evaluación de estos procesos, tal como se

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

evidenció en la considerable variabilidad de las respuestas registradas en esta investigación académica.

Finalmente, cabe destacar que estos resultados no solo contribuyen al ámbito académico como antecedente para futuros estudios—tal como se planteó en la justificación práctica de la investigación—sino que también ofrecen una base empírica sólida para que este operador de comercio exterior reconsidere sus estrategias de digitalización, no como un mero requisito tecnológico, sino como un factor determinante en la optimización de la eficiencia de su personal administrativo; en este sentido, y como sugieren las evidencias acumuladas, la digitalización no representa una mera sustitución de procesos manuales por digitales, sino una transformación integral que, debidamente gestionada, puede potenciar significativamente el desempeño organizacional en el competitivo ámbito del comercio exterior peruano.

Sobre la hipótesis específica 2 del estudio, que plantea la influencia significativa de la digitalización de procesos aduaneros en la calidad de trabajo del personal administrativo, ésta arroja hallazgos que merecen una reflexión profunda en el contexto teórico y práctico actual; en efecto, los resultados obtenidos no solo confirman la relación causal positiva entre ambos elementos, sino que también ofrecen una perspectiva renovada sobre cómo la transformación digital impacta en los aspectos cualitativos del entorno laboral, más allá de los meros indicadores de eficiencia operativa. Al examinar estos hallazgos a la luz de la literatura existente, resulta particularmente esclarecedor el trabajo de Mohini y Pany (2024), quienes destacan que cuando los empleados experimentan una buena calidad de vida laboral, tienden a estar más en forma mental y física, lo que mejora su desempeño; asimismo, un ambiente de trabajo de apoyo es crucial para atraer y retener talento, ya que

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

conduce a una mayor satisfacción laboral y lealtad entre los empleados; esta perspectiva teórica encuentra resonancia en los resultados, pues la digitalización de procesos aduaneros no solo optimiza tiempos y recursos, sino que también contribuye sustancialmente a crear un entorno laboral más favorable, un hallazgo que complementa de manera significativa los estudios previos centrados exclusivamente en la eficiencia operativa.

Resulta igualmente pertinente contrastar estos resultados en correspondencia con las evidencias empíricas obtenidas por Yereshko et al. (2023), cuya indagación sobre la digitalización de procedimientos aduaneros en Ucrania reveló que la digitalización de procesos documentarios impactó positivamente en la reducción de los tiempos de despacho aduanero, reforzó la cooperación internacional y contribuyó a la lucha contra la corrupción; sin embargo, el estudio va un paso más allá al demostrar que estos beneficios operativos se traducen directamente en mejoras tangibles en la calidad de trabajo del personal administrativo —un aspecto que, curiosamente, no fue suficientemente explorado en la investigación ucraniana—, lo que sugiere una brecha importante en la literatura previa que el trabajo ha contribuido a llenar.

Además, los resultados obtenidos encuentran un sólido respaldo en las observaciones de Mehdiyev et al. (2024), quienes manifiestan que la automatización de procesos optimiza no solo la mejora de precisión y de velocidad de tareas, sino que también permite que los trabajadores se centren en trabajos más complejos, lo que contribuye a ahorrar costos y mejorar la satisfacción del cliente; esta perspectiva se entrelaza perfectamente con los hallazgos, pues la liberación del personal administrativo de tareas repetitivas mediante la digitalización no solo incrementa la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

eficiencia, sino que también eleva su calidad de trabajo al permitirles desarrollar habilidades más especializadas y satisfactorias; aunque cabe señalar que, como advierten Ključnikov et al. (2023), este proceso requiere una adecuada gestión del cambio organizacional para maximizar sus beneficios en términos de bienestar laboral.

Es interesante observar cómo los resultados complementan y, en cierta medida, amplían las conclusiones de Loo y Mariátegui (2020), quienes, tras explorar el nexo existente entre la informatización del procedimiento aduanero y el funcionamiento aduanero del puerto del Callao, recomendaron la agilización de tecnología en las plataformas aduaneras para otorgar mayor eficiencia e integración en los procesos; la investigación confirma esta recomendación, pero añade un matiz fundamental —la digitalización, cuando se implementa adecuadamente, no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también transforma cualitativamente la experiencia laboral del personal administrativo—, un aspecto que, lamentablemente, no fue suficientemente considerado en el estudio previo sobre el puerto del Callao. Asimismo, es relevante considerar que, tal como lo advierten Espinoza et al. (2022) en su análisis de la transformación de los procesos aduaneros en el contexto peruano, la efectividad de la digitalización está estrechamente vinculada con factores contextuales específicos que podrían limitar la generalización de los resultados a otros entornos organizacionales o geográficos.

En conclusión, la confirmación de la hipótesis específica 2 no solo contribuye al cuerpo teórico existente sobre la relación entre digitalización y calidad de trabajo, sino que también ofrece implicaciones prácticas significativas para un operador de comercio exterior; específicamente, sugiere que las inversiones en digitalización de procesos aduaneros deben concebirse no solo como mejoras operativas, sino también

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

como estrategias para elevar la calidad de vida laboral del personal administrativo; un enfoque que, como demuestran los estudios de Mohini y Pany (2024), puede traducirse en mayores niveles de satisfacción, compromiso y retención del talento; en este sentido, futuras investigaciones podrían explorar con mayor profundidad los mecanismos específicos mediante los cuales la digitalización impacta en las diferentes dimensiones de la calidad de trabajo, así como las estrategias óptimas para maximizar estos beneficios en diversos contextos organizacionales y culturales, un camino prometedor que podría enriquecer aún más la comprensión de la interacción entre tecnología y bienestar laboral en el sector aduanero.

Conforme a la hipótesis específica 3 del estudio, se corrobora que la digitalización de procesos aduaneros repercute positiva y significativamente en el trabajo en equipo del personal administrativo en un operador de comercio exterior. Los resultados obtenidos permiten establecer que la digitalización de procesos aduaneros efectivamente transforma la dinámica colaborativa del personal administrativo, corroborando la hipótesis alterna planteada; hallazgo que se alinea con las observaciones de Mehdiyev et al. (2024), quienes manifiestan que la automatización de procesos optimiza no sólo la mejora de precisión y de velocidad de tareas, sino que también permiten que los trabajadores de dichas empresas se centren en trabajos más complejos; aspecto que, sin duda, fortalece la sinergia y cooperación entre los miembros del equipo administrativo, al redistribuir responsabilidades hacia actividades que demandan mayor interacción y coordinación.

Este fenómeno de transformación en el trabajo en equipo puede interpretarse a la luz de los hallazgos de Loo y Mariátegui (2020), cuyo estudio sobre la informatización del procedimiento aduanero en el puerto del Callao reveló que el Perú

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

habría de persistir en sus esfuerzos por optimizar la eficacia de las operaciones aduaneras, preservando así su ventaja competitiva en el ámbito del comercio internacional; perspectiva que, extrapolada al ámbito del trabajo colaborativo, sugiere que la digitalización no solo mejora procesos individuales, sino que también reconfigura las relaciones laborales hacia esquemas más integrados y coordinados.

Así pues, la evidencia obtenida en el estudio refuerza la tesis de que la tecnología aduanera no opera de manera aislada, sino que actúa como catalizador de nuevas formas de interacción profesional; perspectiva que coincide con la visión de Banerjee et al. (2023), quienes destacan que el análisis de datos se ha erigido como un instrumento indispensable en el panorama digital actual, influyendo significativamente en la innovación y la toma de decisiones en diversas industrias; afirmación que, trasladada al contexto del trabajo en equipo, sugiere que las herramientas digitales no solo procesan información, sino que también facilitan canales de comunicación y coordinación que antes eran limitados o inexistentes.

No obstante, es relevante contextualizar estos hallazgos con las observaciones de Espinoza et al. (2022), cuya investigación sobre la transformación de los procesos aduaneros en la realidad peruana, ejecutada mediante técnicas de entrevista semiestructurada dirigidas a personal especializado de agencias aduaneras, indicó que los cambios implementados en la digitalización de la aduana peruana generan efectos diversos en las dinámicas organizacionales; lo que sugiere que, si bien la digitalización favorece el trabajo en equipo, su implementación debe considerar factores contextuales y culturales que podrían modular su impacto; aspecto que, en el caso del operador de comercio exterior estudiado, parece haber sido gestionado con éxito mediante estrategias de adaptación progresiva.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Además, estos resultados encuentran eco en los trabajos de Vu y Hartley (2022), quienes al examinar los patrones y fuentes de crecimiento en la productividad laboral del sector transporte en 13 países industrializados, identificaron que la tecnología no opera de manera aislada, sino que su efecto en la productividad colectiva depende de cómo se integra con las prácticas organizacionales existentes; perspectiva que refuerza la interpretación de que la digitalización aduanera no solo mejora procesos individuales, sino que —cuando se implementa adecuadamente— potencia la colaboración y el trabajo en equipo mediante la creación de plataformas compartidas que facilitan la coordinación y el intercambio de información en tiempo real.

En suma, los resultados obtenidos no solo confirman la hipótesis planteada, sino que también contribuyen a una comprensión más matizada de cómo la digitalización aduanera opera como factor transformador de las dinámicas colaborativas en el ámbito administrativo; hallazgo que, como señala Banerjee et al. (2023), va más allá de la mera eficiencia operativa para incidir en la construcción de nuevas formas de trabajo colectivo que, en última instancia, potencian la capacidad organizacional del operador de comercio exterior estudiado; reconociendo, no obstante, que esta transformación requiere de una gestión adecuada que considere tanto los aspectos tecnológicos como los factores humanos y organizacionales que median su impacto en el trabajo en equipo.

5.2. Conclusiones

La digitalización de procesos aduaneros sí repercute en la productividad laboral del personal administrativo en un operador comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025. Asimismo, la eficiencia, la calidad de trabajo y trabajo en equipo son

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

aspectos importantes en la productividad del personal administrativo de un operador de comercio exterior. Con respecto al objetivo general, se investigó la manera que influye la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en el operador de comercio exterior materia de estudio. Con base en ello, se comprobó un coeficiente de Nagelkerke de 0.791 (79.1%) constatando la influencia con un p-valor de 0.000, menor al umbral α=0.05, aceptando la hipótesis alterna y negando la hipótesis nula; no solo se valida empíricamente la hipótesis planteada, sino que se evidencia una verdad de alcance práctico: la tecnología en este contexto, no reemplaza al ser humano, sino que lo libera cargas repetitivas para repetitivas para permitirle aportar con juicio, creatividad y compromiso; asimismo, lo que la digitalización pone en juego no es únicamente la eficiencia operativa, sino la calidad de trabajo humano y con ella la sostenibilidad competitiva de las empresas en el exigente escenario del comercio exterior peruano.

Con base en el objetivo específico 1, se evaluó la manera en la que influye la digitalización de procesos aduaneros en la eficiencia del personal administrativo dentro del ámbito analizado. Con respecto a ello, se logró determinar un coeficiente de Nagelkerke de 0.636 (63.6%), comprobando un impacto significativo al registrarse un p-valor de 0.000, menor al umbral α=0.05, se confirma la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula. Ello no solo valida empíricamente la hipótesis planteada, sino que evidencia una verdad práctica, que en el comercio exterior, eficiencia humana y la tecnología digital no compiten, sino que van de la mano creando en el proceso, un entorno laboral más ágil, menos propenso al error y sobre todos más orientado a resultados concretos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Con respecto al objetivo específico 2, se analizó la manera en que influye la digitalización de procesos aduaneros en la calidad de trabajo del personal administrativo dentro del entorno analizado. Con base en ello, se logró comprobar un coeficiente de Nagelkerke de 0.714 (71.4%) evidenciando un impacto significativo con un p-valor de 0.000, inferior a α=0.05, se valida la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula. Dicho resultado no solo valida empíricamente la hipótesis planteada, sino que evidencia una verdad de alcance práctico, lo cual hace entender que en el comercio exterior contemporáneo, la tecnología bien integrada no sustituye la dimensión humana del trabajo, sino que la dignifica elevando no solo la eficiencia, sino también el sentido y la satisfacción con que desempeña cada función.

En torno al objetivo específico 3 se identificó la manera en que influye la digitalización de procesos aduaneros en el trabajo en equipo del personal administrativo dentro de la compañía abordada. Se obtuvo un coeficiente de Nagelkerke de 0.681 (68.1%), denotando un impacto significativo al obtenerse un p-valor de 0.000, inferior a α=0.05, se concluye en la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula. Con ello, se afirma que la digitalización de procesos aduaneros no solo transforma la manera en que se ejecutan las tareas individuales, sino que también reconfigura profundamente las dinámicas colectivas dentro del entorno laboral, en efecto, permitiendo facilitar el acceso compartido a la información, estandarizando flujos de comunicación y eliminar barreras operativas, las herramientas digitales han propiciado un clima de colaboración más fluido, transparente y eficaz entre los miembros del equipo administrativo.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

5.3. Recomendaciones

Sustentado en la conclusión N° 1, el operador de comercio exterior materia de análisis debería adoptar una estrategia de transformación digital centrada en el ser humano, que implique ir más allá de la simple implementación tecnológica, reconociendo que la digitalización no solo agiliza trámites o reduce errores, sino que permite redefinir el rol del personal administrativo, liberándolo de tareas repetitivas para enfocarse en funciones de mayor valor agregado como el análisis de riesgos, la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua de procesos, es por ello que se propone el siguiente plan de implementación:

- ✓ En primer lugar, revisar los perfiles de puesto, actualizar los sistemas de capacitación y redefinir los indicadores de desempeño, incorporando métricas cualitativas como la resolución proactiva de incidencias y la colaboración en entornos híbridos.
- ✓ Seguidamente, estimular una cultura organizacional que potencie la flexibilidad, el aprendizaje constante y el liderazgo distribuido, mediante programas de acompañamiento al cambio que incluyan talleres, mentorías y espacios de retroalimentación abierta.
- ✓ Finalmente, invitar a las autoridades aduaneras y a las cámaras de comercio exterior a impulsar alianzas público-privadas que promuevan estándares comunes de digitalización, interoperabilidad de sistemas y formación continua del talento humano, reconociendo que el verdadero valor competitivo reside en contar con equipos capaces de utilizar la tecnología con criterio, ética y creatividad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Con respecto a la conclusión N° 2, se propone diseñar e implementar un modelo de gestión operativa híbrido en el que la tecnología digital y la capacidad humana se complementen y potencien mutuamente para reconocer que la eficiencia administrativa en el comercio exterior no se mide únicamente por la rapidez de respuesta, sino también por la calidad y pertinencia de las decisiones en un entorno dinámico y regulado. Es por ello por lo que se presenta el siguiente plan de implementación:

- ✓ Inicialmente, se sugiere integrar herramientas digitales como el Sistema Único de Ventanilla de Comercio Exterior (VUCE), sistemas de gestión documental electrónica y software de trazabilidad aduanera de forma estratégica en los flujos de trabajo, con el fin de reducir tiempos muertos, evitar duplicidades y eliminar cuellos de botella administrativos.
- ✓ Asimismo, iniciar un proceso de mapeo funcional digital que permita identificar con claridad qué tareas pueden ser automatizadas, cuáles requieren supervisión humana y cuáles exigen juicio profesional. Esta diferenciación permitirá liberar al personal de actividades repetitivas, enfocando sus capacidades en funciones de mayor valor. Para ello, es fundamental fortalecer las competencias digitales del equipo administrativo mediante programas de formación continua, no solo en el uso técnico de las herramientas, sino también en la interpretación de los datos generados, vinculándolos con aspectos legales, logísticos y de atención al cliente.
- ✓ Finalmente, se sugiere institucionalizar mecanismos de mejora continua basados en la retroalimentación del personal, promoviendo una cultura

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

organizacional centrada en la confianza, la corresponsabilidad y la innovación compartida. Escuchar activamente a quienes ejecutan los procesos permitirá ajustar las estrategias digitales de forma realista y efectiva, consolidando así una eficiencia operativa sostenible.

Referente a la conclusión N° 3, adoptar un enfoque de digitalización orientado a la dignificación laboral, en el que la tecnología se utilice como herramienta para revalorizar el rol humano dentro del ecosistema del comercio exterior. Este enfoque reconoce que la calidad del trabajo no se mide únicamente por la ausencia de errores o el cumplimiento de plazos, sino también por la percepción del trabajador respecto al sentido, la autonomía y la satisfacción en su desempeño. Por ello, se sugiere que la digitalización se implemente con sensibilidad organizacional, permitiendo que el personal administrativo libere su carga burocrática y dedique sus capacidades emocionales, técnicas y relacionales a tareas que realmente enriquecen su jornada laboral. El siguiente plan de implementación es propuesto para la recomendación formulada:

- ✓ Para comenzar, redefinir las políticas de gestión del talento bajo la lógica de “tecnología para el bienestar laboral”, lo cual implica diseñar interfaces digitales intuitivas y accesibles, centradas en la experiencia del usuario administrativo. Además, se debe garantizar que la transición hacia lo digital esté acompañada de espacios de diálogo, reconocimiento y validación del esfuerzo humano, incorporando indicadores cualitativos en las evaluaciones de desempeño, como la percepción de carga mental, la claridad de propósito y el nivel de apoyo recibido.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

- ✓ Promover una cultura organizacional que valore no solo los logros, sino también la forma en que se alcanzan, fomentando ambientes laborales colaborativos, profesionales y emocionalmente sostenibles.
- ✓ Finalmente, invitar a las empresas del sector a documentar y compartir buenas prácticas en calidad del trabajo digital, como parte de su compromiso con el desarrollo colectivo del sector logístico-aduanero peruano, reconociendo que el verdadero éxito de la digitalización radica en cuántos trabajadores se sienten valorados y protagonistas de su labor en un entorno cada vez más automatizado.

En relación con la conclusión N° 4, consolidar un ecosistema digital colaborativo que trascienda la interconexión técnica de sistemas y se convierta en una estructura organizacional basada en la confianza, la transparencia y la sinergia entre equipos. Los resultados de esta investigación evidencian que las herramientas digitales no solo optimizan tareas, sino que también transforman las dinámicas de trabajo en equipo, al facilitar el acceso compartido a la información, registrar responsabilidades y permitir una comunicación fluida en tiempo real o diferido. Se sugiere el siguiente plan de implementación para llevar a cabo la recomendación propuesta:

- ✓ Para empezar, se sugiere al operador de comercio exterior analizado repensar su estrategia de digitalización desde una perspectiva relacional, seleccionando herramientas que promuevan la visibilidad compartida del trabajo, como tableros colaborativos, sistemas de gestión con notificaciones inteligentes y repositorios documentales con roles de acceso definidos. Estas herramientas, bien gestionadas, fortalecen el

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

entendimiento común y reducen errores operativos derivados de la falta de coordinación.

- ✓ Además, integrar prácticas digitales que refuercen la colaboración activa, como reuniones virtuales con objetivos claros, canales temáticos de comunicación y protocolos para reconocer el esfuerzo grupal; instar a capacitar al personal no solo en el uso técnico de las plataformas, sino en habilidades blandas digitales como la escucha activa, la redacción empática y la toma de decisiones en equipo bajo presión.
- ✓ Es relevante, evaluar periódicamente la calidad del trabajo en equipo digitalizado mediante encuestas, grupos focales o indicadores indirectos como la rotación de personal y la participación en iniciativas de mejora. Estos diagnósticos permitirán ajustar herramientas, estilos de liderazgo y políticas internas, asegurando que la digitalización fortalezca los vínculos humanos y el valor colectivo dentro del operador de comercio exterior.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Referencias bibliográficas

Aparicio, G. (2020, julio 12). Presidenta de la Uncap pide avanzar en digitalización de procesos aduaneros. *La Estrella de Panamá.* https://www.laestrella.com.pa/economia/presidenta-uncap-pide-avanzar-digitalizacion-procesos-aduaneros-IPLE429625

Arteaga, N. y Rodríguez, M. (2021). Transformación digital de trámites aduaneros y la productividad en las agencias de aduanas del Callao 2021. https://doi.org/10.56294/sctconf2022258

Banco Mundial (2020). *Informe sobre el desarrollo mundial 2020: El futuro del trabajo.* https://www.worldbank.org

Banerjee, S., Dhar, P., Bhar, A. y Saha, S. N. (2023). Data Analytics: A Catalyst for Innovation and Decision-Making across Industries. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology, 11*(11), 2227-2234. https://doi.org/10.22214/ijraset.2023.56924

Bristol-Alagbariya, B., Omolara, L. y Emmanuel, D. (2024). Operational efficiency through HR management: Strategies for maximizing budget and personnel resources. *International Jorurnal of Management & Entrepreneurship Research, 6*(12), 3860-3870. https://doi.org/10.51594/ijmer.v6i12.1743

Bunyamin, Pramanda, H. Diara, W. y Sarana, D. (2024). Analisis Pengaruh Pengalaman dan Karakter Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitaskerjaan Proyek Konstruksi: Studi Kasus: Kecamatan Kuta Alam dan Syiah Kuala. *Tameh, 13*(1), 55-66. https://doi.org/10.37598/tameh.v13i1.145

Chavan, S., Ansari, R. y Jain, R. (2024). Cross Channel Analysis using Digital Transformation and Digital Ecosystem. *International Journal for Research in*

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Engineering Application y Management, *10*(1), 240–241. https://doi.org/10.35291/2454-9150.2024.0205

Chuprina, M., Perminova, S. y Sytnyk, N. (2024). Теоретичні засади забезпечення якості праці на підприємствах в умовах повоєнного відродження національної економіки. *Економічний простір,* (189), 323-327. https://doi.org/10.32782/2224-6282/189-56

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022). *La digitalización del comercio en países sin litoral del América del Sur.* https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/a6b49a78-402c-4fc2-b72c-c3cce52e6fec/content

Crovetto, M. y Yupanqui L. (2020). *La transformación digital de la Aduana peruana y sus consecuencias en el proceso de despacho aduanero de importación de las agencias de aduanas de Lima y Callao durante el periodo Julio 2018- Julio 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655468

Davis, C. y Hashimoto, K. (2022). Рост производительности, модели размещения промышленных предприятий и трения на рынке труда. *Региональная наука и городская экономика*, 97, 103817. https://doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2022.103817

Derevtsova, I., Klyuchnikova, L., Kochetygova, S. y Osadchaya, A. (2022). Цифровая таможня: вызовы и угрозы в условиях цифровой трансформации экономики. *Baikal Research Journal*, 13(4). https://doi.org/10.17150/2411-6262.2022.13(4).2

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

El-Deeb, D. y Metwally, D. (2024). *The Effect of Operational Efficiency on Firm Capital Structure. Applied on the Real Estate Sector, 38*(3), 1489-1513. https://doi.org/10.21608/sjrbs.2024.310174.1747

Espinoza, R., Yaya, D., Chura, R., Castilla, L., Quiroz, T. y Zarat-Suarez, J. (2022). La experiencia de los procesos de digitalización de la aduana peruana. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias, 1*, 1-9. https://doi.org/10.56294/sctconf2022258

Essam, O., Hamdy, K. y Badawy, M. (2024). Simulating labor productivity in a waste water treatment plant using system dynamic modeling. *Journal of Al-Azhar University Engineering Sector, 19*(73), 1320-1348. https://doi.org/10.21608/auej.2024.312595.1700

Estrada, Y. (2024). Transformación digital de procesos aduaneros y productividad laboral en Train Perú SAC durante la pandemia. *Impulso, Revista De Administración*, *4*(8), 82-97. https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i8.50

Giménez, A., Ferrer, J. y Bonet, A. (2019). *Organización y gestión del comercio internacional*. Pag 143. Universitat Politécnica de Valéncia.

Giménez, A., Ferrer, J. y Bonet, A. (2019). *Organización y gestión del comercio internacional*. Universitat Politécnica de Valéncia.

Gorokhova, A. (2024), ЦИФРОВИЗАЦИЯ ТАМОЖЕННЫХ ПРОЦЕССОВ В РОССИИ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ. *НАУЧНЫЕ ЗАПИСКИ АКАДЕМИИ, 15(*4), 31-35 https://doi.org/10.36683/nz52.31-35

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2023). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

Kausar, A., Lim, J. y Park, Y. (2025). Data Analytics and Operational Efficiency. *Accounting Horizons*, 1–19. https://doi.org/10.2308/horizons-2022-164

Ključnikov, A., Popkova, E. y Sergi, B. (2023). Глобальные рынки труда и рабочие места в эпоху умных машин. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(4), 100407. https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100407

Knight, D. (2023). How Digital Channels Enhance Firm Internationalization: An Explorative Study on Space Tech Startups (97–104). https://doi.org/10.1007/978-3-031-31836-8_13

Laoyan, S. (2025, febrero 6). Cómo mejorar la eficiencia operativa. *Asana.* https://asana.com/es/resources/operational-efficiency

Loo, D. y Mariátegui, J. (2020). *Digitalización del proceso aduaneros y su relación con la competitividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016 – 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653491

Martínez, J. (2021, diciembre 6). La digitalización de los procesos aduaneros y sus consecuencias. *Infobae.* https://www.infobae.com/opinion/2021/12/06/la-digitalizacion-de-los-procesos-aduaneros-y-sus-consecuencias/

Mehdiyev, N., Aliyeva, K. y Aliyeva, K. (2024). Software selection for process automation under z information. *Proceedings of Azerbaijan High Technical Educational Institution, 148*(2), 59–66. https://zenodo.org/records/11087779

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Mohini, S. y Pany, T. (2024). Quality of Work Life of Employees working in MSME registered Plastic Industries at Odisha. *International Journal For Multidisciplinary Research, 6*(4). https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i04.24048

Nikolić, N., Radosavljević, J., Nešić, Z., Ćurčić, J. y Vesković, M. (2024). Teamwork as a factor of company success - case study and pilot research in a selected company. *Unitech - Selected Papers.* (1), 1-11. https://doi.org/10.70456/xmez6521

Organización Mundial de Aduanas (2020). *Informe anual de la OMA 2020.* https://www.wcoomd.org

Pogrischuk, G. y Golovay, N. (2024). Інноваційні Технології У Митній Сфері: Виклики Та Перспективи Цифровізації. *Економічні горизонти, 4*(29), 379–390. https://doi.org/10.31499/2616-5236.4(29).2024.315304

Redacción Gestión (2025, febrero 10). El 76% de las empresas peruanas ha iniciado su transformación digital. *Gestión*. https://gestion.pe/tecnologia/el-76-de-las-empresas-peruanas-ha-iniciado-su-transformacion-digital-noticia/

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2024). *Memoria Anual 2023*. https://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/memoria/memoria2023.pdf

Tukiran, M., Susilowati, E., Sari, N., Amalia, N. y Leonard, T. (2024). Business process automation: A case study on quality management systems implementation. *Uncertain Supply Chain Management, 13*(4), 637–650. https://www.growingscience.com/uscm/Vol13/uscm_2024_224.pdf

Vu, K. y Hartley, K. (2022). Источники производительности труда в транспортном секторе в промышленно развитых странах: анализ декомпозиции.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Транспортная политика, 129, 204-218. https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.10.017

Wankhade, P. (2025). Data Analysis. *Indian Scientific Journal Of Research In Engineering And Management, 9*(1), 1–9. https://doi.org/10.55041/ijsrem40826

Wulansari, P. y Rachmawati, A. (2024). Pengaruh Teamwork Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan, 2*(3), 92–102. https://doi.org/10.62383/risoma.v2i3.91

Yereshko, K., Khoma, O. y Pyslytsia, A. (2024). Digitalization of Customs Procedures: Current State and Prospects. *Journal of Vasyl Stefanyk Precarpathian National University, 11*(2),103-115. https://doi.org/10.15330/jpnu.11.2.103-115

Zapata, J. y Rodriguez, Y. (2023). *La digitalización de los procesos de la aduana marítima del puerto del Callao se relaciona por medio de la interacción de los operadores de comercio exterior desde el 2020-2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/669696

Zhan, P., Wang, Z., Chu, G. y Qiao, H., (2025). Teamwork Cognitive Diagnostic Modeling. *PsyArXiv Preprints, 1*(1), 1-41. https://doi.org/10.31234/osf.io/ur7qt

Zuo, W. (2024). Измерение Производительности Труда С Точки Зрения Эффективности Сотрудников И Организации Для Развития Человеческих Ресурсов. *Социально-экономическое управление: теория и практика, 20*(4), 64–71. https://doi.org/10.22213/2618-9763-2024-4-64-71

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Definiciones conceptuales

- **Adaptabilidad**

Capacidad de una persona, organización o sistema para ajustarse de manera efectiva a cambios, desafíos o nuevos entornos; es un rasgo crucial en diversos contextos, ya que permite a quienes lo poseen mantener la eficacia y el equilibrio frente a circunstancias cambiantes o imprevistas.

- **Automatización**

Secuencia mediante el cual tareas, procesos o sistemas son ejecutados automáticamente por máquinas, software o tecnología, con mínima o nula intervención humana; mejora la eficiencia, reduce costos y minimiza errores.

- **Optimización**

Proceso de hacer algo lo más efectivo, eficiente o funcional posible. En términos generales, se trata de utilizar recursos, tiempo y esfuerzos de manera inteligente para alcanzar un objetivo específico.

- **Proactividad**

Anticiparse, tomar la iniciativa y actuar para influir en los acontecimientos en lugar de simplemente reaccionar ante ellos. Una persona proactiva no espera a que los problemas ocurran; en su lugar, busca soluciones antes de que surjan y se adelanta a las necesidades o desafíos.

- **Rentabilidad**

La valoración de la facultad de una inversión, organización o proyecto para generar utilidades o rendimientos en relación con los recursos desplegados, tales como el capital, el tiempo o los activos; mide cuán eficiente y efectiva es una entidad al convertir sus ingresos en utilidades.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ANEXOS

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿De qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025?	Determinar de qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.	La digitalización de procesos aduaneros influye de manera directa y significativa en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025	**Metodología:** Diseño no experimental, correlacional-causal **Tipo:** Alcance explicativo **Enfoque:** Cuantitativo **Población:** Estuvo compuesta por 22 trabajadores de un operador de comercio exterior
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	
¿De qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la eficiencia del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025?	Evaluar de qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la eficiencia del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.	La digitalización de procesos aduaneros influye de manera directa y significativa en la eficiencia del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.	
¿De qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la calidad de trabajo del personal administrativo en un operador	Analizar de qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en la calidad de trabajo del personal administrativo en un operador de comercio exterior,	La digitalización de procesos aduaneros influye de manera significativa en la calidad de trabajo del personal administrativo en un operador de comercio exterior,	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025?	distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.	distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.	**Muestra:** Censal **Técnica de recolección de datos:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario **Técnica de procesamiento de datos:** Estadística descriptiva e inferencial
¿De qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en el trabajo en equipo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025?	Identificar de qué manera influye la digitalización de procesos aduaneros en el trabajo en equipo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.	La digitalización de procesos aduaneros influye de manera directa y significativa en el trabajo en equipo del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025.	

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Variable Independiente: **Digitalización de procesos aduaneros**	La digitalización en las aduanas permite una mayor velocidad y eficiencia en el procesamiento de mercancías, lo que reduce los tiempos de espera y los costos asociados (Organización Mundial de Aduanas [OMA], 2020). Asimismo, la integración de tecnologías digitales en operaciones aduaneras para la mejora de la eficiencia, la transparencia y seguridad de la empresa.	**Dimensión 1:** Automatización de procesos	Herramientas digitales	2	Likert: 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo	Cuestionario estructurado
			Velocidad de respuesta	2		
			Reducción de papel	1		
		Dimensión 2: Canales de digitalización	Plataformas digitales	2		
			Acceso a información en tiempo real	2		
			Satisfacción del usuario	2		
		Dimensión 3: Análisis de datos	Reducción de tiempo	2		
			Seguridad	1		
			Precisión	1		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Variable Dependiente: **Productividad laboral**	La productividad laboral es crucial para el crecimiento económico, ya que un aumento en la productividad implica que una economía puede producir más con los mismos recursos (Banco Mundial, 2020). Además, es una medida crítica de la eficiencia de los recursos laborales de una empresa, reflejando la producción dada de cada periodo en un tiempo específico.	**Dimensión 1:** Eficiencia operativa	Optimización de recursos	1		
			Reducción de costos	1		
			Tiempo de inactividad	1		
		Dimensión 2: Calidad de trabajo	Cultura organizacional	1		
			Talento humano	1		
			Satisfacción laboral	1		
		Dimensión 3: Trabajo en equipo	Comunicación efectiva	2		
			Colaboración entre miembros del equipo	1		
			Habilidades personales	1		

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

CUESTIONARIO

"INFLUENCIA DE LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS ADUANEROS EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR, DISTRITO DE SAN MIGUEL (LIMA-PERÚ), 2025"

El propósito del estudio es determinar la influencia entre la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025. Durante su participación, le solicitaremos que pueda responder, de manera voluntaria, las preguntas que se le presentarán.

La información recabada será confidencial y solo se emplea con fines académicos.

¡Muchas gracias por su participación!

Datos generales:

Edad:

[ ] 20 a 25 años

[ ] 26 a 35 años

[ ] 36 a 45 años

[ ] 46 años a más

Género:

[ ] Masculino [ ] Femenino [ ] No deseo responder

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Nivel de formación:

[ ] Técnico

[ ] Bachiller

[ ] Titulado

[ ] Maestría

Años de experiencia dentro de la institución:

[ ]1 a 3 años

[ ] 4 a 6 años

[ ] 7 a 10 años

[ ] 11 años a más

Por favor, muestre su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una X, según la siguiente valoración:

[1] Totalmente en desacuerdo

[2] En desacuerdo

[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo

[4] De acuerdo

[5] Totalmente de acuerdo

Digitalización de procesos aduaneros

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
		1. Las herramientas digitales utilizadas en los procesos aduaneros (por ejemplo, software de					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Automatización de procesos	herramientas digitales	gestión aduanera, plataformas en línea) son fáciles de usar.					
		2. Las herramientas digitales disponibles agilizan la realización de mis tareas diarias en el operador de comercio exterior.					
	velocidad de respuesta	3. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el tiempo que tardo en obtener respuestas a mis consultas.					
		4. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la aprobación de documentos y trámites aduaneros					
	reducción de papel	5. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente de trabajo más ecológico al reducir el consumo de papel.					
Canales de digitalización	Plataforma digital	6. Considero que las plataformas digitales mejoran la colaboración y el intercambio de información entre los miembros del equipo.					
		7. Las plataformas digitales proporcionan un acceso seguro y confiable a la información y documentos necesarios para los procesos aduaneros.					
	Accesos de información en tiempo real	8. Los sistemas digitales proporcionan alertas y notificaciones instantáneas sobre cambios y actualizaciones en los procesos aduaneros.					
		9. La digitalización de los procesos aduaneros me permite monitorear el estado de los trámites y documentos en tiempo real.					
	Satisfacción del usuario	10. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi experiencia laboral en el operador de comercio exterior.					
		11. La digitalización de los procesos aduaneros ha cumplido con mis expectativas en términos de mejora de la productividad laboral.					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Análisis de datos	Reducción de tiempo	12. Los sistemas digitales permiten realizar trámites y procesos aduaneros de manera más rápida y eficiente.					
		13. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la obtención de documentos y permisos aduaneros.					
	Seguridad	14. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el riesgo de fraude y manipulación de documentos.					
	Precisión	15. La digitalización de los procesos aduaneros ha incrementado la confianza en la información generada por los sistemas.					

Productividad laboral

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
Eficiencia operativa	Optimización de recursos	1. Considero que los sistemas digitales facilitan la identificación y eliminación de procesos innecesarios.					
	reducción de costos	2. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la rentabilidad del operador de comercio exterior.					
	Tiempo de inactividad	3. Considero que la digitalización ha mejorado la continuidad de los procesos aduaneros, reduciendo los tiempos muertos.					
Calidad de trabajo	cultura organizacional	4. La digitalización ha promovido un ambiente de trabajo más eficiente y orientado a resultados.					
	talento humana	5. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado las habilidades y competencias del personal administrativo.					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

	satisfacción laboral	6. La calidad de la información proporcionada a través de las herramientas digitales es satisfactoria y útil para mis tareas.					
Trabajo en equipo	Comunicación efectiva	7. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la comunicación entre los diferentes departamentos involucrados.					
		8. La digitalización ha mejorado la rapidez y eficiencia en la respuesta a consultas y solicitudes de información.					
	colaboración entre miembros del equipo	9. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente de trabajo más colaborativo y abierto a la comunicación.					
	habilidades personales	10. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi capacidad para adaptarme a nuevas tecnologías.					

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 15 de abril de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia de la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Negocios Internacionales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruth Catherine Cerron Balcon Laysa Alexandra Arroyo Tarazona

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Independiente: Digitalización de procesos aduaneros

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Automatización de procesos	1. Las herramientas digitales utilizadas en los procesos aduaneros (por ejemplo, software de gestión aduanera, plataformas en línea) son fáciles de usar.	4	4	4	4
	2. Las herramientas digitales disponibles agilizan la realización de mis tareas diarias en el operador de comercio exterior.	4	4	4	4
	3. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el tiempo que tardo en obtener respuestas a mis consultas.	4	4	4	4
	4. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	aprobación de documentos y trámites aduaneros				
	5. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente de trabajo más ecológico al reducir el consumo de papel.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia		Claridad	Coherencia	Relevancia
Canales de digitalización	6. Considero que las plataformas digitales mejoran la colaboración y el intercambio de información entre los miembros del equipo.		4	4	4	4
	7. Las plataformas digitales proporcionan un acceso seguro y confiable a la información y documentos necesarios para los procesos aduaneros.		4	4	4	4
	8. Los sistemas digitales proporcionan alertas y notificaciones instantáneas sobre cambios y actualizaciones en los procesos aduaneros.		4	4	4	4
	9. La digitalización de los procesos aduaneros me permite monitorear el estado de los trámites y documentos en tiempo real.		4	4	4	4
	10. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi experiencia laboral en el operador de comercio exterior.		4	4	4	4
	11. La digitalización de los procesos aduaneros ha		4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	cumplido con mis expectativas en términos de mejora de la productividad laboral.					

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Análisis de datos	12. Los sistemas digitales permiten realizar trámites y procesos aduaneros de manera más rápida y eficiente.	4	4	4	4
	13. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la obtención de documentos y permisos aduaneros.	4	4	4	4
	14. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el riesgo de fraude y manipulación de documentos.	4	4	4	4
	15. La digitalización de los procesos aduaneros ha incrementado la confianza en la información generada por los sistemas.	4	4	4	4

Variable Dependiente: Productividad Laboral

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia operativa	16. Considero que los sistemas digitales facilitan la identificación y eliminación de procesos innecesarios.	4	4	4	4
	17. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la rentabilidad del operador de comercio exterior.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	18. Considero que la digitalización ha mejorado la continuidad de los procesos aduaneros, reduciendo los tiempos muertos.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Calidad de trabajo	19. La digitalización ha promovido un ambiente de trabajo más eficiente y orientado a resultados.	4	4	4	4
	20. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado las habilidades y competencias del personal administrativo.	4	4	4	4
	21. La calidad de la información proporcionada a través de las herramientas digitales es satisfactoria y útil para mis tareas.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo en equipo	22. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la comunicación entre los diferentes departamentos involucrados.	4	4	4	4
	23. La digitalización ha mejorado la rapidez y eficiencia en la respuesta a consultas y solicitudes de información.	4	4	4	4
	24. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	de trabajo más colaborativo y abierto a la comunicación.				
	25. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi capacidad para adaptarme a nuevas tecnologías.	**4**	**4**	**4**	**4**



.....

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**JOSE ALFREDO DIAZ LEON**
Especialidad del experto	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN
Código de colegiatura	CEL 4651
Ficha CTI Vitae (*)	https://orcid.org/0000-0003-2831-192X Renacyt: P0110424

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 28 de abril de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia de la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Negocios Internacionales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruth Catherine Cerron Balcon Laysa Alexandra Arroyo Tarazona

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Independiente: Digitalización de procesos aduaneros

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Automatización de procesos	1. Las herramientas digitales utilizadas en los procesos aduaneros (por ejemplo, software de gestión aduanera, plataformas en línea) son fáciles de usar.	4	4	4	4
	2. Las herramientas digitales disponibles agilizan la realización de mis tareas diarias en el operador de comercio exterior.	4	4	4	4
	3. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el tiempo que tardo en obtener respuestas a mis consultas.	4	4	4	4
	4. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	aprobación de documentos y trámites aduaneros				
	5. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente de trabajo más ecológico al reducir el consumo de papel.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia		Claridad	Coherencia	Relevancia
Canales de digitalización	6. Considero que las plataformas digitales mejoran la colaboración y el intercambio de información entre los miembros del equipo.	4	4	4	4	4
	7. Las plataformas digitales proporcionan un acceso seguro y confiable a la información y documentos necesarios para los procesos aduaneros.	4	4	4	4	4
	8. Los sistemas digitales proporcionan alertas y notificaciones instantáneas sobre cambios y actualizaciones en los procesos aduaneros.	4	4	4	4	4
	9. La digitalización de los procesos aduaneros me permite monitorear el estado de los trámites y documentos en tiempo real.	4	4	4	4	4
	10. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi experiencia laboral en el operador de comercio exterior.	4	4	4	4	4
	11. La digitalización de los procesos aduaneros ha	4	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	cumplido con mis expectativas en términos de mejora de la productividad laboral.					

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Análisis de datos	12. Los sistemas digitales permiten realizar trámites y procesos aduaneros de manera más rápida y eficiente.	4	4	4	4
	13. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la obtención de documentos y permisos aduaneros.	4	4	4	4
	14. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el riesgo de fraude y manipulación de documentos.	4	4	4	4
	15. La digitalización de los procesos aduaneros ha incrementado la confianza en la información generada por los sistemas.	4	4	4	4

Variable Dependiente: Productividad Laboral

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia operativa	16. Considero que los sistemas digitales facilitan la identificación y eliminación de procesos innecesarios.	4	4	4	4
	17. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la rentabilidad del operador de comercio exterior.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	18. Considero que la digitalización ha mejorado la continuidad de los procesos aduaneros, reduciendo los tiempos muertos.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Calidad de trabajo	19. La digitalización ha promovido un ambiente de trabajo más eficiente y orientado a resultados.	4	4	4	4
	20. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado las habilidades y competencias del personal administrativo.	4	4	4	4
	21. La calidad de la información proporcionada a través de las herramientas digitales es satisfactoria y útil para mis tareas.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo en equipo	22. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la comunicación entre los diferentes departamentos involucrados.	4	4	4	4
	23. La digitalización ha mejorado la rapidez y eficiencia en la respuesta a consultas y solicitudes de información.	4	4	4	4
	24. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	de trabajo más colaborativo y abierto a la comunicación.				
	25. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi capacidad para adaptarme a nuevas tecnologías.	**4**	**4**	**4**	**4**



.....

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**RIERA DIAZ, LUIS VITTORIO**	
Especialidad del experto	**ECONOMISTA, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**	
Código de colegiatura		
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador	

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 02 de mayo de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia de la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Negocios Internacionales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruth Catherine Cerron Balcon Laysa Alexandra Arroyo Tarazona

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Independiente: Digitalización de procesos aduaneros

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Automatización de procesos	1. Las herramientas digitales utilizadas en los procesos aduaneros (por ejemplo, software de gestión aduanera, plataformas en línea) son fáciles de usar.	4	4	4	4
	2. Las herramientas digitales disponibles agilizan la realización de mis tareas diarias en el operador de comercio exterior.	4	4	4	4
	3. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el tiempo que tardo en obtener respuestas a mis consultas.	4	4	4	4
	4. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	aprobación de documentos y trámites aduaneros				
	5. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente de trabajo más ecológico al reducir el consumo de papel.	4	3	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Canales de digitalización	6. Considero que las plataformas digitales mejoran la colaboración y el intercambio de información entre los miembros del equipo.	4	4	4	4
	7. Las plataformas digitales proporcionan un acceso seguro y confiable a la información y documentos necesarios para los procesos aduaneros.	4	4	4	4
	8. Los sistemas digitales proporcionan alertas y notificaciones instantáneas sobre cambios y actualizaciones en los procesos aduaneros.	4	3	4	4
	9. La digitalización de los procesos aduaneros me permite monitorear el estado de los trámites y documentos en tiempo real.	4	3	4	4
	10. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi experiencia laboral en el operador de comercio exterior.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	11. La digitalización de los procesos aduaneros ha cumplido con mis expectativas en términos de mejora de la productividad laboral.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Análisis de datos	12. Los sistemas digitales permiten realizar trámites y procesos aduaneros de manera más rápida y eficiente.	4	4	4	4
	13. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la obtención de documentos y permisos aduaneros.	4	4	4	4
	14. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el riesgo de fraude y manipulación de documentos.	4	4	4	4
	15. La digitalización de los procesos aduaneros ha incrementado la confianza en la información generada por los sistemas.	4	3	4	4

Variable Dependiente: Productividad Laboral

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia operativa	16. Considero que los sistemas digitales facilitan la identificación y eliminación de procesos innecesarios.	4	4	4	4
	17. La digitalización de los procesos aduaneros ha	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	mejorado la rentabilidad del operador de comercio exterior.				
	18. Considero que la digitalización ha mejorado la continuidad de los procesos aduaneros, reduciendo los tiempos muertos.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Calidad de trabajo	19. La digitalización ha promovido un ambiente de trabajo más eficiente y orientado a resultados.	4	3	4	4
	20. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado las habilidades y competencias del personal administrativo.	4	3	4	4
	21. La calidad de la información proporcionada a través de las herramientas digitales es satisfactoria y útil para mis tareas.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo en equipo	22. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la comunicación entre los diferentes departamentos involucrados.	4	3	4	4
	23. La digitalización ha mejorado la rapidez y eficiencia en la respuesta a consultas y solicitudes de información.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	24. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente de trabajo más colaborativo y abierto a la comunicación.	4	4	4	4
	25. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi capacidad para adaptarme a nuevas tecnologías.	4	4	4	4



.....
Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**Velásquez Medina; Martín Isidro**
Especialidad del experto	Doctor en Gestión Pública / MBA / Ingeniero Industrial
Código de colegiatura	160972
Ficha CTI Vitae (*)	Consignar link https://dina.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 14 de abril de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia de la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Negocios Internacionales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruth Catherine Cerron Balcon Laysa Alexandra Arroyo Tarazona

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Independiente: Digitalización de procesos aduaneros

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Automatización de procesos	1. Las herramientas digitales utilizadas en los procesos aduaneros (por ejemplo, software de gestión aduanera, plataformas en línea) son fáciles de usar.	4	4	4	4
	2. Las herramientas digitales disponibles agilizan la realización de mis tareas diarias en el operador de comercio exterior.	4	4	4	4
	3. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el tiempo que tardo en obtener respuestas a mis consultas.	4	4	4	4
	4. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la aprobación de documentos y trámites aduaneros	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	5. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente de trabajo más ecológico al reducir el consumo de papel.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Canales de digitalización	6. Considero que las plataformas digitales mejoran la colaboración y el intercambio de información entre los miembros del equipo.	4	4	4	4
	7. Las plataformas digitales proporcionan un acceso seguro y confiable a la información y documentos necesarios para los procesos aduaneros.	4	4	4	4
	8. Los sistemas digitales proporcionan alertas y notificaciones instantáneas sobre cambios y actualizaciones en los procesos aduaneros.	4	4	4	4
	9. La digitalización de los procesos aduaneros me permite monitorear el estado de los trámites y documentos en tiempo real.	4	4	4	4
	10. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi experiencia laboral en el operador de comercio exterior.	4	4	4	4
	11. La digitalización de los procesos aduaneros ha cumplido con mis	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	expectativas en términos de mejora de la productividad laboral.				

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Análisis de datos	12. Los sistemas digitales permiten realizar trámites y procesos aduaneros de manera más rápida y eficiente.	3	3	3	3
	13. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la obtención de documentos y permisos aduaneros.	3	3	3	3
	14. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el riesgo de fraude y manipulación de documentos.	3	3	3	3
	15. La digitalización de los procesos aduaneros ha incrementado la confianza en la información generada por los sistemas.	3	3	3	3

Variable Dependiente: Productividad Laboral

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia operativa	16. Considero que los sistemas digitales facilitan la identificación y eliminación de procesos innecesarios.	3	3	3	3
	17. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la rentabilidad del	3	3	3	3

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	operador de comercio exterior.				
	18. Considero que la digitalización ha mejorado la continuidad de los procesos aduaneros, reduciendo los tiempos muertos.	4	4	4	4

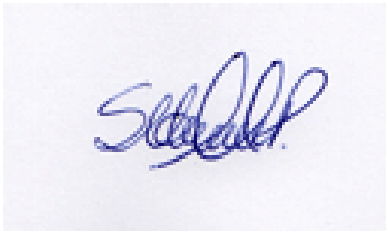
Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Calidad de trabajo	19. La digitalización ha promovido un ambiente de trabajo más eficiente y orientado a resultados.	4	4	4	4
	20. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado las habilidades y competencias del personal administrativo.	4	4	4	4
	21. La calidad de la información proporcionada a través de las herramientas digitales es satisfactoria y útil para mis tareas.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo en equipo	22. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la comunicación entre los diferentes departamentos involucrados.	4	4	4	4
	23. La digitalización ha mejorado la rapidez y eficiencia en la respuesta a consultas y solicitudes de información.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	24. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente de trabajo más colaborativo y abierto a la comunicación.	4	4	4	4
	25. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi capacidad para adaptarme a nuevas tecnologías.	4	4	4	4



.....

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	**Huamán Pastorelli, Sandra Elizabeth**
Especialidad del experto	Economia
Código de colegiatura	10077
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/DirectorioCTI.do?tipo=datosinvestigador

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

Lima, 15 de abril de 2025

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	Influencia de la digitalización de procesos aduaneros en la productividad laboral del personal administrativo en un operador de comercio exterior, distrito de San Miguel (Lima-Perú), 2025
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Negocios Internacionales
Apellidos y Nombre del (los) tesista (s)	Ruth Catherine Cerron Balcon Laysa Alexandra Arroyo Tarazona

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Variable Independiente: Digitalización de procesos aduaneros

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Automatización de procesos	1. Las herramientas digitales utilizadas en los procesos aduaneros (por ejemplo, software de gestión aduanera, plataformas en línea) son fáciles de usar.	4	4	4	4
	2. Las herramientas digitales disponibles agilizan la realización de mis tareas diarias en el operador de comercio exterior.	4	4	4	4
	3. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el tiempo que tardo en obtener respuestas a mis consultas.	4	4	4	4
	4. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	aprobación de documentos y trámites aduaneros				
	5. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente de trabajo más ecológico al reducir el consumo de papel.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Canales de digitalización	6. Considero que las plataformas digitales mejoran la colaboración y el intercambio de información entre los miembros del equipo.	4	4	4	4
	7. Las plataformas digitales proporcionan un acceso seguro y confiable a la información y documentos necesarios para los procesos aduaneros.	4	4	4	4
	8. Los sistemas digitales proporcionan alertas y notificaciones instantáneas sobre cambios y actualizaciones en los procesos aduaneros.	4	4	4	4
	9. La digitalización de los procesos aduaneros me permite monitorear el estado de los trámites y documentos en tiempo real.	4	4	4	4
	10. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi experiencia laboral en el operador de comercio exterior.	4	4	4	4
	11. La digitalización de los procesos aduaneros ha	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	cumplido con mis expectativas en términos de mejora de la productividad laboral.				

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Análisis de datos	12. Los sistemas digitales permiten realizar trámites y procesos aduaneros de manera más rápida y eficiente.	4	4	4	4
	13. La digitalización ha reducido el tiempo de espera para la obtención de documentos y permisos aduaneros.	4	4	4	4
	14. La digitalización de los procesos aduaneros ha disminuido el riesgo de fraude y manipulación de documentos.	4	4	4	4
	15. La digitalización de los procesos aduaneros ha incrementado la confianza en la información generada por los sistemas.	4	4	4	4

Variable Dependiente: Productividad Laboral

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Eficiencia operativa	16. Considero que los sistemas digitales facilitan la identificación y eliminación de procesos innecesarios.	4	4	4	4
	17. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la rentabilidad del operador de comercio exterior.	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	18. Considero que la digitalización ha mejorado la continuidad de los procesos aduaneros, reduciendo los tiempos muertos.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Calidad de trabajo	19. La digitalización ha promovido un ambiente de trabajo más eficiente y orientado a resultados.	4	4	4	4
	20. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado las habilidades y competencias del personal administrativo.	4	4	4	4
	21. La calidad de la información proporcionada a través de las herramientas digitales es satisfactoria y útil para mis tareas.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Trabajo en equipo	22. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado la comunicación entre los diferentes departamentos involucrados.	4	4	4	4
	23. La digitalización ha mejorado la rapidez y eficiencia en la respuesta a consultas y solicitudes de información.	4	4	4	4
	24. La digitalización de los procesos aduaneros ha contribuido a un ambiente	4	4	4	4

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUICIO DE EXPERTO

	de trabajo más colaborativo y abierto a la comunicación.				
	25. La digitalización de los procesos aduaneros ha mejorado mi capacidad para adaptarme a nuevas tecnologías.	4	4	4	4



.....
Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Huachaca Urbina, Antonio Roberto
Especialidad del experto	Licenciado en tecnología e Informática, Metodólogo en Investigación.
Código de colegiatura	https://orcid.org/0000-0003-4784-6524
Ficha CTI Vitae (*)	https://ctivitae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=162250

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

RESOLUCION FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES Nº 033- ANI-U. CIENTÍFICA-2025

Lima 11 de noviembre del 2025

VISTO:

El informe de resolución independiente académico y la aprobación de un comité de Ética del proyecto de tesis titulado: INFLUENCIA DE LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS ADUANEROS EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR, DISTRITO DE SAN MIGUEL (LIMA-PERÚ), 2025 presentado por:

-RUTH CATHERINE CERRON BALCON // LAYSA ALEXANDRA ARROYO TARAZONA //

CONSIDERADO:

Que, de acuerdo al reglamento general de la universidad Científica del sur y los reglamentos para obtener el título en la Carrera de Administración de Negocios Internacionales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, el inciso 4 del artículo 79 del Reglamento de Estudios de Pregrado vigente establece que:

> "*Todos los proyectos de tesis luego de tener un informe aprobatorio de la revisión independiente deben presentarse a uno de los dos Comités Institucionales de Ética en Investigación (CIEI) para su revisión y aprobación, salvo que el responsable de investigación considerase el no envío de la tesis en conformidad con las indicaciones emitidas por la DGIDI*."

Que, mediante Resolución Directoral No. 008-DGIDI-CIENTIFICA-2023, que aprueba el documento titulado

> "*Precisiones respecto a la evaluación de proyectos de tesis e investigación realizados por los miembros de la Universidad Científica del Sur (versión 2023)"* dispone que las situaciones por las que un proyecto de tesis puede ser eximido de ser enviado a evaluación de un comité de ética e integridad científica son las siguientes:

1. Proyectos no realizados en personas ni muestras de material biológico obtenido de seres humanos.
2. Análisis secundario de bases de datos públicamente disponibles o que provengan de investigaciones aprobadas por un comité de ética.
3. Revisiones sistemáticas con o sin metaanálisis.
4. Estudios bibliométricos.
5. Estudios con permisos otorgados por las instituciones nacionales competentes para la protección del sujeto de investigación y que son supervisados por estas.

QUE, el responsable de investigación de la carrera de Administración de Negocios Internacionales ha informado que la tesis en cuestión consiste en un estudio de recolección de datos anónimos que no altera las condiciones humanas, físicas, psicológicas ni emocionales de los participantes;

QUE, por la naturaleza del estudio (encuestas anónimas) el proyecto se ajusta a los criterios de exoneración previstos en la normativa vigente de la DGIDI;

QUE, el segundo párrafo del artículo 70 del Reglamento de Estudios de Pregrado dispone que: "A partir de la fecha de aprobación, el tesista tiene como máximo 18 meses para la ejecución y presentación de la tesis para sustentación.

Que, de acuerdo normativa vigente de la universidad científica del sur, en uso de las atribuciones conferidas al director académico de carrera

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis titulado: INFLUENCIA DE LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS ADUANEROS EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN OPERADOR DE COMERCIO EXTERIOR, DISTRITO DE SAN MIGUEL (LIMA-PERÚ), 2025 con Número de registro: PRE-2-2025-00418, y establecer el inicio del periodo de ejecución del mencionado proyecto.
Nombrar al docente HUGO JESUS SALAS CANALES // como asesor para el desarrollo de tesis en cuestión
Regístrese, Comuníquese y archívese



Mg. Omar Rosales Díaz
Decano de Facultad
Ciencias Empresariales