



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

“LA DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS DE
EXPORTACIÓN EN LAS EMPRESAS DE LIMA
METROPOLITANA EN EL AÑO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

Autores:

Luis Fernando Enriquez Ramos
Hanks Miguel Farro Flores

Asesor:

MBA Susan Madeleine Silvera Arcos
<https://orcid.org/0000-0001-9697-2602>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	GUILLERMO JUNIORS MORALES BENAVIDES
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	WILLY FRANS AGUILAR MORANTE
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	SUSAN MADELEINE SILVERA ARCOS
	Nombre y Apellidos

REPORTE DE SIMILITUD






Página 2 of 71 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:2973062376

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A nuestros padres por habernos guiado por el buen camino desde la infancia, superando obstáculos, adversidades propias del desarrollo, en donde cada experiencia y aventura nos ha llevado a ser las personas que somos hoy en día. Estamos a un paso de culminar el primer peldaño de este largo camino profesional; por eso les dedicamos este proyecto, por ser nuestra inspiración, por darnos esos valores y principios que cada día nos están llevando al éxito.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la vida por ponernos en el camino a las personas correctas, gracias amigos, profesores, tutores y cada uno de ustedes que aportaron valor en esta etapa universitaria. Recordamos una frase que se nos quedó impregnada en la memoria, “No existe los limites, los limites los pone uno mismo”, exclamó un docente en una conferencia, esta frase es corta pero profunda, si bien es cierto que nuestro entorno sumó valor también quiero hacer énfasis y dar un agradecimiento a nosotros mismos, por nunca rendirnos, siempre pensar positivo a pesar de las adversidades, a superar cada obstáculo de la mejor manera y por soportar aquellas amanecidas por los retos universitarios en cada curso.

El agradecimiento y el sentimiento es tan grande que no podemos expresarlo en solo unos párrafos, esta ventana nos queda corta, pero estamos profundamente agradecidos, si en algún momento necesitasen de nosotros estamos dispuestos a brindarles el mismo apoyo.

Mil gracias

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
REPORTE DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Marco teórico	17
1.3. Formulación del problema	22
1.4. Objetivos	23
1.5. Hipótesis	23
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
2.1 Tipo y diseño de investigación	24
2.2 Población y muestra y muestreo	25
2.3 Técnica e instrumento de recolección y análisis de datos	26
2.4 Procedimiento	27
2.6 Aspectos éticos	28
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	52
REFERENCIAS	59
ANEXOS:	62
ANEXO N° 1. Matriz de consistencia (Quetglas, 2019)	62
ANEXO N° 2. Cuestionario	63
ANEXO N° 3. Empresas exportadoras	68

Índice de tablas

Tabla 1 Escala de medición de la encuesta.	277
Tabla 2 Escala de medición de porcentajes a niveles.....	299
Tabla 4 ¿A qué grado de innovación considera que se encuentra la empresa en comparación a la tecnología que ofrece el sector exportador?.....	31
Tabla 5 ¿Qué tan viable considera los trámites de procesos mediante la VUCE para la exportación?	322
Tabla 6 ¿Qué tan viable consideraría el digitalizar la emisión de documentos en las exportaciones mediante un código QR electrónico?.....	333
Tabla 7 ¿A qué grado de satisfacción se encontraría con respecto a la implementación de las medidas para digitalizar todos los procesos operativos para la exportación?.....	344
Tabla 8 ¿Qué grado de inversión se ha obtenido a través del uso de plataformas digitales en el comercio internacional?	355
Tabla 9 ¿Qué impacto ha tenido la inversión en plataformas digitales en la eficiencia y competitividad de las operaciones de comercio internacional?	366
Tabla 10 ¿Cómo calificaría su experiencia al utilizar las plataformas digitales del comercio internacional para realizar sus compras?	377
Tabla 11 ¿En qué grado he recibido retroalimentación a través de las plataformas digitales del comercio internacional respecto a la calidad del servicio ofrecido?.....	388
Tabla 12 ¿Qué grado de satisfacción tiene con respecto al servicio que brinda la digitalización para los procesos de exportación?	399
Tabla 13 ¿A qué grado de satisfacción se encuentra con los servicios ofrecidos por las plataformas digitales para agilizar procesos de exportación?.....	40
Tabla 14 ¿En qué grado de satisfacción se encuentra con los servicios ofrecidos por las plataformas digitales para un despacho marítimo de exportación?	41
Tabla 15... ¿Considera que la plataforma digital del comercio internacional que ha utilizado es fácil de navegar y utilizar?.....	422
Tabla 16 ¿Qué tan de acuerdo está con respecto al supuesto de que los costos dentro de los procesos de exportación mejoran a través de la digitalización?	433
Tabla 17 ¿En qué porcentaje aumenta los costos al implementar nuevas tecnologías en sus procesos de exportación?.....	444
Tabla 18 ¿Se ha visto afectado el margen de contribución por implementación de la digitalización en la empresa?.....	455

Tabla 19 ¿En qué porcentaje disminuye los costos cuando la tecnología ya está implementada en la empresa?	466
Tabla 20 ¿La digitalización redujo los costos operativos de la empresa?	477
Tabla 21 ¿Considera que la digitalización puede generar ahorros a largo plazo para la empresa?	488
Tabla 22 En cuestiones de costos, ¿Qué tan beneficioso considera la eliminación de documentos físicos para la exportación?	499
Tabla 23 ¿En qué porcentaje aumenta los costos cuando se presentan errores dentro del sistema de las nuevas tecnologías?	50
Tabla 24 ¿Los costos indirectos han impactado negativamente en la empresa, después de la implementación de la digitalización?	51

RESUMEN

Desde la nueva era tecnológica, se han producido diversos cambios en el comercio internacional, dando lugar a la creación de nuevas oportunidades de evolución en modelos de negocio y en mejora de procesos de ventas, optimizando los procesos con efectividad y eficiencia en las diversas empresas que lo aplican. El objetivo de la presente investigación es describir la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022. La investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva con un diseño no experimental con corte transversal; el instrumento de estudio fue un cuestionario realizado a colaboradores de diez empresas exportadoras con operaciones en Lima Metropolitana. Los resultados demuestran que la digitalización de procesos tiene un impacto positivo en las operaciones de las empresas exportadoras, trayendo consigo la reducción de costos, eliminación de errores y retrabajo mejorando la operatividad y la optimización en la cadena de suministro.

PALABRAS CLAVES: Digitalización de procesos, transformación digital, exportación

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las nuevas tecnologías están definiendo nuestra manera de laborar y de comercializar, creando así nuevas oportunidades, pero también nuevos riesgos. Las organizaciones internacionales pueden desempeñar un papel de suma importancia en la promoción de un marco reglamentario y normativo que fomente la implantación de tecnologías digitales avanzadas y, al mismo tiempo, reduzca los posibles riesgos.

A nivel mundial, un estudio centrado en la región de Asia y el Pacífico sostiene la aplicación de medidas relativas al comercio transfronterizo sin papel podría suponer un aumento de las exportaciones equivalente a 36.000 millones de dólares EE. UU. al año o, en un escenario más ambicioso de aplicación plena, un incremento anual de las exportaciones equivalente a 257.000 millones de dólares EE. UU que en el marco de las cadenas de suministro mundiales se suelen imprimir, enviar, tramitar, intercambiar y, finalmente, desechar grandes cantidades de documentos impresos, el uso de procesos electrónicos en el comercio internacional también puede tener importantes beneficios para el medio ambiente. (Duval et. al 2021)

Según la OMC (2018) estamos entrando en una nueva era en la que una serie de desarrollos basados en Internet podrían tener un impacto significativo en los costos comerciales y el comercio global. La Internet de las cosas (IdC), la inteligencia artificial, la impresión 3D y las cadenas de bloques pueden transformar la forma en que se realizan los intercambios comerciales. La información sobre diversos proyectos piloto y pruebas de concepto difundida por las administraciones de aduanas y otras partes interesadas pone de

manifiesto el interés por ampliar la utilización de estas tecnologías, así como la certeza de que serán beneficiosas para que las aduanas logren sus objetivos y respalden el comercio transfronterizo.

La transformación digital se centra en la implementación de nuevas tecnologías digitales para medir, monitorear y controlar las mejoras en las exportaciones y ha tenido un impacto significativo en cualquier área, como la logística que ha cambiado con la digitalización y ha dado paso a los puertos inteligentes que con el tiempo serán cada vez más efectivos y requeridos por las diversas economías a nivel mundial. La transformación digital se centra en la implementación de nuevas tecnologías digitales para medir, monitorear y controlar las mejoras en las exportaciones y ha tenido un impacto significativo en cualquier área, como la logística que ha cambiado con la digitalización y ha dado paso a los puertos inteligentes que con el tiempo serán cada vez más efectivos y requeridos por las diversas economías a nivel mundial. (González et al., 2020)

En América Latina y el Caribe, por otro lado, se venían llevando a cabo una serie de iniciativas para facilitar el comercio internacional, incluida la digitalización de los procesos logísticos, con el objetivo de reducir los costos logísticos y el tiempo necesario para completar los trámites aduaneros desde antes de la pandemia del Covid-19. Estas acciones se enfocan en la implementación de los sistemas digitales logísticos establecidos en el Acuerdo sobre Facilitación del Comercio de la Organización Mundial del Comercio, como los Operadores Económicos Autorizados (OEA), las Ventanillas únicas de Comercio Exterior (VUCE) y otros. (Volpe, 2017). Estos desarrollos buscan generar procedimientos eficientes y una adecuada coordinación entre las distintas instituciones que participan de la logística del comercio, con el fin de reducir tiempos y fallas en los documentos en papel que pueden generar muchos costos al comercio.

En el Perú, Mincetur emitió el reglamento del Decreto Legislativo N° 1492, que promueve la transparencia y la predictibilidad en el transporte marítimo de mercancías y estableció normas para llevar a cabo los procesos de comercio exterior de manera virtual. Se utilizaron dispositivos móviles para revisar la documentación de las plataformas durante las inspecciones físicas, esta fue una novedad adicional. Además, hubo métodos alternativos a las inspecciones físicas, como la revisión documentaria y la diligencia remota. En contraste, surgió El MIIO, un servicio creado por la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) para el sector marítimo. Este servicio permitió la adquisición de información sobre el embarque y la obtención de autorización comercial para la entrega de carga a través de medios electrónicos.

Según Mincetur (2018) afirma que Lima Metropolitana en el transcurso de los años han aumentado las exportaciones de diversos rubros, adaptándose al cambio constante para ser más competentes en el negocio global, por ello la digitalización ha formado parte de estos procesos para acogerse de múltiples beneficios, como la agilización de trámites y la disminución en costos, por otra parte, al ser un exportador formal se ha logrado importantes beneficios económicos, así como beneficios tributarios y deducciones de impuestos. Sin embargo, aún existen problemas en la falta de adaptación a los procesos digitales de las mypes exportadoras, tales como: falta de capital de inversión, barrera de conocimiento en herramientas digitales, costos asociados a los procesos de digitalización, inseguridad cibernética y miedo al fracaso. Por ello, la presente investigación busca determinar la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022.

Antecedentes

Internacionales

González et al., (2020), tuvieron el objetivo de detallar el impulso de la digitalización de los puertos del sistema portuario español mediante el análisis Business Observation Tool (BOT). Los resultados que obtuvieron fue la mejora de la administración y trazabilidad de la mercancía marítima mediante la digitalización de extremo a extremo, lo cual permitió simplificar diversas tramitaciones, de tal manera que generó coordinación y seguridad. En conclusión, los puertos españoles están en un estándar medio-bajo de la digitalización, pero siguen actualizándose e innovando, de este modo lleguen a ser más competitivos en un mercado global, agilizando los procesos de exportación e importación, ahorrando costos y maximizando ingresos.

Rojas (2019) tuvo como objetivo analizar la aplicación y avances de la cadena de bloques en el comercio internacional de Costa Rica. El estudio se considera parte de la categoría de “investigación científica aplicada”, la finalidad del proyecto fue dar respuesta a través de acciones, políticas y estrategias a una situación que carece de investigación y hechos. Esta investigación es relevante por reforzar la digitalización a través del blockchain para todas las transacciones comerciales de compra, venta, almacenaje, producción, operación, distribución, desarrollo, entrega y servicios lo que forma parte de los contratos inteligentes (Smart contracts). Llegó a la conclusión, que esta tecnología es uno de los mayores cambios que se están introduciendo en los procesos de intercambio económico. Su uso se va extendiendo, pero sobre todo tiene la potencialidad de abarcar una variada gama de usos, generando importantes ganancias de tiempo, seguridad y ahorro de costos.

González (2021) tuvo como objetivo profundizar en el conocimiento de cómo las Pymes pueden avanzar en la transformación digital a través del desarrollo de capacidades organizacionales. Esta investigación se considera interpretativa, se aplicó cinco casos de implementación de proyectos de BI en Pymes de Castilla y León. Los resultados de la investigación confirmaron que las nuevas tecnologías digitales fomentaron el cambio del modelo de negocio de las Pymes, y que las capacidades organizacionales de transformación digital identificadas habían actuado como potenciadoras digitales del cambio, constituyeron el motor necesario para la transformación.

Cornejo (2020) tuvo el objetivo de analizar estrategias de transformación digital como mecanismo de mejora en la competitividad de las Pymes comerciales de la Gran Área Metropolitana (GAM). La metodología de investigación empleada fue de tipo cualitativa, la población de interés son los propietarios (hombres y mujeres) de Pymes del sector comercial ubicadas en la zona de la GAM. El instrumento empleado fue el cuestionario con una muestra no probabilística. Se llegó a la conclusión de que es necesario que las Mypes enfoquen sus modelos operativos y productivos hacia la digitalización, lo cual no solo mejorará la posición de sus negocios en el mercado local, sino que contribuirá idealmente para una internacionalización de sus negocios, el grado de madurez digital y la adopción de nuevas tecnologías determinará para una empresa un correcto desarrollo en el marco de la competitividad empresarial para su internacionalización.

Lian et al. (2023) estableció que la transformación digital se ha convertido en una opción inevitable para que las empresas manufactureras mantengan la innovación en el mundo digital. Este estudio seleccionó una muestra de provincias chinas y empresas de acciones A que cotizan en los mercados de valores de Shanghai y Shenzhen de 2011 a

2021 para examinar la relación entre la digitalización regional, la digitalización empresarial y la innovación ambidiestra empresarial. En conclusión, este estudio revela la relación entre la digitalización y la innovación ambidiestra empresarial y luego promover el desarrollo de la digitalización regional, la transformación digital de las empresas manufactureras y el desarrollo de la innovación.

Nacionales

Loo et al.(2020), realizaron una investigación que abarca la digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao, la cual el objetivo es determinar la relación de sus variables con una muestra de 309 agencias de aduanas habilitados de operar bajo la jurisdicción en la marítima del Callao y como instrumento se consideró una encuesta. Como resultado se obtuvo comprobar la correlación que existe entre la digitalización de los procesos y la operatividad aduanera, de tal manera se demuestra que en el Perú se debe incentivar e invertir en la digitalización de sus procesos con la finalidad de seguir mejorando la eficiencia de la operatividad aduanera y seguir siendo competentes en un mercado globalizado. En conclusión, la investigación cumplió con su objetivo general, en donde se puede inferir que la digitalización es necesaria en toda operación de comercio exterior, esta adaptación hace que las empresas sigan competentes en el mercado global, de tal manera siga en constante evolución mejorando los procesos internacionales.

La Rosa (2017), el objetivo de este artículo es informar que por medio de la Ventanilla Única del Comercio Exterior permite gestionar tramites y documentos para hacer exportaciones e importaciones de manera totalmente digital. En este artículo se dio a conocer la digitalización en diferentes métodos, ya que son los principales focos para ahorrar papel y reducir tiempos para el proceso de las cargas. Además, habló que la

Autoridad Peruana Nacional (APN) es un sistema único digital que ayuda en la comunicación entre los diferentes protagonistas de la cadena logística. Y hasta el momento este sistema ayudo a ahorrar \$50 dólares en los más de 200 procedimientos ejecutados. Otra entidad que continua en el proceso fue la SUNAT que llegara a implementar un mandato electrónico el cual da autorización a los agentes aduaneros a realizar importaciones de mercancías al país en nombre del importador. Antiguamente se debía hacer en otro proceso el cual era entregar en papel físico con la firma del importador, pero ahora este lo recibirá de manera totalmente electrónica. Y en esta primera etapa, solo aplica en importaciones en el puerto del Callao.

Quevedo (2019) realizo una tesis con el objetivo de brindar una mejora a través de la digitalización que permita el mejor funcionamiento de un proceso ya establecido dando un resultado óptimo frente a las evaluaciones periódicas que realice el Mincetur. En conclusión, las diversas dificultades del proceso del exportador peruano, ha dado como respuesta un retraso usual del trámite, de esta manera justifica el uso de un sistema que apoye el proceso, lo cual la digitalización lograra una agilización de trámites solicitados por los exportadores.

Lujan. et al. (2022). Tuvieron como objetivo analizar cómo se implementó la Transformación Digital en la Sunat, por ende, es apropiado para el uso de estudiantes de postgrado y profesionales del sector público y privado, interesados en analizar las decisiones en proyectos de implementación de nuevas tecnologías. En conclusión, las empresas deben construir una estructura organizativa que fomente y respalde la Transformación Digital. El éxito sólo se logrará con profesionales con el talento y las competencias adecuadas, entre ellas el uso de tecnologías para la interconexión y comunicación disponible, capacidades analíticas a nivel de diseños y generación de

reportes, analítica avanzada en la identificación de comportamientos. Por ende, la Transformación Digital se convierte en un impulsor, que permite a las organizaciones gubernamentales alcanzar estas expectativas.

Crovetto et. al (2020) tuvieron como objetivo principal comprender los resultados de la transformación digital de la aduana peruana en el proceso de despacho aduanero de importación de las agencias de aduanas de Lima y Callao durante el periodo 2018 al 2020. Se utilizó un enfoque cualitativo de corte transversal y alcance exploratorio, el diseño de la investigación se basó en la teoría fundamentada y la recolección de datos. Además, se realizó entrevistas semiestructuradas a diferentes actores del comercio internacional. Para el análisis de los datos se utilizó el software Atlas Ti. El resultado obtenido fue óptimo ya que se puede afirmar que gracias a la transformación digital las agencias de aduanas han optimizado los tiempos de despacho. Esta investigación es altamente relevante porque explora aspectos importantes de la transformación digital de la aduana aérea, materia de nuestra investigación. En conclusión, la transformación digital ha permitido mayor agilidad, simplicidad y facilidad en los trámites documentarios; con ello, trajo una reducción de costos y tiempo en materia de impresiones documentarias y traslados físicos de personal hacia diferentes puntos de trabajo.

1.2. Marco teórico

Variable 1. Digitalización de procesos

Según Agile (2016) la transformación digital es un hecho irreversible que está cambiando el mundo tal como lo conocemos y entendemos, afectando a todos los aspectos de nuestras vidas desde el punto de vista económico, cultural, social y político. Internet se creó en 1969 como una red de comunicación entre cuatro universidades americanas, pero no fue hasta 1990, con el nacimiento de la World Wide Web (WWW), que cobró el

impulso necesario para ir más allá del ámbito puramente corporativo/universitario a lo que terminaría siendo la red digital actual, dándonos cuenta del gran alcance e impacto. No obstante, hay un grupo que no puede beneficiarse plenamente de las ventajas que ofrece la sociedad digital, debido a que algunas personas no tienen acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) Este fenómeno se conoce como "brecha digital", y aunque originalmente el término se refería únicamente a cuestiones de acceso a Internet (quién tiene y quién no), el término se ha ampliado para incluir las brechas de acceso (falta de habilidades digitales) el uso de la tecnología se vuelve difícil) y diferencias de usabilidad (el conocimiento necesario para utilizar plenamente y aprovechar al máximo las tecnologías digitales).

Las teorías que fundamenten el estudio de la digitalización de procesos dentro de las organizaciones son:

La teoría de la información, sostenida por Shannon et. al (1940) comprende la transmisión y el procesamiento de datos, dándonos el origen de la digitalización, esta surge al buscar formas efectivas de utilizar canales de comunicación para enviar información por medio de un canal distinto, pero sin que esta se vea afectada en calidad para el receptor. Esta teoría estudia el cómo la información pueda ser codificada, almacenada y transmitida de manera eficiente, siendo fundamental en el desarrollo de tecnologías digitales como la comprensión de datos y la transmisión de información a través de las redes digitales.

Por otro lado, Christensen (1990) sostiene que la teoría de la innovación disruptiva consiste que las empresas que ingresan al mercado brindando soluciones simples y directas pueden amenazar a empresas poderosas que lideren el mercado, acorde a la teoría para que una innovación sea disruptiva, esta debe insertarse al mercado de manera cautelosa por debajo de un negocio existente y amenazarlos con apartarlos, es por ello que al integrarse

la digitalización de procesos, esta cambiaría la dinámica y la forma de operar, desarrollando oportunidades de negocio y transformando el modelo de negocio.

Así mismo, Woodward (1965) sostiene que la teoría de la contingencia se caracteriza por reconocer las estrategias y prácticas relacionadas con la transformación digital, afirmando que no pueden ser universales y sean adaptables a las circunstancias que afronta cada organización, cada una debe evaluar sus capacidades y entornos para que logren desarrollar estrategias digitales sostenibles, lo que funciona en una empresa puede no ser la mejor opción en otra, esta teoría se basa en la adaptación y flexibilidad.

Quetglas (2019) señaló que a través de la digitalización lograremos toda la gama de resultados que se logran con este formato, que cambiará no solo la forma en que se realizan las tareas, sino también la forma en que nos comunicamos y adquirimos conocimientos.

Gonzales (2021) a nivel empresarial, sostiene que la digitalización está relacionada en gran medida con las operaciones comerciales y con la forma en que las tecnologías digitales pueden transformar los procesos comerciales. Además, la digitalización tiene el potencial de fomentar el cambio, la transformación del modelo de negocio y la creación de valor dentro de la empresa, que es lo que se llama transformación digital. La transformación digital se refiere a los cambios que la tecnología digital puede traer al modelo de negocio de una empresa y pueden materializarse en cambios en los productos o las estructuras organizativas.

A medida que se desarrollan nuevas tecnologías, se conocen nuevos procesos, como la digitalización, que da como resultado la conversión de toda la información física, como documentos o fotografías, a formatos totalmente digitales, lo que puede permitir que diferentes tipos de medios se beneficien de los avances tecnológicos. Esto abre nuevas

oportunidades para aumentar la productividad, la eficiencia y la sostenibilidad en todas las empresas. La digitalización de procesos supone adaptarse a los nuevos entornos tecnológicos y es una ventaja positiva para todas las empresas, independientemente del sector en el que operen o los proyectos que implementen. (Enzyme, 2019)

Con el tiempo, se ha argumentado que si una empresa quiere crecer o competir en el mercado debe innovar y mejorar la tecnología. Las empresas deben evolucionar y transformar su entorno digital, comenzando por las materias primas y el primer nivel de la cadena de suministro, para satisfacer las demandas cambiantes de los clientes de servicios y cumplimiento más personalizados, así como para modernizar e innovar los modelos de negocio tradicionales. (SAP, 2017)

Dimensiones de la digitalización de los procesos.

Calidad de Servicio: es el grado en que el servicio satisface o supera las necesidades o expectativas del cliente para el servicio que fue brindado, de tal manera que esto influya en su futuro comportamiento. En síntesis, la calidad es la respuesta última a las preferencias del consumidor o usuario y depende en gran medida de la percepción que el cliente tiene del producto o servicio en cuestión. (Martínez et. al, 2001)

Innovación: La innovación de procesos consiste en la implementación de tecnologías de producción nuevas o significativamente mejoradas, así como métodos nuevos o sensiblemente adaptados de suministro de servicios y entrega de producto. La innovación incluye no sólo nuevos productos y procesos, sino también nuevas formas organizativas, nuevos mercados y nuevas fuentes de materias primas. (Berry et. al; 1994)

Costos: Los costos son conocidos como inversiones dadas para la producción de algún bien o servicio, debido que se espera como un tipo de ingreso o ganancias para la empresa; son recursos que se sacrifican o renuncian para lograr un objetivo determinado. El costo de

producción es el precio del conjunto de bienes y mano de obra que se elabora o se fabricará y que el centro de producción debe consumir para producir un producto terminado. (Molina, 2002)

Definición de las exportaciones

Organización Mundial del Comercio (2005) sostiene que exportar implica la obtención de beneficios mediante la venta de productos y servicios a otros países. Por lo tanto, el vendedor (exportador) tiene el privilegio de tener clientes extranjeros (importador) teniendo en cuenta las regulaciones aplicables al mercado objetivo en particular.

Adex (2023) mantiene que la exportación es extremadamente importante en la economía actual, ya que proporciona a las personas y a las empresas un mercado más amplio para sus productos. Una de las funciones principales es la promoción del comercio económico, impulsando las importaciones y exportaciones y el beneficio de todos los socios comerciales. Así mismo, Valero et. al (2016) sostiene que las exportaciones son constituidas en la capacidad productiva de una economía destinada a satisfacer la demanda a un nivel comercial significativo a través de las fronteras nacionales.

Por otro lado, el concepto de exportación desde la referencia legal, Assereto (2005) se hace énfasis al Código General Aduanero, cuyo artículo 54 establece que exportación es el régimen aduanero aplicable a la mercadería en libre circulación que salen del territorio aduanero para finalmente ser autorizadas para su uso o consumo en el extranjero. Por consiguiente, establece en su artículo 10 que el territorio aduanero es aquella parte del territorio nacional, que incluye el espacio aéreo y acuático, en donde se aplica la legislación aduanera, las fronteras del territorio aduanero coinciden con las fronteras del territorio nacional. Se considera exportación cualquier actividad mediante la cual una

mercancía sale del territorio peruano mediante libre circulación y finalmente es destinada para uso o consumo en el exterior.

Justificación

Esta investigación permitirá ser base para futuras investigaciones complementarias del rubro de las exportaciones, debido a la ausencia de información del tema, los resultados podrán ser tomados como referencia para otras investigaciones o por empresarios de Lima Metropolitana, se pretende dar a conocer la influencia de la digitalización de los procesos para la exportación en empresas de Lima Metropolitana en el año 2022, de tal manera que se pueda identificar las ventajas y desventajas del tema dando un panorama más completo a los empresarios del sector.

Esta investigación se desarrollará bajo el método descriptivo, en la cual se aplicarán encuestas a empresas exportadoras de Lima Metropolitana en el año 2022 para dar una mejor perspectiva de cuan satisfechos están los trabajadores con respecto a la digitalización de los procesos, siendo también relevante a nivel social por lo que pequeños y grandes empresarios podrán tener un mayor enfoque y conocimiento de la importancia de implementar la digitalización en sus procesos para lograr ser más competitivos en el mercado

1.3. Formulación del problema

Pregunta general

¿Cómo es la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022?

Preguntas específicas

- a) ¿Cómo es la calidad del servicio en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022?
- b) ¿Cómo es la innovación en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022?
- c) ¿Cómo es el costo en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022?

1.4. Objetivos

Describir la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022.

Objetivos específicos

- a) Identificar como es la innovación en la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022.
- b) Identificar como se desarrolla la calidad de servicio en la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022.
- c) Identificar como son los costos en la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022.

1.5. Hipótesis

Esta investigación no genera hipótesis, Fidias (2016) sostiene que las investigaciones de nivel explicativo o exploratorio no tienen una hipótesis debido a la escasez de conocimiento que se posee sobre el objeto de investigación, de tal manera se trabaja con objetivos.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

Enfoque de investigación

El enfoque dado para esta investigación es cuantitativo, puesto que se analizará los procesos de la exportación recopilando información matemática que luego será procesada por un software estadístico, en ese mismo contexto Azuero (2019) indica que el modelo cuantitativo, surge con la necesidad de aprender sobre los fenómenos que ocurren a su alrededor y sus relaciones de causa y efecto, con el objetivo de poder interferir en ellos o usar este conocimiento a su favor, de esa manera hallando el universo y delimitando la muestra representativa mediante el muestreo, las técnicas del tratamiento estadístico, que comprende técnicas matemáticas-estadísticas.

Por lo tanto, esta investigación tiene dicho enfoque además de carecer de hipótesis por ser descriptiva, tal y como Sampieri et. al (2014) quienes argumenta que algunos estudios no logran formular una hipótesis porque se desconoce el fenómeno en estudio o falta información para formular una hipótesis (pero esto solo ocurre en estudios exploratorios y algunos estudios descriptivos).

Tipo de investigación

Esta investigación es aplicada puesto que tiene como objetivo contribuir en el incremento de nuevos conocimientos científicos, recolectando información necesaria de la variable a estudiar para dar respuesta a la pregunta científica

Poot (2021) sostiene que la investigación aplicada, tiene por objetivo la generación de conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad o en el sector productivo.

Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental porque se basa en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, así como Dzul (2019) quien sostiene que el diseño no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables, solamente es basado en la observación de los fenómenos que ocurren en el entorno natural y su posterior análisis. Además de contar con un Corte transversal. Manterola et. al (2023) indicaron que estos permiten estudiar prevalencia de enfermedad, determinar asociación entre variables y el desarrollo de un efecto de interés, conocer propiedades de una prueba diagnóstica, y censar poblaciones; describiendo las características de una población en un momento y lugar determinado. Esto implica, que no se requieren periodos de seguimiento, que no son prospectivos ni retrospectivo

2.2 Población y muestra y muestreo

Población

En la presente investigación para contar con la cantidad exacta de la población se acudió al portal Promperú, en donde se halló un total de 5020 empresas exportadoras en Lima Metropolitana.

Ñaupas (2014) sostiene que una población es un conjunto de individuos, grupos de personas o instituciones que son objeto de investigación. En la investigación social se acostumbra a distinguir entre dos tipos de poblaciones: la población objetivo, que es la

población total que no es accesible, y la población accesible, que es la población que es accesible y sirve al propósito del estudio.

Muestra

En la presente investigación, la muestra empleada es a partir del método no probabilístico por conveniencia que se basa en seleccionar a los individuos que convienen al investigador, lo cual fueron 10 empresas exportadoras de Lima Metropolitana.

Ñaupas (2014) argumenta que una muestra es un subconjunto o parte de un universo o población seleccionada mediante diversos métodos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Esto significa que una muestra es representativa si coincide con las características de la población de individuos.

2.3 Técnica e instrumento de recolección y análisis de datos

Técnica

Tamayo (2012) indico que las técnicas de investigación son expresiones operativas del diseño de la investigación, que determinan cómo se lleva a cabo la investigación.

Por lo tanto, la técnica que se emplea para la recolección de datos en esta investigación es la encuesta.

Instrumento

Tamayo (2012) sostiene que el instrumento se define como una ayuda o una serie de elementos que el investigador construye con la finalidad de obtener información, facilitando así la medición de esto.

Asimismo, Mejía (2005) señaló que las herramientas necesarias para los investigadores pueden ser de varios tipos: medición, verificación, recopilación de información, examen situacional, etc.

De esta manera, para el recojo de la información en el presente estudio, el

instrumento es el cuestionario de encuesta.

2.4 Procedimiento

En la presente investigación se utilizó un instrumento con 5 opciones de respuesta en porcentaje. Se elaboró la encuesta con 13 preguntas las mismas que se aplicaron a los colaboradores del área operativa, con la finalidad de recoger información acerca de la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022. La encuesta se dividió en tres partes para de esta manera ser analizadas las dimensiones. La primera consta de 4 preguntas que evalúan la calidad del servicio de la digitalización. La segunda parte consta de 4 preguntas que evalúan la innovación de la digitalización y la tercera consta de 5 preguntas que evalúan los costos de la digitalización. El cuestionario fue adaptado a Google Forms, con el objetivo de enviar un enlace a cada colaborador del área de operatividad para que el formulario pueda ser completado, de esta manera se cumple con las normas sanitarias declaradas por el gobierno, una vez recolectada toda la información se tabulara por el software estadístico SPSS v29.0.

Tabla 1.

Escala de medición de la encuesta.

Escala	Respuesta
1	0% - 20%
2	21% - 40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

Fuente: Elaboración propia

Validez y confiabilidad de información

Se utilizó un instrumento de encuesta ya validado por expertos perteneciente a los autores Loo Vílchez, Daniel y Mariátegui Villafañe, Rafael Luigi, lo cual cuenta con una escala Likert y este mismo fue adaptado para la investigación, contando con 13 preguntas.

Análisis de datos

Se realizó un Google Forms en donde se expresaron las preguntas del cuestionario, para previamente ser enviadas a los colaboradores de las empresas seleccionadas. Ante la respuesta de los colaboradores se procedió a extraer los datos recolectados al Excel, usando estadísticas en gráficos pie y tablas para un análisis cuantitativo, de esta manera ser interpretados en la sección de resultados.

2.6 Aspectos éticos

Confidencialidad. Durante la recolección y proceso de datos se ha mantenido en total privacidad los datos personales de los encuestados y la información obtenida del instrumento, mencionando de tal manera en la parte superior del cuestionario en Google Forms que toda la información recolectada es con fines educativos.

La información recolectada de los encuestados por medio de del instrumento, ha sido procesada y todo su uso fue con fines académicos y de investigación, con el objetivo de contribuir a futuras investigaciones. Se solicitó el consentimiento informado a los encuestados incluyéndolo en la primera parte del formulario, además se ha recopilado información de fuentes secundarias como tesis, revistas, libros y artículos científicos lo cual han sido citados y referenciados, de tal manera se respeta la autoría de los autores.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Análisis descriptivo

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada a colaboradores de 10 empresas exportadoras de Lima Metropolitana que accedieron a participar de la investigación.

Tabla 2.

Escala de medición de porcentajes a niveles

Porcentajes	Niveles
0% - 20%	Muy bajo
21% - 40%	Bajo
41% - 60%	Neutral
61% - 80%	Alto
81% - 100%	Muy alto

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3.

¿A qué grado de innovación considera que se encuentra la empresa en comparación a la tecnología que ofrece el sector exportador?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	1	0.1	10
41% - 60%	6	0.6	60
61% - 80%	3	0.3	30
81% - 100%	0	0	0
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 3, se observa que el 60% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 tienen una opinión neutral respecto a la innovación dentro del sector exportador. Por otro lado, el 30% de las empresas encuestadas mencionan que existe un alto grado de innovación y son aquellas empresas con una mayor capacidad de inversión, no obstante, el 60% muestra un gran potencial de crecimiento de quienes en un futuro formarán parte de aquellas con un alto grado de innovación. Este análisis nos da indicios de que se llegará a un punto de equilibrio en donde la mayoría de las empresas invertirán en la digitalización complementándose con la que brinda el sector exportador; puede ser un proceso complejo evaluar; esto incluye la adopción de nuevas tecnologías, la integración de sistemas digitales y la capacidad de adaptarse a las tendencias del mercado. En conclusión, el grado de innovación de una empresa puede variar significativamente en comparación con la tecnología disponible en el sector exportador, estará mejor preparada para competir en el mercado global y aprovechar las oportunidades de la digitalización si una empresa adopta de manera proactiva nuevas tecnologías, optimiza sus procesos con herramientas digitales avanzadas y fomenta una cultura de innovación, de igual manera es importante analizar la infraestructura de comunicación y redes de la empresa, incluyendo el uso de banda ancha y redes seguras, como también considerar las colaboraciones con startups tecnológicas, institutos de investigación y otros actores del ecosistema de innovación.

Tabla 3

En cuestiones de innovación, ¿Qué tan innovador considera los procesos digitalizados para las exportaciones?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	2	0.2	20
61% - 80%	8	0.8	80
81%- 100%	0	0	0
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N°4, se observa que el 80% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022, consideran que existe un grado alto de innovación de los procesos digitalizados para las exportaciones, esto se debe a los constantes avances que se han podido apreciar en el desarrollo de las diversas plataformas digitales, como la VUCE, los trámites de exportación, trámites de homologación con la MTC, entre otros. Por otro lado, el 20% de las empresas encuestadas mencionan que existe un grado neutro de innovación, quienes son la porción de usuarios que han tenido dificultades en ciertos procesos con las plataformas digitales de comercio exterior. No obstante, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) ha implementado sistemas de automatización para mejorar la eficiencia en el despacho aduanero, reduciendo tiempos y costos para los exportadores. El Perú ha tenido un aumento significativo en el uso de estas plataformas digitales, permitiendo a las empresas locales acceder a mercados internacionales de manera más eficiente, logrando exportar a un mayor número de países, facilitando la integración y la participación en cadenas de valor internacionales, lo que es crucial para el crecimiento económico y la diversificación

de exportaciones. A pesar de los desafíos, los avances en digitalización están posicionando a Perú como un actor competitivo en el mercado global.

Tabla 4

¿Qué tan viable considera los trámites de procesos mediante la VUCE para la exportación?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	1	0.1	10
41% - 60%	5	0.5	50
61% - 80%	4	0.4	40
81%- 100%	0	0	0
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 5, se observa que el 50% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022, consideran que existe viabilidad hacia los trámites de procesos mediante la VUCE para la exportación, junto con el 40% de empresas que mencionan que existe un grado alto de viabilidad, por lo que podemos concluir que hay una respuesta positiva de un total del 90%. La VUCE es una alternativa viable y efectiva para agilizar y optimizar los procesos de exportación. La eficiencia, la transparencia y la seguridad son ventajas evidentes de su implementación. Sin embargo, su éxito depende de la capacitación adecuada del personal, la interoperabilidad con los sistemas internos de las empresas y la garantía de una infraestructura tecnológica robusta y segura.

Para maximizar los beneficios de la VUCE, las empresas y las organizaciones gubernamentales deben colaborar para superar los obstáculos asociados y garantizar una adopción amplia y efectiva de la plataforma. Con estas consideraciones en mente, la VUCE podría convertirse en una herramienta efectiva para fomentar el comercio

internacional en Perú.

Tabla 5

¿Qué tan viable consideraría el digitalizar la emisión de documentos en las exportaciones mediante un código QR electrónico?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	0	0	0
61% - 80%	5	0.5	50
81% -100%	5	0.5	50
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales.

De la tabla N° 6, se observa una respuesta positiva por el total de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022, consideran que existe un grado muy alto de viabilidad a la digitalización de la emisión de documentos en las exportaciones mediante un código QR electrónico, por lo que puede acelerar el proceso de verificación y acceso a documentos, reduciendo los tiempos de procesamiento en aduanas y otras entidades, facilita la automatización de la verificación y el manejo de documentos, reduciendo la necesidad de procesos manuales. Los códigos QR pueden contener datos encriptados, lo que reduce el riesgo de fraude. Por otro lado, los errores humanos asociados con la entrada y verificación de datos también son reducidos, lo que aumenta la precisión de la información. Además, los códigos QR se integran fácilmente con los sistemas digitales existentes, lo que facilita la interoperabilidad entre diversas entidades y plataformas. Es importante también mencionar la sostenibilidad al reducir la dependencia de documentos impresos, contribuyendo a la protección del medio ambiente. En síntesis, es una idea muy prometedora y viable que podría mejorar significativamente la eficiencia,

la seguridad y la sostenibilidad del proceso de exportación. Sin embargo, su implementación exitosa dependerá de una infraestructura tecnológica adecuada, capacitación del personal y establecimiento de regulaciones y estándares claros, con la colaboración entre el sector público y privado, sumándose una planificación adecuada, esta iniciativa puede convertirse en una práctica estándar que modernice y optimice el comercio exterior en Perú, posicionándolo como un líder en la adopción de tecnologías innovadoras.

Tabla 6

¿A qué grado de satisfacción se encontraría con respecto a la implementación de las medidas para digitalizar todos los procesos operativos para la exportación?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	0	0	0
61% - 80%	5	0.5	50
81% - 100%	5	0.5	50
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 7, se observa que no hay una respuesta negativa por parte de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022, todas consideran que existe un alto grado de satisfacción con respecto a la implementación de las medidas para digitalizar todos los procesos operativos para la exportación, y esta se debe a toda la optimización de tiempo y recursos que trae como consecuencia, maximizando todos los recursos de la compañía. Entre los factores claves de satisfacción está la eficiencia operativa, que brinda reducción de tiempos y la automatización de tareas eliminando los trabajos manuales, también está la facilidad de uso, un sistema digital intuitivo y fácil de

usar aumenta la satisfacción de los usuarios. La curva de aprendizaje debe ser mínima. Por otro lado, tenemos la seguridad y confiabilidad, lo que es la protección de datos, la disponibilidad del sistema, la interoperabilidad internacional, el acceso a la información en tiempo real y la disponibilidad de un historial claro y detallado de todas las transacciones.

Tabla 7

¿Qué grado de inversión se ha obtenido a través del uso de plataformas digitales en el comercio internacional?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	4	0.4	40
41% - 60%	1	0.1	10
61% - 80%	5	0.5	50
81% -100%	0	0	0
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 8, se observa que el 50% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un alto grado de inversión a través del uso de plataformas digitales en el comercio internacional, esta inversión es la que las empresas realizan en primera instancia para digitalizar toda su operatividad, para posterior obtener un retorno de inversión (ROI) positivo, por otro lado, el 40% de las empresas encuestadas mencionan que existe un grado bajo de inversión, siendo las empresas con poco capital para insertarse en el mundo de la digitalización. El uso de plataformas digitales en el comercio internacional en Perú ha generado una inversión significativa y ha demostrado ser beneficioso para la eficiencia, la competitividad y el crecimiento del sector. Las empresas peruanas han obtenido beneficios concretos gracias a las inversiones en infraestructura tecnológica, plataformas digitales y capacitación, que han permitido el

acceso a nuevos mercados y la optimización de procesos.

Tabla 8

¿Qué impacto ha tenido la inversión en plataformas digitales en la eficiencia y competitividad de las operaciones de comercio internacional?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	4	0.4	40
61% - 80%	5	0.5	50
81% -100%	1	0.1	10
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 9, se observa que el 50% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un alto grado de impacto en la inversión en plataformas digitales y el 40 % mencionan que existe un grado neutro, por lo que este análisis nos da una respuesta positiva dándonos por confirmado que mientras más inversión se realice, el impacto positivo será aún mayor, dando un ROI positivo. Entre los impactos en la eficiencia se tiene a la automatización de procesos, lo que reduce el error humano y los tiempos de procesamiento, generando un impacto importante en la optimización de la cadena de suministro, logrando obtener un seguimiento y monitoreo en tiempo real, las tecnologías digitales mejoran la predicción y la gestión de inventarios, disminuyen los costos de almacenamiento y optimizando el flujo de mercancías, es importante recalcar la reducción de barreras geográficas permitiendo a las empresas competir en mercados internacionales sin necesidad de presencia física.

Tabla 9

¿Cómo calificaría su experiencia al utilizar las plataformas digitales del comercio internacional para realizar sus compras?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	4	0.4	40
41% - 60%	5	0.5	50
61% - 80%	1	0.1	10
81% -100%	0	0.1	0
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 10, se observa que el 50% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022, consideran que existe un grado neutro de satisfacción; por otro lado, el 40% afirman que existe un grado bajo de satisfacción, esto se debe a diversos factores por mejorar en las plataformas digitales, tales como la experiencia al usuario, la atención post operación, la baja fluidez de la web, entre otros. En síntesis, una combinación de problemas técnicos, deficiencias en la experiencia del usuario, preocupaciones de seguridad, problemas logísticos y una atención al cliente inadecuado son las principales causas de las experiencias insatisfactorias en las plataformas digitales de comercio internacional. Afrontar estos problemas mediante la optimización técnica, el diseño intuitivo, la seguridad robusta y un soporte al cliente eficaz es esencial para mejorar la experiencia. Esto aumentará la competitividad y el éxito de la plataforma en el mercado global y mejorará la satisfacción del usuario

Tabla 10

¿En qué grado he recibido retroalimentación a través de las plataformas digitales del comercio internacional respecto a la calidad del servicio ofrecido?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	2	0.2	20
21% - 40%	5	0.5	50
41% - 60%	3	0.3	30
61% - 80%	0	0	0
81% -100%	0	0	0
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 11, se observa que el 50% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un grado bajo de satisfacción al recibir retroalimentación a través de las plataformas digitales del comercio internacional. Es notable que no todas las plataformas brindan una retroalimentación o servicio post operación, por lo que esta falencia nos da un resultado negativo en este indicador. La implementación de estrategias y prácticas que fomenten la participación del usuario y aseguren un seguimiento eficaz de las operaciones es necesaria para mejorar la falta de retroalimentación o el servicio post-operación en las plataformas de comercio exterior, entre las estrategias estaría el implementar encuestas automáticas post-compra, un soporte al cliente proactivo y una atención personalizada para resolver cualquier problema o inquietud que los usuarios puedan tener post-operación.

Tabla 11

¿Qué grado de satisfacción tiene con respecto al servicio que brinda la digitalización para los procesos de exportación?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	1	0.1	10
61% - 80%	4	0.4	40
81% -100%	5	0.5	50
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 12, se observa que el 50% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un muy alto grado de satisfacción con respecto al servicio que brinda la digitalización para los procesos de exportación, en conjunto con el 40 %, por lo que se llega a la conclusión de que la digitalización tiene un resultado positivo frente a los procesos de exportación. Si bien es cierto que la digitalización está en una etapa de desarrollo, ha habido una constante evolución y mejora, no obstante, un gran desafío que se presenta es el de promover la digitalización y motivar en la inversión, por lo que un análisis financiero sólido, una gestión eficaz del cambio, una inversión en habilidades digitales y un enfoque en la seguridad y el cumplimiento normativo son elementos esenciales para el éxito. Las empresas pueden obtener los beneficios de la digitalización, como una mayor eficiencia, reducción de costos y competitividad en el mercado global, al abordar estos problemas de manera sistemática

Tabla 12

¿A qué grado de satisfacción se encuentra con los servicios ofrecidos por las plataformas digitales para agilizar procesos de exportación?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	1	0.1	10
61% - 80%	5	0.5	50
81%- 100%	4	0.4	40
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 13, se observa que el 50% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022, consideran que existe un alto grado de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por las plataformas digitales para agilizar procesos de exportación. Las plataformas digitales representan una herramienta esencial para las empresas que buscan reducir costos, mejorar su competitividad en el mercado global y optimizar sus procesos. Estos sistemas es probable que se vuelvan aún más integrales y efectivos a medida que la tecnología continúa avanzando, ofreciendo nuevas funcionalidades y capacidades que seguirán transformando la industria del comercio internacional. Las empresas deben ser proactivas, invertir en capacitación y mantenerse abiertas a la innovación tecnológica para maximizar estos beneficios.

Tabla 13

¿En qué grado de satisfacción se encuentra con los servicios ofrecidos por las plataformas digitales para un despacho marítimo de exportación?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	0	0	0
61% - 80%	7	0.7	70
81%- 100%	3	0.3	30
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 14, se observa que el 70% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un alto grado de satisfacción con respecto a los servicios ofrecidos por las plataformas digitales para un despacho marítimo de exportación. Este indicador es gracias a la mejora continua y el apoyo del gobierno en proyectos como Exporta Fácil, quien simplifica los trámites y disminuye los costos, mientras que Promperú brinda capacitación, orientación, oportunidades de promoción y networking. Estas iniciativas combinadas ayudan a las empresas a aprovechar las ventajas de la digitalización, mejorar su eficiencia operativa y expandir su alcance global.

Tabla 14

¿Considera que la plataforma digital del comercio internacional que ha utilizado es fácil de navegar y utilizar?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	2	0.2	20
41% - 60%	8	0.8	80
61% - 80%	0	0	0
81% -100%	0	0	0
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 15, se observa que el 80% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un grado neutro con respecto a la facilidad de uso en las plataformas digitales del comercio internacional, sin embargo, el 20% opinan lo contrario, este resultado nos refleja que aún hay opciones de mejora, la facilidad de uso va de la mano con la experiencia del usuario, por lo que tratar esta carencia permitirá que muchos exportadores accedan con más confianza a realizar sus operaciones en las plataformas digitales, para todo esto también se requiere un enfoque integral que aborde la escalabilidad, la colaboración, la innovación continua, la automatización, la transparencia, la usabilidad, la integración, la seguridad y la automatización. Las empresas pueden obtener un mayor valor de las plataformas al facilitar sus operaciones de exportación y competir de manera más efectiva en el mercado global al implementar estas mejoras.

Tabla 15

¿Qué tan de acuerdo está con respecto al supuesto de que los costos dentro de los procesos de exportación mejoran a través de la digitalización?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	1	0.1	10
61% - 80%	6	0.6	60
81% - 100%	3	0.3	30
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 16, nos muestra un resultado positivo en lo que destaca que el 60% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un grado alto con respecto al supuesto de que los costos dentro de los procesos de exportación mejoran a través de la digitalización, la evidencia de este resultado está en la reducción de costos administrativos, eliminación de errores y re trabajo, ahorro en costos de almacenamiento y gestión de documentos, optimización en la cadena de suministro, entre otros. La implementación de tecnologías digitales puede requerir una inversión inicial significativa, pero suele ser justificada por ahorros y mejoras a largo plazo. Es razonable afirmar que la digitalización reduce los costos en los procesos de exportación.

Tabla 16

¿En qué porcentaje aumenta los costos al implementar nuevas tecnologías en sus procesos de exportación?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	1	0.1	10
41% - 60%	5	0.5	50
61% - 80%	4	0.4	40
81% - 100%	0	0	0
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 17, se observa que el 50% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un grado neutro en aumentar los costos al implementar nuevas tecnologías en sus procesos de exportación, y el 40% mencionan que existe un grado alto, esto nos muestra que efectivamente los costos aumentan en el proceso de implementar nuevas tecnologías, no obstante, es retribuido en el retorno de inversión. Los costos más altos suelen reflejarse en la inversión de tecnología, capacitación y adaptación, consultoría y desarrollo, y por último en interrupciones operativas, no obstante, se compensa por los beneficios a largo plazo, como la eficiencia, la reducción de errores, la optimización de recursos y la mejora de la competitividad. Las empresas deben pensar en la implementación de tecnologías como una inversión estratégica que les permitirá ahorrar mucho dinero y mejorar su posición en el mercado global con el tiempo.

Tabla 17

¿Se ha visto afectado el margen de contribución por implementación de la digitalización en la empresa?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	3	0.3	30
21% - 40%	6	0.6	60
41% - 60%	1	0.1	10
61% - 80%	0	0	0
81% - 100%	0	0	0
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 18, se observa que el 60% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un grado bajo con respecto a la afectación del margen de contribución por implementar la digitalización en las empresas. y el 30% de las empresas encuestadas mencionan que existe un grado muy bajo de afectación, por lo que podemos concluir que el margen de contribución que se genera es alto, lo que indica que se está generando suficientes ingresos para cubrir sus costos variables y contribuir significativamente a los costos fijos y los beneficios de la empresa. Las empresas pueden aumentar significativamente su margen de contribución al mejorar la eficiencia operativa, optimizar la cadena de suministro, reducir errores y ofrecer productos y servicios de mayor valor añadido. Además, las herramientas digitales mejoran la gestión de precios y costos, lo que ayuda a mantener y mejorar la rentabilidad a largo plazo.

Tabla 18

¿En qué porcentaje disminuye los costos cuando la tecnología ya está implementada en la empresa?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	1	0.1	10
61% - 80%	7	0.7	70
81% - 100%	2	0.2	20
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 19, nos muestra que efectivamente los costos han disminuido cuando la tecnología ya está implementada en la empresa, se observa que el 70% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022, consideran que existe un grado alto en la reducción de costos. El implementar las tecnologías digitales puede reducir significativamente los costos operativos de una empresa, aunque el porcentaje exacto de reducción varía según varios factores. Después de que las tecnologías estén completamente implementadas y optimizadas, es razonable esperar reducciones de costos del 10 % al 40 %, basándose en estudios de caso y datos de la industria. Al evaluar la inversión en digitalización, las empresas deben tener en cuenta estos beneficios a largo plazo.

Tabla 19

¿La digitalización redujo los costos operativos de la empresa?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	4	0.4	40
61% - 80%	4	0.4	40
81% - 100%	1	0.1	10
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 20, se observa que el porcentaje que más destaca es el del 40%, en donde las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un grado neutro en la reducción de costos operativos por la digitalización. Se muestra este resultado porque aún las empresas encuestadas están en la migración a la completa digitalización de sus procesos para el comercio exterior, por lo que aún no han obtenido los resultados esperados. Se debe tener en cuenta que la digitalización es una inversión a largo plazo y una mejora continua, el optimizar procesos, el reducir los costos y mejorar la gestión de datos son procesos que van en constante evolución, para maximizar los beneficios de la digitalización mientras se minimizan sus costos asociados, es necesario planificar adecuadamente, realizar una gestión del cambio efectiva e invertir continuamente en seguridad y mantenimiento.

Tabla 20

¿Considera que la digitalización puede generar ahorros a largo plazo para la empresa?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	3	0.3	30
61% - 80%	5	0.5	50
81% - 100%	2	0.2	20
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 21, se observa que el 50% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un grado alto con respecto a que la digitalización puede generar ahorros a largo plazo. Los más usuales son el ahorro en el espacio físico, la mejora en la gestión de inventarios, aumento de productividad, reducción de costos de mantenimiento, etc. Es importante mencionar que todo esto conlleva a un beneficio muy importante en este mercado competitivo, siendo la satisfacción del cliente, el digitalizar los procesos trae consigo la optimización completa de la cadena de suministro, permitiendo una respuesta más rápida y dinámica al cliente final. En síntesis, las empresas que priorizan la respuesta rápida pueden obtener una ventaja competitiva, aumentar la satisfacción del cliente, aumentar la retención, fortalecer su reputación, reducir los costos operativos y mejorar la experiencia del cliente. Por lo tanto, invertir en tecnologías y procesos que optimicen el tiempo de respuesta aporta beneficios tangibles y sostenibles a la empresa, además de beneficiar a los clientes.

Tabla 21

En cuestiones de costos, ¿Qué tan beneficioso considera la eliminación de documentos físicos para la exportación?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	0	0	0
41% - 60%	1	0.1	10
61% - 80%	1	0.1	10
81% -100%	8	0.8	80
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 22, se observa una respuesta positiva conjunta, el 80% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un grado muy alto como beneficio en la eliminación de documentos físicos para la exportación, eso conlleva al ahorro de espacio físico, mejora de comunicación y el aumento de productividad, además todas las empresas que exportan pueden reducir significativamente los costos en tinta y papel, lo que también reducen costos de transporte de documentos físicos a todo el mundo, de tal manera los costos operativos, por otro lado los documentos digitales son más rápidos para ser procesados, compartidos y recuperados que los documentos físicos, lo que facilita los procesos de exportación y son menos susceptibles a errores humanos y pérdidas, además pueden ser protegidos con medidas de seguridad avanzadas.

Tabla 22

¿En qué porcentaje aumenta los costos cuando se presentan errores dentro del sistema de las nuevas tecnologías?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	0	0	0
21% - 40%	2	0.2	20
41% - 60%	3	0.3	30
61% - 80%	4	0.4	40
81% - 100%	1	0.1	10
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 23, se observa que el 40% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022 consideran que existe un grado alto respecto al aumento de los costos cuando se presentan errores dentro del sistema de las nuevas tecnologías, si bien es cierto que la digitalización es muy beneficiosa para el comercio exterior, cuando se presentan errores en el sistema se debe tener previstos dichos costos, no son frecuentes, sin embargo, no está ajeno a la realidad, entre los riesgos está la ciberseguridad, vulnerabilidad de datos, robo de identidad, entre otros. Este resultado muestra que las empresas peruanas aún están en proceso de adaptación a las nuevas tecnologías, por lo que a futuro será más sostenible y habrá diversas medidas para prevenir estas eventualidades implementando estrategias de mitigación de riesgos y planes de contingencia para abordar estos errores de manera efectiva y minimizar sus efectos financieros.

Tabla 23

¿Los costos indirectos han impactado negativamente en la empresa, después de la implementación de la digitalización?

	Nro. de empresas (fi)	Proporción de empresas (hi)	Porcentaje de empresas (hi%)
0% - 20 %	4	0.4	40
21% - 40%	6	0.6	60
41% - 60%	0	0	00
61% - 80%	0	0	00
81% - 100%	0	0	00
Total	10	1	100

Fuente: Cuestionario de preguntas digitales

De la tabla N° 24, nos muestra un resultado positivo en donde se observa que el 60% de las empresas exportadoras en Lima Metropolitana en el año 2022, consideran que existe un grado bajo en el impacto negativo que se genera después de implementar la digitalización. Este resultado se debe al plan estratégico y de transición consecuente que cada empresa ha sabido ejecutar, en donde no se generen errores de implementación, problemas de integración, riesgos de seguridad, etc. Un plan estratégico inicia desde el análisis y evaluación pre-implementación, selección y adquisición de tecnología, mantenimiento y soporte continuo, integración y compatibilidad, por último, la gestión financiera y presupuestaria con base en todo lo ya analizado.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para la presente investigación se entrevistaron colaboradores de diez empresas del ranking en exportación; con el objetivo de describir la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022. Los resultados obtenidos después de aplicar el instrumento nos brindaron información necesaria para realizar una adecuada comparación entre la información obtenida y aquella perteneciente al marco teórico.

La presente investigación tiene como objetivo describir digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022, donde se aplicó una encuesta del top 10 de empresas exportadoras peruanas. Los resultados demuestran que la digitalización de procesos mejora la operatividad, la optimización de la cadena de suministro, la reducción de costos y la eliminación de errores y retrabajos, estos resultados guardan relación con lo dicho por Loo et. al (2022) en su investigación titulada “Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016 – 2020” comprobando la relación existente entre la digitalización de procesos y las operaciones aduaneras, por lo cual, sostienen que el Perú necesita seguir invirtiendo en la digitalización de sus procesos para optimizar sus operaciones aduaneras sin perder competitividad en el comercio internacional. En este sentido, la digitalización del proceso aduanero en el puerto del Callao ha revolucionado su operatividad, agilizando los trámites y reduciendo tiempos de espera. Esta modernización fortalece su posición competitiva y promueve un comercio más eficiente a nivel regional. Es un paso crucial hacia la adaptación a los estándares globales y la mejora continua en la facilitación del comercio internacional. Finalmente apoya con lo mencionado por Gonzales (2021) que indica que la digitalización tiene el potencial de fomentar el cambio,

la transformación del modelo de negocio y la creación de valor dentro de la empresa.

Con respecto a la innovación, se obtuvo como resultado que el 50% de la muestra se encuentra en un nivel alto, es decir que el Perú se encuentra en constante evolución, permitiendo a las compañías poder percibir cada beneficio, este indicador también nos muestra la adaptación a las nuevas tecnologías, por otro lado, el 25% de la muestra se encuentra en un nivel neutro, esto es reflejo de la capacidad de inversión que se está realizando por las compañías. La innovación y la inversión están intrínsecamente relacionadas en el contexto empresarial y económico. Las empresas han logrado administrar sus inversiones en innovación de manera estratégica, equilibrando los riesgos y los beneficios, diversificando sus fuentes de financiamiento y fomentando una cultura que valore y respalde la innovación continua. La eficiencia operativa en el mercado y el crecimiento sostenido son posibles como resultado de esta buena gestión, formando parte de los beneficios de brinda la digitalización, es de considerar las colaboraciones con startups tecnológicas, institutos de investigación y otros actores del ecosistema de innovación, para un resultado óptimo, así como nos brindan el soporte las plataformas digitales ya existentes como la VUCE y la SUNAT. El grado de innovación o adopción de tecnologías emergentes es de suma importancia para que haya una evolución continua de mejoras a lo largo de los procesos operativos como ejemplo resaltante esta la medida de la implementación del código QR para emisión de documentos en el comercio exterior, permitiendo agilidad documentaria en los tiempos de procesamiento en aduanas y otras entidades, seguridad con la automatización de la verificación y minimizando errores humanos.

Esto se relaciona con lo mencionado por González et. al (2020), en su investigación titulada “El impulso de la digitalización de los puertos del sistema portuario español mediante el análisis Business Observation Tool” que tuvo como resultados la mejora de la

administración y trazabilidad de la mercancía marítima mediante la digitalización de extremo a extremo en todo el proceso del comercio exterior, lo cual permitió simplificar diversas tramitaciones, de tal manera que generó coordinación en los puertos españoles y seguridad. Por consiguiente, se alimenta con lo mencionado por Berry et. al (1994) quienes indican que la innovación consiste en la implementación de tecnologías de producción nuevas o significativamente mejoradas, así como métodos nuevos o sensiblemente adaptados de suministro de servicios y entrega de producto. La innovación incluye no solo nuevos productos y procesos, sino también nuevas formas organizativas, nuevos mercados y nuevas fuentes de materias primas.

Relacionado a la calidad de servicio, se obtuvo que el 30% de la muestra se encuentra en nivel neutro, es decir, el Perú aún se encuentra en constante desarrollo y acoplamiento a la digitalización, por lo que la calidad de servicio aún no cumple las expectativas deseadas, y el 28% muestran un nivel alto, quienes son aquellas compañías que han hecho una inversión más alta pudiendo subsanar ciertas decadencias con mayor facilidad dándoles una mayor satisfacción en calidad de servicio. El Feedback del cliente es una parte fundamental en el proceso de transformación digital, debido a que es una herramienta que permite recopilar, analizar y aprovechar de la información suministrada por el cliente, lo que facilita mejorar los procesos y diversas carencias que se pueda tener, mejorando la experiencia del usuario haciendo un crecimiento sostenible, gracias esta herramienta se pudo detectar que la mayoría de usuarios están disconformes con el servicio post-operación en las plataformas digitales al igual que con el tiempo de respuesta ante cualquier reclamo. La calidad de servicio se identifica con el grado de satisfacción, siendo muy relevante para que los usuarios sigan utilizando el servicio e implementándolo en las empresas, es uno de los factores para mantener una fidelización y aceptación al agregar la digitalización en los procesos del

comercio exterior. Es por ello por lo que se debe capacitar a todo el personal para que tengan el conocimiento y las herramientas necesarias para no tener dificultades, de tal modo, la digitalización satisfaga las necesidades y muestre los resultados esperados.

La facilidad de uso es una parte complementaria a todo, el objetivo es que el usuario pueda realizar cualquier operación de la manera más practica posible, evitando retrasos y dando la más óptima experiencia. Finalmente se apoya con lo mencionado por Moreira (2011), al implementar un modelo de digitalización en donde se ha ahorrado espacio y tiempo en los procesos, lo cual genera una gran satisfacción tanto para el usuario como para el cliente final, haciendo un trabajo eficiente y eficaz dando el mejor servicio a todos los clientes. Por consiguiente, se alimenta de lo mencionado por Lian et. al (2023), que estableció que la transformación digital se ha convertido en una opción inevitable para que las empresas manufactureras mantengan la innovación en el mundo digital.

Con respecto a los costos, se obtuvo que el 34% de la muestra se encuentra en un nivel alto es decir que muchas de las empresas no contemplaron los costos indirectos por lo que surgió tal discrepancia y resultado, y el 21% en un nivel neutro, este resultado nos muestra que las empresas aún se encuentran en una temprana etapa de la digitalización, es importante mencionar que la digitalización es una inversión a largo plazo, aquellas empresas que no tuvieron en cuenta los costos indirectos pueden resultar afectadas y mostrar una elevación en los costos ya establecidos. No obstante, al llegar a una etapa avanzada de la digitalización, se podrán apreciar todos los beneficios y el retorno de inversión. Un alto margen de contribución indica que un producto o servicio genera suficientes ingresos para cubrir sus costos variables y contribuir positivamente a los costos fijos y las utilidades de la empresa por lo que este indicador tiene un impacto significativo, acorde a los resultados obtenidos podemos inferir que la muestra del estudio tiene un margen de contribución

positivo, no obstante, se encuentra en plena evolución para obtener aún mejores resultados. El costo-beneficio también es positivo, aunque el desarrollo de tecnologías digitales puede requerir una inversión inicial considerable, generalmente se justifica por ahorros y mejoras a largo plazo. De igual manera los costos directos e indirectos, quienes deberían ser analizados antes de realizar la inversión para poder minimizar riesgos y llevar a cabo un buen plan estratégico para la implementación de la digitalización. Por consiguiente, se alimenta con lo menciono por Mendoza (2022), en su tesis “Beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020 - 2021” los operadores económicos autorizados han obtenido beneficios de la transformación digital, como la disminución de costos, la incorporación de nuevos trámites digitales que acortan el tiempo y la continua digitalización de procesos relacionados con el comercio exterior. De esta manera se confirma el hecho de que la digitalización reduce los costos y tiempos de procesamiento en toda la cadena de suministro. De forma similar, como lo argumenta Diaz. Et al. (2020), entre los beneficios más importantes está la reducción de los costos operativos al implementar la automatización de los procesos en las diversas áreas, incorporando métodos digitales a fin de adecuarse a las necesidades de un mercado global tan cambiante.

CONCLUSIONES

La investigación presente ha respondido a las siguientes preguntas ¿Cómo es la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022? ¿Cómo es la calidad del servicio en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022? ¿Cómo es la innovación en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022? ¿Cómo es el costo en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022?

Sobre la relación de la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022.

- En efecto hay una relación positiva en donde destacan los tres indicadores puestos en estudio en las empresas encuestadas (Innovación, calidad de servicio y costos) siendo cada una complementaria de la otra para obtener una óptima funcionalidad.

Sobre cómo es la innovación en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022.

- El análisis de las encuestas nos muestra que hay un 50% de satisfacción en innovación, porque el Perú aún se encuentra en el proceso de adaptación y todavía existe carencia de capital de inversión. No obstante, la innovación se considera esencial para ser competitivos en el mercado internacional.

Sobre cómo es la calidad del servicio en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022.

- Gracias al análisis realizado en el Excel, se demuestra que hay un nivel intermedio de satisfacción en calidad de servicio, en donde inferimos que la calidad de servicio es parte básica de la adaptación a la nueva era de la digitalización, para brindar una grata experiencia al usuario y al cliente final.

Sobre cómo son los costos en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022

- Se identificó un alto grado de satisfacción en los costos, debido al gran margen de ahorro al implementar la tecnología, existe una fuerte inversión,

pero hay un gran retorno de inversión a mediano plazo.

Implicancias y limitaciones

Las implicaciones del presente trabajo de investigación son académicas, debido a que aporta a la literatura del desarrollo empresarial en el tema de la relación de la digitalización de los procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022, además contribuye en dar a conocer los beneficios de la digitalización, tales como la reducción de costos, la reducción de tiempo en procesos y la flexibilidad que esta permite, de tal modo contribuye a futuras investigaciones.

Las limitaciones en esta investigación se dieron en el permiso de autorización para el análisis de una empresa específica y en el acceso a otras empresas relacionadas al comercio exterior, además de acceso denegados a artículos científicos en motores de búsqueda.

Referencias

- ADEX. (2024). Obtenido de ¿Qué es la exportación?: <https://adex.edu.pe/nota/que-es-la-exportacion/>
- Agilescrum. (2016). Obtenido de <https://www.agilescrum.cl/post/la-era-digital>
- Assereto , J. (2005). *La Exportación como concepto y sus Aplicación con relación al impuesto general a las ventas*. Madrid.
- Azuero , A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. 110.
- CESPAP. (2018). *Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP) y Red de Expertos de las Naciones Unidas para el Comercio y el Transporte sin Papel en Asia y el Pacífico (UNNEXT)*.
- Christensen, C. M. (2017). *The Innovator's Dilemma*. Harvard Business: Boston.
- Comercio, O. M. (2005). EL ABC DEL COMERCIO EXTERIOR. *GUÍA PRÁCTICA DEL EXPORTADOR VOLUMEN III*.
- Cornejo, A. (2020). *Estrategias de transformación digital para una efectiva internacionalización de las pequeñas y medianas empresas comerciales de la Gran Área Metropolitana frente al COVID-19*.
- Crovetto Morales, M., & Yupanqui Ramírez, 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.
- DIAZ GASPAR, M., & OSCO JAIMES, C. (2022). "LA DIGITALIZACIÓN Y LA REDUCCIÓN GASTOS OPERATIVOS EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, 2020".
- DÍAZ PEREZ, J., BOCANEGRA ARANDA, C., & RODRIGUEZ SANCHEZ, R. (2020). *EL COSTO ABC Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ANDES EXPRESS SAC AÑO 2018*.
- Duval, Y., & Hardy, S. (2021). A Primer on Quantifying the Environmental Benefits of Cross-border Paperless Trade Facilitation", ARTNeT Working Paper No. 206. *CESPAP*.
- Dzul, M. (2019). *Aplicación básica de los métodos científicos*.
- Enzyme. (2019). Obtenido de <https://enzyme.biz/blog/que-es-digitalizacion>
- González , N., Molina , B., & Soler, F. (2020). *El impulso de la digitalización de los puertos del Sistema Portuario Español mediante el análisis Business Observation Tool*.
- Loo Vilchez, D., & Mariátegui Villafani, R. (2020). *Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016*.

- Luján Taípe, J., & Sánchez Castro, L. (2022). *Implementando la Transformación Digital en SUNAT: acercándonos al contribuyente*.
- Manterola, C., Hernández, M., Otzen, T., Espinosa, M., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas.
- Martínez, V., Piero, J., & Ramos, J. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*.
- Mendoza Silva, L. (2022). "BENEFICIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL PERÚ PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS EN EL AÑO 2020 - 2021".
- Mincetur. (2018). *¿Qué beneficios obtengo al ser un exportador formal?* Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/que-beneficios-obtengo-al-ser-un-exportador-formal/>
- Molina, P. (2002). *Guía Teórico-Práctica de Contabilidad de Costos*. Editorial Venezolana.
- Moreira Banes, K. (2011). *IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA LA CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES*.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- OMC. (2018). El futuro del comercio mundial: cómo las tecnologías digitales están transformando el comercio mundial.
- POOT CHEL, J. (2021). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*.
- Quetglas, G. (2019). *Real Instituto el Cano*. Obtenido de *¿Qué es la digitalización?:* <https://media.realinstitutoelcano.org/wp-content/uploads/2021/11/ari64-2019-martinquetglas-que-es-la-digitalizacion.pdf>
- Quevedo Flores, J. (2019). PROPUESTA DE MEJORA EN EL PROCESO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ORIGEN GESTIONADOS POR ADEX A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR, LIMA.
- Rojas, J., Arenas, J., Quintero, J., & Arroyave, H. (2014). *USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL ¿VENTAJA PARA LAS EMPRESAS COLOMBIANAS?* *Revista Ciencias Estratégicas*.
- Rojas, M. (2019). *EL COMERCIO INTERNACIONAL Y LA CADENA DE BLOQUES (BLOCKCHAIN); PERSPECTIVAS PARA COSTA RICA*.
- Sampieri, R., & Baptista, M. (2014). *Metodología a la Investigación*. Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- SAP. (2017). Obtenido de <https://www.sap.com/latinamerica/insights/what-is-digital-transformation.html>

Shannon, C. (1940). *Teoría de la información*. Obtenido de https://dia.austral.edu.ar/Teor%C3%ADa_de_la_informaci%C3%B3n_de_Claude_E._Shannon

Taggart, J., & Berry, M. (1994). Managing Technology and Innovation: a review. *R & D Management*. 341–353.

Tamayo Tamayo. (2012). *EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. N. Limusa .

Valero Cordova, G., & Rodenes, M. (2016). *La internacionalización de las empresas exportadoras*.

Volpe Martincus,, C. (2017). *Cómo salir del laberinto fronterizo - Una evaluación de las iniciativas de facilitación del comercio en América Latina y el Caribe*”, Banco.

Woodward, J. (1965). *Organization: Theory and Practice*.

ANEXOS:

ANEXO N° 1. Matriz de consistencia (Quetglas, 2019)

PROBLEMAS Problema General	OBJETIVOS Objetivo General	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA	
¿Cómo es la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022?	Describir la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el año 2022.	Variable: • Digitalización de procesos	Innovación	- Eficiencia operativa. - Inversión - Adopción de tecnologías emergentes	Tipo de investigación: • Cuantitativa Diseño de investigación: • No experimental • Descriptivo/	
Problemas específicos	Objetivos específicos		Calidad de servicio	- Feedback del cliente - Grado de satisfacción - Facilidad de uso	Población: • Empresas exportadoras de Lima Metropolitana Muestra: • 10 empresas exportadoras de Lima Metropolitana.	
¿Cómo es la calidad del servicio en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022?	Identificar como se desarrolla la calidad de servicio en la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022			Costos	- Margen de Contribución. - Costo-beneficio. - Costos directos e indirectos.	Técnicas: • Encuesta Instrumento: • Cuestionario de Encuestas
¿Cómo es la innovación en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022?	Identificar como es la innovación en la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022.					
¿Cómo es el costo en la digitalización de procesos para la exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022?	Identificar como son los costos en la digitalización de procesos de exportación en las empresas de Lima Metropolitana en el 2022.					

ANEXO N° 2. Cuestionario

Encuesta adaptada de los autores Loo Vílchez, Daniel y Mariátegui Villafani, Rafael Luigi.

1. ¿A qué grado de innovación considera que se encuentra la empresa en comparación a la tecnología que ofrece el sector exportador?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

2. En cuestiones de innovación, ¿Qué tan innovador considera los procesos digitalizados para las exportaciones?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

3. ¿Qué tan viable considera los tramites de procesos mediante la VUCE para la exportación?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

4. ¿Qué tan viable consideraría el digitalizar la emisión de documentos en las exportaciones mediante un código QR electrónico?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

5. ¿A qué grado de satisfacción se encontraría con respecto a la implementación de las medidas para digitalizar todos los procesos operativos para la exportación?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

6. ¿Qué grado de inversión se ha obtenido a través del uso de plataformas digitales en el comercio internacional?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

7. ¿Qué impacto ha tenido la inversión en plataformas digitales en la eficiencia y competitividad de las operaciones de comercio internacional?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

8. ¿Cómo calificaría su experiencia al utilizar las plataformas digitales del comercio internacional para realizar sus compras?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

9. ¿En qué grado he recibido retroalimentación a través de las plataformas digitales del comercio internacional respecto a la calidad del servicio ofrecido?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

10. ¿Qué grado de satisfacción tiene con respecto al servicio que brinda la digitalización para los procesos de exportación?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

11. ¿A qué grado de satisfacción se encuentra con los servicios ofrecidos por las plataformas digitales para agilizar procesos de exportación?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

12. ¿En qué grado de satisfacción se encuentra con los servicios ofrecidos por las plataformas digitales para un despacho marítimo de exportación?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

13. ¿Considera que la plataforma digital del comercio internacional que ha utilizado es fácil de navegar y utilizar?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

14. ¿Qué tan de acuerdo está con respecto al supuesto de que los costos dentro de los procesos de exportación mejoran a través de la digitalización?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

15. ¿En qué porcentaje aumenta los costos al implementar nuevas tecnologías en sus procesos de exportación?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

16. ¿Se ha visto afectado el margen de contribución por implementación de la digitalización en la empresa?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

17. ¿En qué porcentaje disminuye los costos cuando la tecnología ya está implementada en la empresa?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

18. ¿La digitalización redujo los costos operativos de la empresa?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

19. ¿Considera que la digitalización puede generar ahorros a largo plazo para la empresa?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

20. En cuestiones de costos, ¿Qué tan beneficioso considera la eliminación de documentos físicos para la exportación?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

21. ¿En qué porcentaje aumenta los costos cuando se presentan errores dentro del sistema de las nuevas tecnologías?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

22. ¿Los costos indirectos han impactado negativamente en la empresa, después de la implementación de la digitalización?

1	0%-20%
2	21%-40%
3	41%-60%
4	61%-80%
5	81%-100%

ANEXO N° 3. Empresas exportadoras

EMPRESA	R.U.C	DIRECCIÓN
FLOWERS AUCTION OF PERU S.A.C.	20606532289	MZA. A-4 LOTE. 21 OTR. ASOC.EL ROSAL DE STA.ANITA LIMA - LIMA - ATE
SWEET BONITA S.A.C.	20606846941	AV. DE LOS CONSTRUCTORES NRO. 501 URB. LAS ACACIAS DE MONTEERRICO LIMA - LIMA - LA MOLINA
WINGS FURNITURE S.A.C.	20606202629	CAL.CORONEL ANDRES REYES NRO. 437 INT. 1001 URB. JARDIN, SAN ISIDRO
ALCE NATURAL S.A.C.	20606169982	JR. PEDRO LOPEZ DE AYALA NRO. 493 URB. SAN BORJA SUR LIMA - SAN BORJA
KOMERSUX S.A.C.	20606095458	CAL.5 MZA. A LOTE. 7 A.V. VILLA PALMERAS (1ER PISO) LIMA - LIMA - CHORRILLOS
SUMAQ AGRO TRADE S.A.C.	20605909532	MZA. J LOTE. 17 A.V. CAMPO SOL CARAPONGO (PARINACOCHAS, PISO 1) LIMA - LIMA - LURIGANCHO
GRUPO LOGISTICO ROSMAR S.A.C	20605875654	MZA. L LOTE. 01 COO. LAS FRAGATAS LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO
FRESH TERUMA PERU S.A.C	20605696661	CAL.LOS CASTAÑOS NRO. 598 LIMA - LIMA - SAN ISIDRO
SUPREME FRUITS S.A.C.	20605726713	JR. LAS BEGONIAS MZA. F LOTE. 30 URB. ENTEL PERU LIMA - LIMA - SAN JUAN DE MIRAFLORES
TOTAL MARIN S.A.C.	20605585435	CAL.MADRID NRO. 143 DPTO. 501 LIMA - LIMA - MIRAFLORES

Fuente: Elaboración propia.