

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“BENEFICIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL
PERÚ PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS
AUTORIZADOS EN EL AÑO 2020 - 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Negocios internacionales

Autora:

Lorenth Jhardenys Mendoza Silva

Asesora:

Mg. Evelin Aragón Grados

<https://orcid.org/0000-0003-3291-9524>

Cajamarca - Perú

JURADO EVALUADOR

| | | |
|----------|--------------------------------------|-----------------|
| Jurado 1 | CRISTHIAN PAÚL CÉSPEDES ORTIZ | 26732973 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|-------------------------------|-----------------|
| Jurado 2 | PAULO CACERES IGLESIAS | 41412453 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|----------|----------------------------------|-----------------|
| Jurado 3 | LILIANA CARRILLO CARRANZA | 40730539 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

“BENEFICIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL PERÚ PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS EN EL AÑO 2020 - 2021”

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

2%

★ Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mi familia, en especial a mis padres por todo amor y apoyo incondicional durante estos años de vida universitaria por motivarme a ser mejor día a día y cumplir todas mis metas.

Lorenth Mendoza.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a toda mi familia, por su apoyo infinito y el amor que me brindaron para llegar hasta aquí, a mis queridos docentes gracias por sus enseñanzas compartidas en estos años de vida universitaria a Dios por permitirme llegar a esta etapa de mi vida, por darme fortaleza y sabiduría para cumplir con todos mis objetivos.

Lorenth Mendoza

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| JURADO EVALUADOR | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD..... | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO..... | 5 |
| TABLA DE CONTENIDO..... | 6 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| RESUMEN..... | 9 |
| CAPITULO I. INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| BASES TEÓRICAS..... | 13 |
| ANTECEDENTES..... | 19 |
| CAPITULO II. METODOLOGIA..... | 27 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS..... | 31 |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 49 |
| REFERENCIAS..... | 55 |
| ANEXOS..... | 58 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA 1. ¿HOY EN DÍA CONSIDERA USTED QUE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL HA AVANZADO Y ES CLAVE PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS?..... | 31 |
| TABLA 2. ¿CÓMO PERCIBE EL AVANCE DEL PERÚ EN TEMAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL CON RESPECTO A SUDAMÉRICA?..... | 32 |
| TABLA 3. ¿QUÉ BENEFICIOS CONSIDERA USTED QUE HA TRAÍDO LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS? | 33 |
| TABLA 4. ¿QUÉ LIMITACIONES PODRÍAN FRENAR EL AVANCE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA LOS OPERADORES DE ECONÓMICOS AUTORIZADOS? | 34 |
| TABLA 5. ¿QUÉ TRÁMITES PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS HAN LOGRADO SER DIGITALES EN LOS AÑOS 2020 Y 2021?..... | 35 |
| TABLA 6. ¿CONSIDERA QUE EL NÚMERO DE PROCESOS DIGITALIZADOS ES SUFICIENTE O PODRÍA HABER MEJORAS? | 36 |
| TABLA 7. ¿EN QUÉ INSTITUCIONES PÚBLICAS SE HAN DIGITALIZADO LO PROCESOS PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS? | 37 |
| TABLA 8. ¿QUÉ TAN SIGNIFICATIVO PUEDE SER LA REDUCCIÓN DE COSTOS AL HACER USO DE PLATAFORMAS DIGITALIZADAS? | 38 |
| TABLA 9. ¿QUÉ SERVICIOS PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS HAN REDUCIDO SUS COSTOS A RAÍZ DE LA DIGITALIZACIÓN?..... | 39 |
| TABLA 10. ¿EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10, ¿CUÁNTO HA MEJORADO EL TIEMPO DESTINADO PARA LOS PROCESOS ADUANEROS A RAÍZ DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL..... | 40 |
| TABLA 11. ¿QUÉ SERVICIOS PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS HAN REDUCIDO SUS TIEMPOS A RAÍZ DE LA DIGITALIZACIÓN? | 41 |
| TABLA 12. ¿EN QUÉ NIVEL RESPECTO A DIGITALIZACIÓN CONSIDERA QUE SE ENCUENTRA LA ¿VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR (VUCE)?..... | 42 |
| TABLA 13. ¿CON QUÉ ENTIDADES PÚBLICAS SE HA INTERCONECTADO LA VUCE? . | 43 |

| | |
|---|----|
| TABLA 14. ¿EN QUÉ NIVEL RESPECTO A DIGITALIZACIÓN CONSIDERA QUE SE ENCUENTRA LA PLATAFORMA DE SUNAT?..... | 44 |
| TABLA 15. ¿QUÉ PROCESOS PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS SE HAN IMPLEMENTADO EN 2020 Y 2021?..... | 45 |
| TABLA 16. ¿CUÁLES HAN SIDO LOS INCONVENIENTES AL MOMENTO DE HACER USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADO? | 46 |
| TABLA 17. ¿CONSIDERA QUE LOS TRAMITES DIGITALES TIENEN MECANISMOS DE SEGURIDAD? | 47 |
| TABLA 18. ¿EN QUÉ ASPECTOS CONSIDERA QUE DEBERÍAN INVERTIR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS PARA MEJORAR Y BRINDAR MAYOR CONFIANZA A LOS USUARIOS? | 48 |

RESUMEN

El uso de tecnología está consolidándose día a día como un potente diferenciador para todas las actividades cotidianas, empresariales y económicas en general; en ese sentido la transformación digital, es la aplicación de capacidades digitales a procesos, productos, y activos para la mejora en la gestión y otorgar valor al cliente, gestionar el riesgo y reducir costos operacionales. En el comercio internacional, y particularmente en el Perú, los procesos de transformación digital brindan rapidez y seguridad; a raíz de la pandemia COVID 19, ha permitido habilitar plataformas digitales para dar continuidad a todas las operaciones de comercio exterior entre las principales, la plataforma de la ventanilla única de comercio exterior (VUCE) y la plataforma virtual de la Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT) y demás procesos que estas engloban, dejando de lado tramites presenciales y costosos que esto significaba. En ese mismo contexto el objetivo principal de la presente investigación es describir los principales beneficios de la transformación digital en el Perú para los Operadores Económicos autorizados en el año 2020 y 2021. La investigación en curso es de enfoque cualitativo, tipo descriptiva con un diseño no experimental; la técnica e instrumento de estudio fue la entrevista estructurada mediante una guía de entrevista aplicada a colaboradores que manejan procesos de comercio exterior en empresas que obtuvieron la certificación de Operadores Económicos Autorizados. Como consecuencia a los beneficios de la transformación digital se obtuvo resultados positivos para los OEA dentro de ellos: reducción de costos, tramites nuevos que se han incluido de manera digital logrando minimizar tiempos y dando pie a continuar con la digitalización de procesos en materia de comercio exterior.

Palabras clave: Transformación digital, Operadores Económicos Autorizados, comercio exterior

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.- Realidad problemática

Nuestra sociedad y el mundo en general se adapta a una nueva forma de vida, los trabajos, estudios, comunicaciones, actividades cotidianas y también los negocios son manejados de manera virtual y a distancia por lo que se necesitan herramientas que faciliten su uso, por tales razones el comercio internacional viene adoptando cambios que ayudan a la innovación, rapidez y efectividad de distintos procesos con el fin de lograr un eficiente intercambio comercial.

Hablar de transformación digital realmente simboliza hablar de la transformación del negocio, los productos y servicios experimentarán una auténtica revolución, y aparecerán servicios de valor agregado que aprovecharán las nuevas tecnologías para generar un impacto directo en la cuenta de resultados y en la experiencia con el cliente, la optimización de canales y procesos; buscar nuevos modelos y fuentes de ingresos en base a las demandas del cliente (Llorente, 2016)

Según MINCETUR la digitalización del comercio exterior logró mayor impacto a partir del surgimiento de la pandemia covid-19 lo que puso en evidencia el uso y la necesidad de digitalizar procesos ligados a las exportaciones e importaciones, por lo tanto, se puede decir que el impacto de la transformación digital ha sido intenso y multiplicador ya que muchas empresas a nivel global se han visto en la necesidad de desarrollar formas alternas para responder de manera efectiva al entorno actual, impulsar su rendimiento y buscar la manera de tener ventaja frente a la competencia, es ahí donde la tecnología ofrece oportunidades para el desarrollo y permanencia en el mercado internacional (Fouskas, 2018)

Otro instrumento fundamental dentro del comercio exterior para la facilitación de procesos es el llamado operador económico autorizado; o más conocidos por sus siglas OEA es un reconocimiento otorgado por la autoridad aduanera a todo aquel que participe de la cadena logística dentro del comercio exterior ya sea fabricante, exportador, importador, agente de aduanas, almacenes aduaneros, representantes o transportistas

La importancia de incorporar la transformación digital para los OEA en el comercio exterior es fundamental para lograr avances tecnológicos y positivos en las distintas economías, a la vez optimizar procesos administrativos como logísticos al momento realizar negocios con socios comerciales, pues el comercio exterior implica la compra, venta o intercambio de bienes y servicios en diferentes divisas y formas de pago. Estos intercambios entre países o distintas zonas geográficas ha ido en aumento gracias a la liberalización comercial y a la eliminación de barreras arancelarias y no arancelarias, es aquí donde la transformación digital en el comercio exterior se ve reflejado en múltiples sectores tanto en la mejora de documentos aduaneros como la prestación de servicios pues gracias a la era tecnológica podemos tener un agente de aduanas sin la necesidad de contratarlo de manera física, lo cual representaría un ahorro significativo en costos.

En los últimos años el objetivo principal de los países alrededor del mundo es lograr la reducción de costos logísticos y el tiempo invertido en trámites aduaneros para lograr un cambio significativo en la facilitación del comercio, sin duda alguna, estos avances impulsan la interconexión con la estructura integrada de la exportación e importación, con importantes sistemas como la Ventanilla Única de Comercio Exterior, razón que beneficia de manera significativa a la cadena de valor, agilizando el intercambio de documentos que se generan entre los diferentes actores del sector privado y permitiendo el ahorro en costos administrativos y logísticos. (Fiori, 2021)

Según (Gestion, 2017) La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria seguirá promoviendo la agilización de los procesos de importación y exportación en el marco de su nueva visión estratégica, que tiene por objetivo garantizar un comercio eficiente y aumentar la competitividad mediante la optimización de los procesos administrativos y la eliminación de documentos físicos.

El intercambio electrónico de información con la Ventanilla Única de Comercio Exterior permitirá a la Sunat validar documentos emitidos por 11 entidades que controlan mercancías restringidas y realizar más de 150 trámites online, Además, se podrá consultar desde el Portal del funcionario Aduanero, lo que permitirá prescindir de los formatos de control físico razón por la cual la era digital y la transformación de la misma se lleva puntos a favor ya que gracias a este intercambio de electrónico de información los acuerdos y documentos necesarios para un rápido comercio internacional serán más rápidos de realizar.

La digitalización de documentos ofrece la posibilidad de compartir, colaborar, intercambiar y acceder a documentos en cuestión de segundos, reduciendo así el tiempo de entrega y aumentando la eficiencia de un negocio del mismo modo un documento digitalizado es de fácil acceso en cualquier lugar y en cualquier momento, a su vez las empresas apuestan a buscar facilidad a la hora de consultar y firmar documentos fuera de su oficina o negocio, agilizando así los procesos de la organización. (Valora, 2020)

Asimismo, la transformación digital necesita de constantes profesionales con desarrollo y conocimiento en técnicas que controlen la parte online, con dominio en redes sociales y amplia visión de negocio por lo que se entiende que la tecnología juega un papel importante y un elemento necesario, pero no suficiente, el auténtico elemento diferencial e imprescindible para alcanzar con éxito la transformación digital, son las personas pues si estas no hicieran uso de ella para la digitalización de sus documentos y trámites necesarios nada tendría sentido.

Por todo lo anterior mencionado el tema de la presente investigación es “Beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021” y pretende servir como punto de partida para futuras investigaciones que aborden el mismo tema.

BASES TEÓRICAS

Transformación Digital

En el siglo XVIII se dio inicio a las revoluciones industriales pero no fue hasta finales de los años 2000 que en la industria surgió un término llamado 4.0 es decir el inicio de la cuarta revolución industrial este como un modelo de mejora en las cadenas de valor teniendo como base la tecnología, factores que tuvieron inicios en la primera revolución en la que se mecanizaron procesos de producción para luego dar inicio a la aparición de fábricas hechos ocurrido en la segunda revolución y posteriormente a la era electrónica e informática, por lo que se puede decir que actualmente los procesos de fabricación se encuentran en un proceso de transformación digital continua , producida por el avance de las tecnologías todo ello según (Roman, 2016)

La logística no queda ajena a esta 4ta revolución industrial y sus procesos se han visto fuertemente modificados para asegurar una cadena de suministro fluida, segura, competitiva y con la menor cantidad de contacto humano. El sistema logístico del futuro, en consecuencia, apunta a la interconectividad de la información, la optimización del tiempo y los recursos, con una fuerte inversión y desarrollo (Eliana P. Barleta, 2019)

La digitalización se puede entender, en términos generales, como la adopción masiva de la tecnología digital a través de los servicios y los dispositivos conectados, Según (Trimmino, 2018-2020) “La Transformación Digital es el aprovechamiento óptimo de las tecnologías de

la Información y las Comunicaciones (TIC) por parte de las empresas, en sus diferentes procesos y en el modelo de negocio, para el logro de su estrategia”.

En definitiva, la transformación digital se refiere a los cambios que las tecnologías digitales pueden traer al modelo de negocio de las empresas y estas pueden tener cambios en los productos o estructuras organizacionales, lo que se puede entender como una transformación de los procesos, competencias profesionales y modelos de negocio, que permitan aprovechar todo el potencial derivado de las nuevas tecnologías digitales. (Hess, 2016)

- **Pilares de la transformación digital**

Es importante comprender que la transformación digital es el proceso por el cual las empresas modifican su manera de llevar a cabo ciertas actividades a un modelo digital actuando de manera mas sencilla y eficaz por lo que cabe mencionar que una transformación digital exitosa esta basada en 3 pilares fundamentales: Conocimiento de la tecnología, rápida adopción de habilidades y cambio en las capacidades organizativas.

- **Conocimiento de la tecnología:**

La tecnología es el pilar clave y fundamental en los procesos de transformación digital a través del cual se mejora la eficiencia por lo que es importante conocer de nuevas tecnologías, plataformas, herramientas y equipos digitales que al ser implementados mejoren la competitividad y a la vez sean rápidos y de fácil acceso que se convierta en una inversión rentable.

- **Rápida adopción de habilidades:**

Las empresas deben invertir en lograr grandes habilidades para tener éxito en el proceso de transformación digital dentro de las organizaciones; la creatividad, adaptabilidad, comunicación y mentalidad de crecimiento y rápido manejo de información son capacidades

que se ven reflejadas en el uso de procesos digitales. Hay que tener en cuenta que poseer la tecnología, pero no la capacidad de disponer de ella es como no tener ningún avance en transformación digital, razón por la que las organizaciones deberían adaptarse al cambio y al aprendizaje continuo

- Cambio en las capacidades organizativas:

La transformación digital pasa por un gran cambio dentro de las organizaciones para que este sea duradero y efectivo, en donde el líder pasa a ser aquel que hace cumplir el sistema como un arquitecto del mismo, razón la que todos dentro de la organización deben empujar hacia la misma dirección a partir de todos los beneficios que ofrece la tecnología por lo que se podría crear un área de innovación en los procesos, también se redefinen roles y se busca una estructura organizacional más centrada, con roles más flexibles y con resultados óptimos.

Comercio Exterior

Según (Roldán, 2017) define comercio exterior como toda acción que involucre actividades de compra y venta fuera de territorio nacional y puede darse entre una o más naciones, está sujeto a distintos tramites, como controles fitosanitarios, pago de aranceles y diversos trámites burocráticos buscando satisfacer la demanda existente en cada país.

Asimismo, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) afirma que el comercio exterior beneficia a los países de distinta manera pues estos pueden dedicar todos sus esfuerzos a las mercancías que gozan de ventaja frente a otros países logrando ventajas entre el costo de producción de las mercancías y su precio de venta, permitiendo a los consumidores tener acceso a productos variados y a un menor precio.

La principal ventaja del comercio exterior es el acceso a bienes y servicios que no son producidos en territorios nacionales o aquellos que no se producen, pero pueden importarse

a menor costo, impulsando así la capacidad de negociación entre distintos países que cuentan con disponibilidad de recursos y buscan aprovechar su ventaja comparativa.

El factor comercio exterior tiene sus orígenes hace miles de años pues los seres humanos siempre estaban en contantes intercambios, uno de los más representativos era el trueque pues intercambiaban mercancías o bienes que consideraban necesarios lo que hizo que con los años esto se extienda pues las sociedades iban en constante crecimiento y ya no solo intercambiaban entre los habitantes de la misma población sino a nivel de regiones y así con el paso de los años se convirtió en internacional, posteriormente Adam Smith en 1776 en su libro llamado La riqueza de las naciones indicaba que una de las claves para el desarrollo económico era abrirse al comercio con otras naciones, a pesar de todo este proceso, no fue hasta finales del siglo XX cuando el comercio internacional se desarrolló de manera rápida y eficaz teniendo evolución en áreas como el transporte, las finanzas, la tecnología y la legislación. (López, 2018)

- Teoría de la ventaja competitiva:

Según (Porter, 1990) en “la ventaja competitiva de las naciones “actualiza la teoría de Adam Smith sobre la riqueza de las naciones, pues aquí se indica que la competitividad de una nación está relacionada con su industria; la que se expresa en exportaciones a diversos lugares y en una inversión estable fuera de sus fronteras, sosteniendo así que la única relación con la competitividad es la productividad. Esta teoría fue un estudio a naciones exitosas con más de 4 años de duración logrando comprobar que las naciones son competitivas mediante actos de innovación que implican desarrollar nuevas tecnologías y modos de hacer las cosas, pues la vida de una nación depende de la capacidad de las empresas, estas deben lograr estándares altos de competitividad a largo plazo. Del mismo modo Porter en su libro Ventaja

competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior relata que los cambios tecnológicos son valiosos y aseguran alcanzar la rentabilidad esperada.

- Teoría de la ventaja absoluta

Adam Smith en su libro “La riqueza de las naciones” destaca la importancia del libre comercio, es decir; los diversos países podrán exportar al mercado mundial los bienes en función de la productividad con la que lo genera teniendo en cuenta la calidad y los costes de producción. De esta manera se puede definir a la ventaja absoluta como la capacidad de producir un bien a un costo absolutamente menor frente a la competencia u otra nación.

- Teoría de la Ventaja Comparativa

Esta teoría establecida por (Ricardo, 1772) hace referencia al concepto de productividad, es decir las naciones deben dedicarse y especializarse y exportar aquello que mejor saben hacer, dicha teoría va en contraposición a la teoría de la ventaja absoluta pues en esta dice que un país debe exportar aquello en lo que posee una ventaja frente al resto de países, en cambio la ventaja comparativa hace referencia no solo a exportar sino a especializarse en aquello que son más productivos respecto a otros de forma interna teniendo siempre en cuenta las características de su propio país, es decir aquello que es más productivo dentro de su economía.

Del mismo modo (Daniels, Radebaugh, & Sullivan, 2013) afirma que “Los negocios internacionales son todas las transacciones comerciales existentes entre dos o más países, donde se incluyen (la compra y venta de bienes y servicios, inversiones, transporte) y transacciones financieras que se llevan a cabo entre personas ubicadas en países distintos”.

Operadores Económicos Autorizados (OEA)

El Operador Económico Autorizado es una certificación que permite gozar de facilidades en temas de control y simplificación aduanera por tener el respaldo de la SUNAT, misma certificación que es impulsada por la Organización Mundial de Aduanas y pretende ratificar las medidas de seguridad, para garantizar un comercio seguro.

(SUNAT, 2017) define como operador económico autorizado a todo operador de comercio exterior que cumple con las normas establecidas, sistema adecuado de registros contables y logísticos, solvencia financiera y seguridad adecuada. De cumplir con lo mencionado pasan a ser un operador de alta confianza para la Administración Aduanera obteniendo a cambio beneficios en materia de control y simplificación de sus trámites, que se traduzcan en mejores oportunidades de crecimiento para las empresas y bienestar para las personas.

Los operadores económicos autorizados pueden ser exportadores, importadores, agencias de aduana, almacenes aduaneros, y empresas del servicio de entrega rápida

La plataforma digital única del estado peruano indica que una empresa puede obtener la certificación como OEA, siempre y cuando cumpla con ciertos requisitos establecidos, pues debe tener una trayectoria satisfactoria en el cumplimiento de las normas vigentes, un sistema adecuado de registros contables y logísticos además de solvencia financiera comprobada, y un nivel de seguridad adecuado.

Entre las principales ventajas de certificarse como operador económico autorizado tenemos

- Disminución del control aduanero en despachos de importación y exportación
- Atención preferente en trámites aduaneros como reclamos, devolución, regularización de despachos de exportación entre otros.
- Reducción de plazos en trámites aduaneros tales como rectificación en la DAM de exportación e importación, acciones de control extraordinario.

- Actuación directa de exportadores e importadores como despachadores de aduana, exonerado de la presentación de garantía para operar.
- Garantía nominal para el requerimiento previsto en el artículo 160° para despachos de importación.
- Acceso a las facilidades previstas en los acuerdos de reconocimiento mutuo.
- Asignación de un sectorista para orientación y asistencia especializada en los procedimientos vinculados al Programa OEA a nivel nacional.

ANTECEDENTES

1.1.- A nivel internacional

Según (Luis Valdés Figueroa, 2020) en su estudio llamado “Transformación digital en la logística de América Latina y el Caribe” nos da a conocer que la pandemia COVID 19 no solo tuvo impacto en los procesos, sino que también debido a su aparición la transformación digital en los negocios internacionales acelero de manera impresionante, además de que en las últimas dos décadas los países de América Latina y el Caribe digitalizaron trámites logísticos y aduaneros obteniendo múltiples beneficios económicos como la reducción de costos y a la vez el minimizar tiempos , también hace mención que las VUCE forman parte de la logística digitalizada de comercio exterior y que el uso de estas plataformas virtuales deben tener su contrapeso en ciberseguridad. Este artículo fue seleccionado porque analiza la variable en estudio y nos brinda un mejor panorama del impacto que ha tenido en América latina, todo ello con resultados óptimos.

Por otro lado (Ortega, 2020) en su investigación llamada “La distribución física internacional y la transformación digital durante el periodo 2010 a 2019” analizo y llegó a la conclusión de que el sector logístico ha fijado todos sus esfuerzos en el desarrollo y aplicación de sistemas digitales que se encarguen de actividades rutinarias propias del comercio exterior teniendo como beneficio principal la eficiencia y rapidez en trámites que anteriormente no

estaban digitalizados tales como certificados de origen , operaciones financieras y gestiones aduaneras, además concuerda con que la transformación digital es parte de la revolución 4.0 y la globalización ha contribuido para que la economía genere una creciente interconexión entre los diferentes mercados, del mismo modo en el mismo estudio (Bamberger, 2017) define como beneficio de la transformación digital a la satisfacción del cliente, pues teniendo procesos digitalizados esta aumenta de manera progresiva debido a la disminución de los tiempos de respuesta ante el cliente, pues se optimizan las rutas para la entrega de mercancía en el comercio internacional con conectividad a Internet en tiempo real, teniendo en cuenta las expectativas del cliente final. razón suficiente por la que se seleccionó esta investigación ya que nos da una visión más clara sobre los beneficios de la digitalización de documentos necesarios en el comercio internacional.

Además (Fabian & Carolina, 2020) con la tesis “La transformación digital como herramienta de creación de valor en las pymes latinoamericanas: estudio de casos 2009-2019” dan a conocer que las empresas buscan nuevas oportunidades constantemente, razón por la que la implementación de tecnologías en el desarrollo económico y organizacional afecta de manera positiva y esto genera valor, además las empresas latinoamericanas comienzan su proceso de transformación digital encaminados a la eficiencia en el manejo de recursos para un buen desarrollo empresarial, además de que la transformación digital juega un papel importante en el cliente final por los simples hechos de utilizar redes sociales o publicidad digital para la venta de productos en mercados internacionales, también hace mención que la transformación digital trae consigo múltiples beneficios; la facilidad del trabajo es una de ellas, seguido de la eficiencia en los procesos, la rápida respuesta al cliente, además de potenciar el desarrollo económico en los mercados nacionales e internacionales. Este trabajo de investigación se consideró ya que en este punto se analizó cuanto impacta la

transformación digital en las pymes con proyecciones a metas internacionales, viendo esta como una creación de valor, trabajo que aporta mucho a la presente investigación.

Del mismo modo (Córdova, 2018) “Análisis del impacto que generaría la implementación de la transformación digital en la gestión de operaciones de importación marítima, periodo; 2012-2017” detalla que el sector de comercio exterior es un medio que exige cambios constantes, procesos sencillos que faciliten el comercio internacional, el instrumento aplicado fue la encuesta a 49 empresas importadoras. Concluyó en que a través de la transformación digital se espera optimizar procesos relacionados a la importación, así como el servicio y atención al cliente además de la reducción de costos pues en Ecuador no todas las empresas habían visto este factor como algo necesario, ya que un 11% presentaba quejas en cuanto a la documentación digitalizada por parte de la agencia aduanera a cargo. Se seleccionó este documento ya que analiza gran parte del sector internacional como las importaciones y las mejoras que deberían tener en este caso el País vecino, haciendo referencia a la variable en estudio como parte del crecimiento comercial.

Del mismo modo, lo escrito por (Trocóniz, 2021) con el título “La Digitalización del comercio exterior, un proceso progresivo y necesario” en el que destaca muchos procesos digitalizados que hacen del comercio algo más sencillo, lo cual genera beneficios en el entorno como el no usar papel para los informes, ni llamadas telefónicas, pues estas ahora son un archivo digital favoreciendo así la optimización de procesos y por ende una reducción de costes, siendo este otro beneficio que destaca a mediano y corto plazo. Así la transformación digital se utiliza para aludir al impacto que tiene la digitalización sobre los individuos y la cultura corporativa de una empresa, destaca el uso de plataformas virtuales para emitir y cartas de crédito y seguir el proceso de principio a fin. Se ha considerado este escrito debido a que contiene información que complementa la presente investigación y a la vez nos informa sobre las grandes oportunidades que brinda la transformación digital.

Según la (CAMA, 2018) en el artículo llamado “La transformación digital de la logística del comercio internacional” es necesario tener un mercado internacional competitivo y abierto a los cambios, uno de los más representativos es el sistema de identificación automática para los buques y los dispositivos de localización para contenedores, así como las VUCE son herramientas para promover y facilitar el comercio internacional y aprovechar las nuevas tecnologías, así mismo otorga información sobre los principales problemas y/o objeciones que pueden existir ya que hay empresas que no se sienten dispuestas a hacer uso de la transformación digital y es ahí donde las entidades deben invertir en la mejora de las plataformas globales para la logística de comercio internacional. Este artículo fue elegido ya que nos aporte valiosa información para la investigación en curso, porque no solo habla de los beneficios sino también de la principal problemática en la que se debe enfocar y mejorar, razón para considerarla y tener una visión clara y real de la variable transformación digital (Sandra Corcuera, 2021) en un informe desarrollado para el Banco Interamericano de Desarrollo nos relata que la pandemia fue el foco clave para que la transformación digital llegue a su punto máximo sobre todo en temas de aduanas en el comercio internacional, pues la implementación de procesar y analizar datos de manera efectiva y rápida y sobre todo digitalizados es clave para para que las cadenas de valor se fortalezcan y sean rápidas, pero a la vez seguras, complementa su estudio con que este proceso deber ir incrementándose con otros factores como las firmas electrónicas y mecanismos de autenticación de los usuarios internos y externos, todo ello con el fin de contribuir a mejorar la competitividad y el crecimiento de las economías.

1.2.- A nivel nacional

(Crovetto Morales & Yupanqui Ramírez, 2020) con el tema “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” su objetivo fue conocer la repercusión de la transformación digital en el proceso de importación de las agencias aduaneras de Lima y Callao con el uso de canales de virtuales para agilizar los procesos administrativos de importación en las agencias de aduanas de lima y callao donde también destacan que la transformación digital es una verdadera revolución que tiene la capacidad de acercar a las personas, servicios, bienes y oportunidades que en el pasado era costoso, así también la transformación digital en la aduana peruana, ha agilizado los procesos de importación sobre todo en el último periodo del 2019 e inicios del 2020 esto gracias a los avances en materia de transformación digital, teniendo como principales beneficios la reducción de costos y tiempos pues la impresión de toda la documentación necesaria ahora es de manera digital, del mismo modo la implementación digital en la aduana peruana y el uso de plataformas digitales permitirá reducir el tiempo de entrega de la mercancía al importador, las navieras y almacenes han optado por unirse al proceso digital con la presentación de documentos en línea, plataforma creada por SUNAT esto representa una reducción significativa en los tiempos para realizar dichas operaciones. Esta investigación fue seleccionada ya que debido a la técnica que se utilizó, por ser entrevista nos ayuda a tener un mejor panorama de la realidad que enfrenta el comercio en temas de transformación digital y poder establecer algunas mejoras en el sector.

Por otro lado (Loo Vilchez & Mariátegui Villafani, 2020) tuvieron como tema la investigación “Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016 – 2020” en el cual analizaron si la digitalización influía en la operatividad aduanera, teniendo una investigación cuantitativa de diseño no experimental de tipo transversal descriptivo y correlacional, después de aplicar el análisis correspondiente a agentes de aduana, concluyeron que optar por un sistema más automatizado permite gozar de muchos beneficios como economizar tiempo en el proceso

de despacho y mejorar los costos de la operatividad aduanera a través de la digitalización y la eliminación de ciertos procesos físicos, hace mención a que la VUCE son otro factor de la tecnología que trae beneficios pues los procesos son más eficientes en cuestiones de tiempo y practicidad, además de caso exitoso para el comercio internacional en el Perú. Esta investigación fue seleccionada ya que nos brinda referencias necesarias de digitalización y por ser un análisis de los últimos 4 años.

(ComexPerú, 2021) en su artículo presentado sobre la “Transformación digital en el Perú, una necesidad latente para las empresas” habla sobre la cuarta revolución industrial y los beneficios que tendría la transformación digital en las empresas pues si estas no se adaptan, posiblemente queden fuera del mercado pues día a día se renuevan los canales de venta, el beneficio de la transformación digital se ve reflejado en la reducción de costos y tiempos en cuanto a la agilización de trámites, documentación y licencias y a la vez el talento humano explota al máximo sus capacidades y habilidades. La transformación digital viene generando cambios altamente positivos en múltiples sectores, a su vez esta permite a las empresas exportadoras contar con mayores herramientas para su crecimiento y por ende contribuir con la economía del país. Esta nota se incluyó como antecedente pues menciona temas nacionales y son fundamentales en la presente investigación pues ayudan a encaminarla de manera correcta.

Los antecedentes mencionados anteriormente tanto a nivel nacional como internacional nos hablan de como la transformación digital juega un papel importante dentro de las organizaciones y todos ellos hacen referencia a los beneficios que la transformación digital trae como ventana de oportunidades de crecimiento para todos los participantes y usuarios del comercio exterior por lo que podemos resumir en esas investigaciones que los principales beneficios económicos son la reducción de costos y el minimizar tiempos al hacer uso de formatos digitales, la rapidez con la que se ejecuten ciertos trámites ya sea en plataformas

como VUCE y SUNAT es también un beneficio destacado pues esto ayuda a ser más eficientes en materia de agilización de trámites y documentación, además la facilidad en la realización del trabajo es otro beneficio pues al tener acceso a diversos documentos digitalizados se puede realizar desde cualquier lugar sin necesidad de estar en oficina lo cual contribuye a aprovechar mejor los tiempos destinados a ciertas actividades, otro beneficio que podemos encontrar es el ser amigables con el medio ambiente pues el digitalizar procesos ha reducido significativamente el uso de papel dentro de las organizaciones, así también se tiene que la transformación digital promueve y facilita el comercio internacional. Según (Cauas, 2006) una adecuada redacción de objetivos nos indica el camino de la investigación, también menciona que existen dos formas de enunciar el problema y estas son: interrogativa y declarativa, siendo por medio de preguntas el método más útil y directo asimismo siempre se debe conocer la unidad de estudio en la investigación desarrollada.

Formulación del problema

¿Cuáles son los principales beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021?

Objetivos

- Objetivo General

Describir los principales beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021

- Objetivos Específicos

OE1. Describir como la transformación digital logró simplificar los trámites en las operaciones aduaneras, así como la reducción de costos y procesos digitalizados para los operadores económicos autorizados en el Perú en el año 2020-2021.

OE2. Describir como las plataformas digitales y las operaciones implementadas por la VUCE y SUNAT han ayudado a los operadores económicos autorizados del Perú en el año 2020-2021 así como los mecanismos de seguridad que estas poseen.

- **Hipótesis**

La investigación en curso es de tipo descriptiva, su naturaleza es más bien inductiva, los estudios descriptivos tienen como objetivo genérico acumular datos para describir fenómenos poco explorados o con poco tiempo de existencia, más no pretenden explicarlos o verificar las posibles causas. por lo tanto, este modelo de investigaciones no formula hipótesis.

- **Justificación**

La finalidad de este apartado es exponer las razones de la investigación en la cual se deben exponer las razones del por qué y el para qué, además de tener criterios que expliquen la necesidad de realizarlo, el autor considera que la investigación debe ser con fin de conveniencia o relevancia social, es decir, que aporte beneficio para las generaciones futuras o la actual. (Sampieri, 2014)

Después de definir el termino justificación, podemos decir que la investigación cuenta con una justificación teórica pues contiene la suficiente información por parte de diversos estudios, ya sean investigaciones o artículos, todos ellos enfocados a la misma variable. Del mismo modo estudia cuanto es el impacto de la transformación en el comercio internacional en los años 2020-2021 con el fin de conocer a profundidad las nuevas tecnologías implementadas en el transito internacional y conocer las mejoras que está a traído en el mismo sector, todo ello servirá de punto colaborativo para los próximos estudios realizados por la sociedad y desafíos futuros dando un panorama más claro y certero de los últimos años teniendo como base una era moderna y digitalizada gracias al entorno global en que vivimos hoy en día.

CAPITULO II. METODOLOGIA

A continuación, se describirá el método que se empleará en todo el proceso de investigación, de acuerdo a toda la información descrita en el capítulo anterior se cree conveniente desarrollarla bajo un enfoque cualitativo descriptivo y un diseño no experimental. Se utiliza un diseño descriptivo ya que tiene como finalidad comprender y estudiar el impacto de la transformación digital en el comercio internacional en el año 2020-2021

Una investigación descriptiva es aquella que especifica las propiedades, las características o perfiles importantes de personas, grupos, empresas, comunidades y mercados.

Del mismo modo usa instrumentos estandarizados como la observación estructurada, cuestionarios, entrevistas y listas de chequeo

El diseño no experimental según Hernández et-al (2003) es aquel que se realiza sin manipular las variables en estudio es decir donde se estudia mas no se altera la variable, en este tipo de diseño se observa los cambios en su contexto natural para hacer un estudio y brindar conclusiones precisas.

Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, 38 objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Los diseños de investigación transversal descriptivos recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia y la interrelación en un momento dado, todo ello según Hernández (2003)

Población

Para establecer el termino población, se describen algunos conceptos metodológicos de autores como, Arias (2006, p. 81) define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”

- Por lo tanto, la población en la presente investigación serán 122 operadores económicos autorizados certificados desde el 01/01/2020 al 31/12/2021 a nivel nacional registrados en el portal de Sunat en la categoría de operadores económicos autorizados, dicha población es seleccionada del total de 317 OEAs

Muestra

Una muestra es un subconjunto de la población que está siendo estudiada, esta y se utiliza para sacar conclusiones de dicha población, por lo tanto, la muestra en un proceso cualitativo se entiende como un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, sobre el cual se recolectan datos, sin que necesariamente representen a la población o el universo. (Hernández et al 2008, p. 562).

La muestra en esta investigación será de tipo no probabilístico es decir no requiere el uso de formula, sino que este caso será elegido del total de la población es decir 4 operadores económicos autorizados certificados.

- OCR ADUANAS
- DHL GLOBAL FORWARDING
- SIEMENS ENERGY SAC
- RANSA AGENCIA ADUANERA

Criterios de inclusión:

- Agencias de aduana en la región lima
- Depósitos temporales en la región lima
- Auxiliares de despacho que laboran en el área operativa
- Colabores de empresas importadoras con alto conocimiento en transformación digital
- Operadores económicos con los que existe gran respuesta a correos y buscan ser parte del estudio.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores de empresas certificadas como OEA con bajo nivel de temas en transformación digital
- Operadores con los que no se obtuvo respuesta a la comunicación virtual para el estudio y aquellos que propusieron fecha fuera del tiempo establecido.

Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó en el presente estudio fue la entrevista estructurada con preguntas firmes y coherentes para llegar a conclusiones claras y concretas, todo bajo el punto de vista y experiencias del individuo entrevistado.

Según (Canales, 2006) la define como "la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto"

Validación del instrumento

Como se mencionó en el punto anterior, el instrumento empleado en esta investigación es la entrevista estructurada, todo con el fin de recolectar la suficiente investigación de la variable estudiada. La validación del instrumento de investigación se refiere al proceso de evaluar las preguntas de la encuesta para asegurar su confiabilidad, con el fin de analizar y corroborar que las preguntas no se repitan o sean ambiguas.

Para la presente investigación el instrumento fue validado por tres expertos:

- Zeña Oviden, Dante
- Salgado Portugal, Juan José
- Barrantes Morales, Gustavo Isaac

Procedimiento de recolección de datos

Para empezar con la recolección de datos mediante la entrevista a expertos, el primer paso es contactar a cada uno de los entrevistados mediante correos electrónicos, para posteriormente coordinar entrevistas de manera virtual mediante plataformas digitales que nos permitan aplicar el instrumento de manera clara y fluida, al momento de iniciar la entrevista virtual se le comunicará al experto que será parte de la investigación en curso con fines netamente académicos y se le van a formular una serie de preguntas en base a las variables en estudio buscando obtener respuestas claras y concisas ante las interrogantes planteadas y así profundizar el tema en estudio.

Una vez realizadas las entrevistas programadas se procederá a la transcripción de cada una de las respuestas obtenidas por cada interrogante para así lograr analizar la información de brindada por cada experto entrevistado respecto a cada categoría y subcategoría establecida en la guía de entrevista, siendo un total de 18 preguntas por cada entrevista, posteriormente, se identificarán los resultados respecto al tema “Beneficios de la transformación digital para los operadores económicos autorizados en el Perú al año 2020-2021”

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1. ¿Hoy en día considera usted que la transformación digital ha avanzado y es clave para los operadores económicos autorizados?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|--|---|---|--|
| Si, si ha tenido un gran avance y es clave; es más la pandemia fue el punto de aceleración de los procesos aduaneros y otros procesos ligados al despacho aduanero como la VUCE, pues la ley general de aduanas regula el principio de la facilitación del comercio y el servicio aduanero es esencial y no puede detenerse, lo cual fue el empuje para entrar a una era digital y esto es clave pues facilita a los operadores a realizar trámites más rápidos y de manera digital. | Si hemos avanzado bastante en el periodo de pandemia, más que un aporte siendo una necesidad y una obligación el apostar por la transformación digital, teniendo un gran avance del año 2019 al 2022, pues antes habían iniciativas por parte de Mincetur y Sunat pero al llegar la pandemia se dio un gran salto y acelero lo que se estaba bosquejando y hoy en día son notables los beneficios y muchos de los procesos ya están digitalizados gracias a eso pero aún se está mejorando, pero si, hemos avanzado de manera rápida. | Si, considero que la transformación digital si ha tenido grandes avances y es un proceso clave y fundamental para los OEA pues esta hace que la productividad sea mejor dentro de las organizaciones. | Si, la transformación digital ha avanzado mucho de manera general en temas de comercio exterior, anteriormente los vistos buenos se pagaban en ventanilla haciendo todo un trámite, ahora por ejemplo todo se hace mediante transferencias electrónicas, lo cual es genial para todos los exportadores e importadores. |

INTERPRETACION: Según los entrevistados la transformación digital ha logrado grandes avances gracias a la pandemia COVID 19 pues todo estaba en proyecto faltando un punto de aceleración referente a los procesos ligados al despacho aduanero y demás tramites propios del comercio exterior siendo estos de gran beneficio para los OEA.

Tabla 2. ¿Cómo percibe el avance del Perú en temas de transformación digital con respecto a Sudamérica?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|---|--|--|--|
| <p>La administración aduanera es una de las primeras en desarrollo informático respecto a otras plataformas de Sudamérica, pues permite el fácil acceso y uso de dichas plataformas digitales, pues si, podríamos decir que el Perú ha tenido un gran avance en temas digitales, pues se están digitalizando procesos no solo para personas jurídicas sino también personas naturales. Del mismo modo en las modificaciones de la ley general de aduanas desde el 2019 busca conservar solo procesos digitales para reducir costos y ser amigables con el medio ambiente.</p> | <p>Es importante hacer una comparativa con los países hispanohablantes de América y que son competencia para nuestro País, se podría decir que para nuestro país los operadores económicos autorizados apareció hace aproximadamente 8 años a diferencia de México o Colombia que tienen más de 15 a 20 años de experiencia, por eso podríamos decir que estamos empezando pero vamos avanzando en cuanto a transformación digital, ahora es claro que tenemos una gran ventaja y mucho avance en comparación a Bolivia y Ecuador pues estos países aún se encuentran atrasados.</p> | <p>considero que como país hemos tenido una buena adaptación respecto a digitalización, pues a raíz de la pandemia las empresas tuvieron que implementar muchos procesos para poder seguir trabajando y hacer los trámites de manera virtual no parar el tema del comercio exterior pero aún nos falta mejorar en el aspecto de brindar herramientas necesarias para las personas que están alejadas de la tecnología, tenemos un gran avance, pero nos falta mejorar.</p> | <p>Perú desde que se empezó la idea de una aduana digital, estaba muy por encima de otros países, el sistema Aduanet fue un modelo que se entregó a Chile para que puedan copiarlo, pero tuvimos un punto de estancamiento ya que muchos países adoptaron el tema de los documentos digitales mucho antes que Perú, pero hoy en día estamos volviendo a retomar la digitalización y vamos por buen camino.</p> |

INTERPRETACION: Los expertos detallan que nuestro país tiene un buen avance en cuanto a digitalización para así reducir costos y lograr una gran ventaja frente a otros países, pues existen otros países como Colombia y México que nos llevan la delantera, pero hay que tener en cuenta que la administración aduanera que tenemos una gran ventaja frente a países pues el Perú viene desarrollando procesos y trámites día con día lo que nos ubica en un buen punto referente a transformación digital.

Tabla 3. ¿Qué beneficios considera usted que ha traído la transformación digital para los operadores económicos autorizados?

| <p>EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS</p> | <p>EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING</p> | <p>EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC</p> | <p>EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA</p> |
|--|---|---|--|
| <p>Uno de los principales beneficios es la realización de trámites virtuales mediante el portal del operador del comercio, del mismo modo el uso de la VUCE ha anulado los procesos presenciales, lo cual representa una reducción en costos y de tiempo; dentro de los mecanismos que regulan el comercio hay una normatividad en la que la interoperabilidad de las instituciones públicas mediante la cual la administración aduanera no tiene necesidad de pedir documentos físicos en SUNAT si ya se tiene acceso a la VUCE, pues esto agiliza tramites y procesos.</p> | <p>Beneficios en varios aspectos; beneficios económicos, pues hay costos que se han reducidos gracias a la transformación digital pues el hacer uso de recurso humano para recoger y dejar documentos para hacer tramites presenciales ya no son necesarios, otro punto importante es el tiempo al realizar trámites, del mismo modo la transformación digital nos permite minimizar y reducir el uso de papel y ser más amigables con el medio ambiente pues la emisión de certificados de origen, Bill of lading o permisos ahora son realizados de manera digital y es un punto a favor de la digitalización</p> | <p>Considero que la transformación digital ayuda a los operadores a seguir el ritmo de las demandas que surgen en la actualidad y contribuye de manera eficaz al mantenimiento de esta, lo que permite que las organizaciones compitan mejor en un entorno económico, uno de los beneficios es sin duda la digitalización de muchos servicios lo cual representa una reducción de costos.</p> | <p>Existe una mayor interacción, es decir la respuesta es más rápida con el personal que se asigna cuando uno es operador económico autorizado y es un beneficio super importante, también los procesos se vuelven más ágiles y la transformación digital ayuda a ahorrar costos y tiempo.</p> |

INTERPRETACION: Según los datos obtenidos de la entrevista los beneficios que la transformación digital ha traído para los OEA son trámites relacionados con la VUCE y SUNAT generando un beneficio económico en la reducción de costos y tiempos ya que los procesos presenciales pasaron a ser digitales logrando así agilizar procesos.

Tabla 4. ¿Qué limitaciones podrían frenar el avance de la transformación digital para los operadores de económicos autorizados?

| <p>EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS</p> | <p>EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING</p> | <p>EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC</p> | <p>EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA</p> |
|---|--|---|--|
| <p>Una de las principales limitaciones que podrían frenar el avance de la transformación digital, es la percepción del usuario pues muchas personas aún no están familiarizadas con la tecnología y se les dificulta el manejo de plataformas digitales por lo que representaría un reto, se debería invertir en capacitaciones y manuales para no frenar el avance que se está logrando hasta la actualidad.</p> | <p>Las limitaciones son para las empresas y operadores con patrimonio limitado pues hacer uso de la transformación digital y digitalizar operaciones implica invertir en softwares que por lo general tienen costos relativamente elevados, que puede significar una asfixia económica. Hay que tener en cuenta que las empresas deben tener en claro que la transformación digital forma parte del crecimiento empresarial por lo que sería oportuno que el estado promueva la adquisición de los softwares de bajo costo para poder así invertir en la capacitación para el uso del mismo y adaptar sus procesos a la era digital.</p> | <p>Las limitaciones que se podrían presentar serían la implementación de los equipos informáticos para las empresas y a su vez una nueva infraestructura, la calidad de los programas y la adaptación por parte de los usuarios y trabajadores de mayor edad pues estos no tienen mucho conocimiento de herramientas tecnológicas pues hay que tener en cuenta que estas son indispensables y prácticas si se tiene conocimiento de las mismas.</p> | <p>La burocracia es el factor que frena la transformación digital, el hecho de tener nuestros propios tramites ha demorado; dos años antes de la pandemia todo era una propuesta, que hoy en día está cambiando, a la vez otra limitante es el mismo Usuario, pues claro ejemplo es el drawback antes solo se podía solicitar por ventanilla pero hace 5 años este se solicita de manera digital pero en la actualidad hay personas que al no manejar mucho la tecnología frenan esos avances y hacen retornar métodos antiguos.</p> |

INTERPRETACION: Los entrevistados encuentran como limitante principal del avance en transformación digital para los operadores económicos autorizados al poco manejo tecnológico por parte del usuario pues la tecnología es útil cuando se conoce de ella de lo contrario no; a la vez otra limitación a parte de la burocracia es la inversión por parte de las empresas en equipos y softwares pues esto representa un costo adicional, pero es necesario y fundamental pues la tecnología es la nueva era.

Tabla 5. ¿Qué trámites para los operadores económicos autorizados han logrado ser digitales en los años 2020 y 2021?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|--|--|--|--|
| <p>En principio la presentación de los documentos aduaneros mediante el portal del operador del comercio exterior, implementación del manifiesto electrónico, la habilitación de la mesa de partes virtual que se implementó con fuerza en el 2020 y sigue en implementaciones hasta la actualidad, del mismo modo la comunicación virtual con funcionarios aduaneros y a la vez mayor implementación de tramites en la VUCE para exportadores e importadores, así como mayor cantidad de entidades sumadas a esta plataformas</p> | <p>Podríamos dividirlos en operadores económicos que se encuentran en el sector de agencias de aduanas, pues los tramites se han digitalizado en un 90% la revisión documentaria se ha digitalizado 100% posterior a la pandemia pues ahora solo se suben documentos al sistema y la aduana hace las revisiones necesarias, así como también las comunicaciones y tramites notificados por SUNAT también han sido digitalizadas. Del mismo modo el grupo de los operadores transportistas y navieras han digitalizado los documentos de transporte como B/L electrónicos que reducen tiempo y costos</p> | <p>Los tramites son de todo tipo a raíz de la pandemia pues se han buscado digitalizar la mayor parte de los procesos referentes a gestión aduanera, pago de servicios, las revisiones documentarias, también las declaraciones de mercancías, administración tributaria y todo lo que anteriormente se realiza de manera presencial, ahora la tecnología ha hecho que de modo general estos se digitalicen y sirvan de mucho para los operadores.</p> | <p>. Las facturas electrónicas, el pago de vistos buenos y la garantía nominal es una de las más resaltantes y es un gran beneficio muy útil para los operadores económicos autorizados, es decir un OEA tiene la ventaja de presentar una garantía nominal (De palabra, sin hacer algún trámite con el banco) en lugar de una carta fianza para garantizar los despachos, lo cual representa un ahorro bastante grande.</p> |

INTERPRETACION: Los entrevistados indican que los trámites digitales para los OEA son varios y de todo tipo, empezando por la documentación aduanera pues se ha buscado digitalizar la mayor parte de estos para adaptarse a la situación actual; uno de los principales es el manifiesto electrónico, la mesa de partes virtual por parte de Sunat, así también los pagos de vistos buenos, los B/L electrónicos y la garantía nominal además de las declaraciones de mercancías antes de la llegada del buque y más trámites relacionados a la VUCE.

Tabla 6. ¿Considera que el número de procesos digitalizados es suficiente o podría haber mejoras?

| <p>EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS</p> | <p>EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING</p> | <p>EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC</p> | <p>EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA</p> |
|--|--|--|--|
| <p>No, no son suficientes estamos en el inicio y aún falta incrementar regímenes aduaneros al proceso digital, cabe resaltar que tenemos 27 regímenes aduaneros entre generales y de excepción y no todos están en la era digital pero progresivamente se van incrementando procesos, básicamente por un tema de prueba; pues todo inicia así para que todos los procedimientos funcionen de manera eficiente como fue el régimen de importación para el consumo que implicó la digitalización de todos los procesos así como los reconocimientos físicos.</p> | <p>Es un gran avance fruto de la pandemia y ha sido muy bueno pues ha reducido el tiempo en las operaciones, pero no es suficiente aun, pues hay muchas operaciones que aún no han sido digitalizadas, existen regímenes y tramites que todavía no están digitalizados totalmente además que aún existen países que exigen certificados de origen de manera física, razón por la cual debemos ir apuntando a mejorar eso y lograr que se reviertan y se sumen a la tendencia de la digitalización.</p> | <p>Considero que hemos avanzado, pero el tema de procesos digitales aún podría tener mejoras, ya que muchas veces las plataformas digitales en las que se realiza las gestiones documentarias se sobrecargan por la cantidad de usuarios y debemos pensar en eso ya que podemos mejorar mucho más para llegar a estar top en procesos digitales.</p> | <p>Podríamos tener muchas mejoras como país, pues el hecho de aun llevar documentos para aforos y terminar de revisarlos me parece mucho, si bien es cierto las firmas de los representantes legales de las empresas ya son digitales, aún hay firmas que tienen que ser presenciales, es decir no todos los procesos son digitales pues son muchísimos regímenes, hay avances sí, pero aún podrían mejorar.</p> |

INTERPRETACION: Los expertos entrevistados manifestaron que los procesos digitalizados no son suficientes y que deberían existir mejoras con el tiempo pues hay procesos que aún no están dentro del proceso de digitalización teniendo en cuenta que son 27 regímenes aduaneros lo cual tomaría tiempo, pero hasta el momento representa un gran avance y crecimiento digital.

Tabla 7. ¿En qué instituciones públicas se han digitalizado los procesos para los operadores económicos autorizados?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|---|--|--|---|
| <p>Básicamente se han digitalizados los procesos en SUNAT y VUCE pues en la ventanilla única de comercio exterior se encuentran interconectadas varias entidades públicas que forman una sola plataforma.</p> | <p>En principio con SUNAT pues la autoridad aduanera es la llamada a liberar la digitalización ya que es mediante esta que las mercancías obtienen el permiso de ingreso y salida de territorio nacional, también está la plataforma VUCE que engloba a diversas entidades del estado que facilitan el comercio y es la plataforma en la que se tramitan diversos trámites y permisos.</p> | <p>La SUNAT es una de las principales instituciones públicas en digitalizar gran parte de sus procesos pues está a hecho que muchos tramites que se realizaban de manera presencial, ahora sean virtuales agilizando el proceso de los mismos, pues casi todo lo realizado con comercio exterior está regulada por esta entidad, ya que aquí podemos revisar el tema de exportador, importador, las cargas, las Dúas y todo lo relacionado con comercio exterior. Otra entidad es la VUCE que es la ventanilla única de comercio exterior.</p> | <p>Básicamente y la más importante SUNAT y a la vez la VUCE ya que la ventanilla única de comercio exterior es importante en trámites de exportaciones e importaciones.</p> |

INTERPRETACION: Nuestra entrevista arroja que las principales instituciones en las cuales los procesos digitalizados se han digitalizado son la Ventanilla Única de Comercio exterior que a su vez engloba a varias entidades públicas y también la Superintendencia de Administración Tributaria.

Tabla 8. ¿Qué tan significativo puede ser la reducción de costos al hacer uso de plataformas digitalizadas?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|---|--|--|--|
| Es significativo, ya que al tener procesos digitales no se usa papel en trámites, los operadores económicos ya no guardan archivos físicos ya que todo se almacena de manera digital, del mismo modo se reduce el uso de recurso humano, ya que no se hace uso de personas para hacer tramites y a la vez reducir el costo en pasajes, a la vez los importadores y exportadores ya no envían documentos físicos a los agentes de aduanas y del mismo modo el ya no endosar o firmar poderes para ser atendidos son gastos que no se requieren ya que todo se hace a través del mandato electrónico y del mismo modo los usuarios de la ventanilla única de comercio exterior. | Los costos se están reduciendo gracias al uso de plataformas digitales pues antes se necesitaba personal para hacer diligencias de recoger documentos y llevarlos a la aduana lo cual generaba un costo operativo, esto en la actualidad ya no sucede ya que solo se necesitan documentos virtuales que son subidos al sistema y la misma autoridad puede descargar y revisarlos | Considero que la digitalización ha sido muy favorable para las organizaciones ya que el realizar los procesos de manera virtual a significado una reducción significativa en los costos de la empresa, pues ahora los tramites que requerían idas y vueltas hasta las oficinas se pueden realizar en unos cuantos minutos de manera virtual. | Hablemos que en temas de importaciones los costos logísticos bajan significativamente, ya que estos son los que cuestan más, desde que se coloca la orden de compra, el coordinar con el forward, hacer los trámites de aduanas y recojo generan un ahorro significativo |

INTERPRETACION: Los entrevistados señalan que la reducción de costos al hacer uso de plataformas digitalizadas si está siendo significativo, pues muchos tramites que demandaban de recurso humano y demás tramites que se realizaban de manera presencial ahora es digital reduciendo costos para la empresa, así también se logran tramites mucho más rápidos.

Tabla 9. ¿Qué servicios para los operadores económicos autorizados han reducido sus costos a raíz de la digitalización?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|--|--|---|---|
| <p>La mensajería es uno de los principales pues ya no es un servicio necesario y existe un gran ahorro, en utilidades, movilidad, combustible y personal, además el uso de papel es limitado ya que no es tan necesario pues la documentación no es necesaria tenerla en físico ya que todo es de manera digital</p> | <p>Para los operadores económicos lo principal es el ahorro en papel, tinta y demás útiles de escritorio que ahora ya no son prescindibles pues los tramites son virtuales, por otro lado, la reducción del personal para diligencias y tramites también representa un costo significativo, pero cabe resaltar que nace un nuevo costo que es el de adquirir el nuevo software y a la vez el capacitar al personal para hacer uso de este.</p> | <p>La digitalización de las operaciones trae muchos beneficios para los operadores económicos, el hacer menos uso de recursos materiales en el día a día han sido sustituidos por tramites digitales, a la vez, se ha dejado contratar personal para hacer tramites cotidianos en la SUNAT u otras entidades ya que no es necesario, gracias a la pandemia y todos los tramites que se lograron digitalizar, eso se hace mediante páginas web establecidas y en un periodo de tiempo más corto y rápido</p> | <p>En principio los pagos de vistos buenos, la mensajería para procesar y agilizar los trámites para pagos, cheques y trámites para los aforos, así también los tramites en certificados de origen pues al ser electrónico se reduce el pago de ad valorem.</p> |

INTERPRETACION: Los expertos en el tema hacen de conocimiento que la mensajería y demás personal para hacer tramites de manera personal ya no son indispensables pues ahora es de manera digital como los pagos de vistos buenos, la obtención de certificados de origen; y de manera cotidiana el hacer menor uso de papel es otro de ellos, pues estos trámites reducen costos de manera significativa.

Tabla 10. ¿En una escala del 1 al 10, ¿cuánto ha mejorado el tiempo destinado para los procesos aduaneros a raíz de la transformación digital?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|--|---|---|---|
| <p>En temas de presentación de documentos es un 8 ya que son requerimientos y se pueden generar una respuesta en cuestión de minutos y del mismo modo por parte de aduna recibir una respuesta, del mismo modo la presentación de documentos vía mesa de partes virtual pues ahora se tienen las 24 horas para presentar documentos. Existen muchos otros tramites operativos que relativamente son rápidos, como los reconocimientos físicos ya que ahora se realizan mediante programación digital por medio del SERF (Servicio de reconocimiento físico). Por otro lado, la plataforma VUCE va contando los plazos tupa, es decir la misma plataforma informa a la entidad a revisar el trámite hacerlo en el plazo establecido sin excederse con los tiempos, cosa que no pasaba con anterioridad.</p> | <p>Significativamente podría ser un 8, pues hay procesos que aún faltan digitalizar y que de ser así nos llevarían a operaciones limpias y sin trabas que ayudarían mucho más de lo que son ahora, pero es un gran avance, un 8 por el escuerzo que hizo el estado y las instituciones involucradas que tienen relación en toda esta transformación a una era digital</p> | <p>No hemos llegado a un 10 porque aún hay procesos que faltan digitalizar, podríamos estar hablando de un 7 ya que esto ha sido muy beneficioso para las empresas pues la digitalización acelera procesos y ahorra muchísimo tiempo haciéndolo más productivo para los usuarios y a la vez utilizar ese tiempo para realizar más tramites y actividades, pero si, considero que el tiempo destinado a estos procesos ha mejorado mucho; por ejemplo el envío de un B/L ahora solo se hace de forma digital y ya no de manera física lo que nos ahorra mucho tiempo y a la vez es mucho más seguro.</p> | <p>Hay que tener en cuenta que la transformación digital está mejorando en nuestro país y a la vez es una obligación los despachos anticipados en la importación para el consumo Considero, es decir esta modalidad permite numerar la declaración de importación, antes de la llegada del medio de transporte a nuestro país pues de lo contrario cae una sanción económica, razón por la cual considero que un 7 ya que aún falta mejorar y procesos por digitalizar.</p> |

INTERPRETACION: Los entrevistados manifiestan que el tiempo destinado a procesos aduaneros en una escala del 1 al 10 a reducido en un rango de 7 a 8 pues se puede generar tramites y a la vez una respuesta a ellos en pocos minutos, así mismo el enviar cierta información como B/L se realiza de manera más eficaz, el tema de los despachos anticipados y declaraciones también generan una ganancia en tiempo que a la vez es utilizado para agilizar otros trámites.

Tabla 11. ¿Qué servicios para los operadores económicos autorizados han reducido sus tiempos a raíz de la digitalización?

| <p>EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS</p> | <p>EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING</p> | <p>EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC</p> | <p>EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA</p> |
|--|--|--|--|
| <p>En principio y siendo puntual el no necesitar archivo pues por lo general los operadores contrataban este servicio de manera externa; el servicio de mensajería pues el personal se ha visto reducido significativamente y ahora solo se tiene el personal puntual para ciertas actividades y del mismo modo la reducción en cuanto a los auxiliares de despacho pues ahora solo se tienen los necesarios lo cual significa una reducción de costos</p> | <p>Los servicios de contratación entre el operador y el usuario, pues anteriormente para contratar un agente de aduana se debía firmar un poder, lo que ahora es electrónico, conocido como mandato electrónico, otro servicio es la recepción de documentos para la numeración de la declaración aduanera de mercancías, así como también los tramites entre los propios operadores, agentes de aduana con los transportistas y navieras, son servicios que han reducido en tiempo ya que lo digital permite esta reducción</p> | <p>La declaración de mercancías es una de ellas, el validar pagos, pues ahora es solo virtual, ya no hay necesidad de hacer una cola con más personas, del mismo modo las consultas para exportadores, importadores, también la relaciones entre los trabajadores propios de una empresa, el talento Humano también hace mejor uso y manejo de sus tiempos gracias a que los procesos son digitales y rápidos.</p> | <p>Básicamente los pagos de vistos buenos, pago de gastos portuarios, transacciones financieras con los forwards, del mismo modo el mandato electrónico, garantías electrónicas.</p> |

INTERPRETACION: Los servicios que los expertos señalan son en principio el archivo referente a documentación y tramites pues ahora estos son un archivo digital que reducen tiempo pues se realizan en pocos minutos, que quizá anteriormente podían durar todo el día, a la vez, el contratar agentes de aduanas, se realiza de manera más rápida y sencilla; por otro lado la validación de pagos y demás transacciones financieras también representan un ahorro grande en tiempo para exportadores, importadores y demás usuarios de comercio exterior.

Tabla 12. ¿En qué nivel respecto a digitalización considera que se encuentra la ¿Ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE)?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 VALERIA LEIVA <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 CESAR HUAMAN ACUÑA <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|--|---|---|---|
| No está en una etapa inicial, es más la VUCE viene trabajando en su versión pro que es la VUCE 0.2 por lo que podríamos decir que esta avanzada, pues ahora los tramites se han vuelto muy amigables y muchos tramites se han simplificado, la plataforma como tal está muy avanzada, quizá costaría un poco de trabajo adaptarse para los usuarios que no se han familiarizado mucho con estas plataformas, pero si, está creciendo día a día y todos los operadores la vienen utilizando | La VUCE es la plataforma bandera en digitalizar operaciones ya que fue la primera iniciativa en transformar y digitalizar operaciones y en la actualidad para todos aquellos participantes del comercio exterior y es el claro ejemplo de los procesos del estado si pueden ser digitalizados; es una plataforma que funciona muy bien y es un gran intermedio, pero aún se encuentra al 80% de digitalización. | La VUCE es una de las plataformas más completas en cuanto a digitalización, ayuda mucho a facilitar procesos en múltiples entidades pero que se debería seguir mejorando para tener un mejor manejo de este si, y así poder ser más accesible para todos aquellos usuarios de comercio exterior | Es una plataforma que es bastante completa, se podría decir que está en un nivel bastante alto ya que en esta casi el 90% de las operaciones están digitalizadas y es bastante completa, quizá mejorar algunas cosas, pero viene funcionando de manera optima |

INTERPRETACION: Los expertos relatan que la plataforma virtual de la Ventanilla única de comercio exterior se encuentra en un nivel avanzado en cuanto a digitalización, siendo una de las más completas en cuanto a procesos digitales, es una plataforma completa y de fácil acceso para el usuario; así mismo esta forma parte fundamental en el comercio exterior.

Tabla 13. ¿Con qué entidades públicas se ha interconectado la VUCE?

| EXPERTO 1 | EXPERTO 2 | EXPERTO 3 | EXPERTO 4 |
|--|---|--|--|
| ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | VALERIA LEIVA <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | CESAR HUAMAN ACUÑA <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
| <p>Tenemos a MINCETUR para las certificaciones de origen, también esta ADEX que es una entidad privada pero también se encuentra Adscrita a la VUCE, también esta SENASA, DIGEMID, SENASA, DIGESA, SERFOR, SUCAMEC, PRODUCE y otras que hacen parte del comercio exterior.</p> | <p>En principio la mayoría de instituciones públicas que participan de comercio exterior en el Perú están integradas en la VUCE junto con SUNAT que también tiene acceso a esta plataforma para validar certificados de origen, así como también certificados fitosanitarios además encontramos a DIGEMI, SENASA, DIGESA, MTC, PRODUCE, OFICINA TECNICA DE OZONO entre otras.</p> | <p>La mayoría de entidades públicas se encuentran dentro de esta plataforma como MINCETUR, MINAN. MTC, DIGESA, DIGEMID también está integrada SENASA, SERFOR, PRODUCE que es el Ministerio de la Producción y otras.</p> | <p>Hay diversas entidades dentro de la misma plataforma como MTC, PRODUCE, SENASA, DIGESA, DIGEMID y todas aquellas dedicadas a alimentos.</p> |

INTERPRETACION: Según nuestros entrevistados las principales entidades interconectadas en la Ventanilla Única de Comercio exterior son MINCETUR, además de DIGESA, DIGEMID, SENASA, SERFOR, PRODUCE, también tenemos al MTC, PRODUCE, OFICINA TECNICA DE OZONO, SUCAMEC y todas aquellas que son participes del comercio exterior.

Tabla 14. ¿En qué nivel respecto a digitalización considera que se encuentra la plataforma de SUNAT?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|---|---|---|---|
| Diríamos que en una versión avanzada por lo que inicialmente la SUNAT había implementado el SIGAD que es el sistema de gestión aduanero y luego migro al SEIDA a partir del año 2019 que es una plataforma más sencilla y más completa y esto involucra a otras plataformas, como el portal del operador del comercio, el mismo buzón sol de SUNAT, por lo que podríamos finalizar en que es una plataforma que a partir del 2020 a tenido un nivel de avance bastante significativo, que falta mejorar e implementar pero es parte de un avance continuo | La plataforma de SUNAT está en un nivel, intermedio, pero esto le ha dado una importancia significativa a las operaciones pues hacer una revisión documentaria electrónicamente es un gran aporte para el Perú que, a acertado los tiempos y los costos, hacer un reconocimiento físico remoto que ya existe en la aduana postal es super interesante, pues ya existe aforo físico remoto y son estos alcances de SUNAT que facilitan las operaciones y son bastante buenas por cual podríamos decir que están en un punto medio respecto a digitalización. | Considero que la plataforma de SUNAT está en un nivel intermedio ya que está a tenido muchas mejoras en la actualidad respecto a años pasados como 2018-2019 y ahora los tramites son muchos más ágiles respecto a los tramites electrónicos y la mesa de partes virtual y permite a los usuarios seguir sus procesos sin la necesidad de asistir a una agencia autorizada. | La plataforma de la SUNAT está por detrás de la VUCE pues aún hay cosas que no son claras y deberían ser más accesibles respecto a la ruta de cómo se maneja la información, del mismo modo mejorar el tema de la búsqueda de información, pero aun así se podría decir que del 100% se encuentra en un 85% y viene mejorando de manera continua. |

INTERPRETACION: La mayor parte de entrevistados considera y coinciden en que la plataforma virtual de SUNAT se encuentra en un nivel intermedio y tiene muchos procesos digitalizados que representan ahorro en tiempo y costos por lo que el avance es grande y significativo desde el 2020, aun así, podría llegar a tener muchas mejoras en los próximos meses/ años.

Tabla 15. ¿Qué procesos para los operadores económicos autorizados se han implementado en 2020 y 2021?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|---|--|---|---|
| <p>Los avances ayudan en general a todos los OEA que forman parte de los OSES que son los operadores de Servicios Electrónicos y que los principales procesos fueron, la digitalización de documentos, el uso obligatorio de la mesa de partes virtual, la realización de los reconocimientos físicos no presenciales, sino virtuales a través de imágenes, lo cual es un gran avance pues esto se realiza sin la presencia de funcionarios, y a la vez la implantación del mandato electrónico</p> | <p>La pandemia trajo muchas mejoras en cuanto a procesos, pues estos se volvieron digitales, siendo este uno de los principales procesos implementados, en el 2020 casi el 90% de los procesos han sido digitales, las declaraciones de mercancías, implementación del mandato electrónico y básicamente los documentos de transporte como B/L que hoy en son digitales.</p> | <p>En principio los tramites físicos se han sustituido por documentación virtual, así también para las navieras y los almacenes se ha facilitado la presentación de documentos virtuales, también el hacer uso de la mesa de partes virtual y pues básicamente todo el proceso de despacho aduanero pues está basado en formatos completamente digitales y del mismo modo el proceso de importaciones también es completamente digital.</p> | <p>Antes de la digitalización todo era de manualmente, así como el sorteo de canales, ahora por ejemplo desde el 2020 tenemos la solicitud del drawback digital, el uso de certificados de origen electrónicos y otros procesos que a raíz de la pandemia se vieron digitalizados y del mismo modo se necesitaba menos personal razón por la cual se implementó los reconocimientos digitales por imágenes, así como el uso de la mesa de partes virtual.</p> |

INTERPRETACION: Los entrevistados manifiestan que los principales procesos digitalizados por SUNAT son el hacer uso de la mesa de partes virtual, así también la solicitud del drawback digital, las declaraciones de mercancías, la facilidad de acceder al mandato electrónico, reconocimientos de mercancías y en general toda la documentación ligada al tráfico internacional.

Tabla 16. ¿Cuáles han sido los inconvenientes al momento de hacer uso de las plataformas digitales para los operadores económicos autorizado?

| EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS | EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING | EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC | EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA |
|--|---|---|--|
| <p>No considero que hacer uso de las plataformas tenga algún inconveniente pues estas se usan con claves de operador y las demás con usadas con clave sol lo cual significa que los tramites son realizados con total autenticidad y firma electrónica del usuario lo cual conlleva al uso de información de manera responsable, ahora que si hay momentos en que quizá la plataforma de la VUCE esta sobrecargada y no me permite hacer algún trámite pero en el transcurso de horas esto se solución, del mismo modo con SUNAT la plataforma se paraliza y genera que quizá los pagos electrónicos no se validen pero estas misma entidades crean mecanismos contingentes para no detener las operaciones.</p> | <p>La plataforma de SUNAT siempre ha tenido problemas ya que el sistema que se utilizada era bastante lento, las importaciones y exportaciones crecían, pero el software que manejaban no. En el año 2018 - 2019 la numeración de declaraciones demoraba muchísimo porque el sistema era muy lento cosa que se ha mejorado en la actualidad, pero siempre existen problemas con el mantenimiento y el uso de la página, pues esta se satura de manera rápida y paraliza los tramites, otro inconveniente que se está observando es que los hackers puedan filtrar información; aún no se da, pero este puede ser un problema o inconveniente a futuro</p> | <p>A manera general considero que los inconvenientes pueden ser que las plataformas están en mantenimiento o que por momentos las plataformas no están funcionando correctamente o están en mantenimiento y es necesario ingresar información, pero más allá de eso no hay inconveniente que no se solucione en el día. Otro factor que podría ser un inconveniente es el aprender a usar correctamente estas plataformas, que toma tiempo, pero se aprende en el camino con la experiencia y las capacitaciones.</p> | <p>En términos generales el principal inconveniente podría ser el tema de los servidores, pues en momentos las mismas plataformas se sobrecargan y se congestionan al momento de enviar las declaraciones duplicando la información o las páginas se cuelgan y no funcionan adecuadamente, otro inconveniente que se ha visto es el problema al validar pagos con algunos bancos, lo cual genera un malestar para el usuario, pero son factores que se pueden solucionar con un poco más de inversión.</p> |

INTERPRETACION: Los expertos señalan que las plataformas no presentan inconvenientes graves, pero si aquellos en los que los sistemas se sobrecargan y dejan de ser funcionales, sobre todo en la plataforma de SUNAT con la validación de pagos y la sobre carga de declaraciones.

Tabla 17. ¿Considera que los tramites digitales tienen mecanismos de seguridad?

| <p>EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS</p> | <p>EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING</p> | <p>EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC</p> | <p>EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA</p> |
|---|--|---|---|
| <p>Si, claro que sí, la plataforma VUCE, MESA DE PARTES VIRTUAL y PORTAL DEL COMERCIO EXTERIOR y las transmisiones electrónicas a través del SEIDA - SUNAT Y todas las involucradas no se realizan libremente, para hacer uso de estas es necesario contar con una clave sol y código autorizado de no tener estas, no hay forma de hacer uso de los tramites establecidos en dichas plataformas.</p> | <p>Si, considero que si son seguras pues estas se manejan con usuario y clave sol que es único por usuario, cosa que brinda seguridad, pero cabe resaltar que se debe pensar a futuro pues recordemos que en un mundo digitalizado existen hackers especializados en filtrar información y romper la seguridad de las plataformas; son situaciones que aún no tienen presencia en la actualidad en las plataformas digitales y esperemos que esto se mantenga así a largo plazo pues también los usuarios deben garantizar la seguridad de la misma haciendo uso responsable de sus claves y de las propias plataformas.</p> | <p>Si, de todas maneras, son seguras y si tienen mecanismos de seguridad, desde que te registras pues posteriormente para hacer uso de ellas, se necesita el clave sol y las contraseñas que son propia de cada persona, pero se entiende que quizá muchas personas aun desconfíen pues si están existiendo enlaces falsos que roban información, pero hacer un uso correcto de estas plataformas no debería traer ningún problema pues estas si son seguras.</p> | <p>Tienen los básicos, los que tienen toda plataforma, el estar encriptada, la contraseña, usuario, y clave sol. Considero que una gran idea e innovación para más seguridad podría ser el tener un token digital al hacer uso de estas plataformas para evitar el “phishing”, por ejemplo, hoy en día existe el servidor Inoserver que es un programa que se afilia al sistema y permite detectar si hay intrusos o no, lo cual sería un gran avance por parte del estado para contar con mayores mecanismos de seguridad.</p> |

INTERPRETACION: Los entrevistados concuerdan que los tramites digitales si tienen mecanismos de seguridad pues para acceder a estas se necesita información de uso personal como la clave sol y códigos autorizados que garantizan seguridad en los procesos, pero también indican que se podría invertir en reforzar estos mecanismos, como por ejemplo contar con un token digital para evitar los hackeos o robos de información cibernética.

Tabla 18. ¿En qué aspectos considera que deberían invertir las instituciones públicas para mejorar y brindar mayor confianza a los usuarios?

| <p>EXPERTO 1 ROBERTO SANDOVAL <u>Jefe legal y operativo</u> OCR S.A.C ADUANAS</p> | <p>EXPERTO 2 DANNY REQUEJO GRANADOS <u>Operaciones marítimas</u> DHL GLOBAL FORWARDING</p> | <p>EXPERTO 3 <u>VALERIA LEIVA</u> <u>Logística- área importación</u> SIEMENS ENERGY SAC</p> | <p>EXPERTO 4 <u>CESAR HUAMAN ACUÑA</u> <u>Área importadora y gerencia</u> RANSA</p> |
|--|--|---|---|
| <p>En primer lugar, que las plataformas sean más simples para los usuarios que no las conocen pues no para todos es fácil investigar y hacer uso de estas, tal como sucedió con la mesa de partes virtual de ser simple se simplificó aún más para darle oportunidad a todos, así como también capacitaciones para conocer estas para que los usuarios no se encuentren en el limbo pues esto es completamente necesario, en pocas palabras podríamos decir simplificar plataformas y capacitar a los usuarios</p> | <p>Se debería considerar la masificación de las plataformas digitales en puntos clave logrando que esta información llegue a todas las empresas y/o personas de manera masiva para que puedan estar informados sobre los avances digitales pues recordemos que gran parte de las empresas existentes en el Perú con PYMES y MYPES. Del mismo modo se podría invertir en un software subsidiado por el estado para la pequeña y mediana empresa y aprovechar la era digital. Por otro lado, se debería invertir en la capacitación del usuario, así como existe el programa “miércoles del exportador” se debería crear programas para dar a conocer sobre Sunat y su plataforma y del mismo modo sobre la ventanilla única de comercio exterior.</p> | <p>Brindar capacitaciones gratuitas, para incentivar el uso de estas plataformas y lograr que más personas sean parte del comercio en el Perú y a la vez que las personas de mayor edad hagan uso de la tecnología, también deberían buscar que las plataformas sean más didácticas para que los pequeños exportadores o los que recién están aprendiendo sepan los beneficios que las plataformas ofrecen, para que sirven y que tramiten te facilitan y de cierto modo estos se familiaricen con el comercio.</p> | <p>Invertir en la seguridad de los sistemas de información, a la vez muy importante y necesario capacitar a los usuarios sobre todo a los pequeños; hablando de la pequeña y mediana empresa para que se estos se familiaricen y hagan uso de todo el tema digital.</p> |

INTERPRETACION: Los entrevistados concuerdan en que es clave la inversión en dar a conocer las plataformas y los tramites que ofrecen, así también capacitar al usuario sobre todo enfocarse en las PYMES para que todos tengan acceso y conocimiento de los procesos digitalizados y hacer de las plataformas simples y de fácil acceso

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSION

Para la presente investigación se entrevistaron a expertos en el tema; siendo estos colaboradores de empresas certificadas como “operadores económicos autorizados” con el fin de describir los principales beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021. Los resultados obtenidos después de aplicar el instrumento nos brindan información necesaria para realizar una adecuada comparación entre la información obtenida y aquella perteneciente al marco teórico.

En primer lugar, se analizó la importancia de la transformación digital para los OEA y el avance en los procesos que esta trajo consigo, logrando obtener como punto de partida a la Pandemia COVID 19, así también se menciona que esta fue el empuje y punto de aceleración a muchos procesos que estaban en espera pues el comercio no puede detenerse. Esto concuerda con lo mencionado por (Luis Valdés Figueroa, 2020) pues en su investigación describe a la pandemia COVID 19 como un catalizador en cuanto a procesos digitalizados en temas de comercio internacional haciendo realidad proyectos que venían en desarrollo y siendo los mismos partes de la nueva realidad, estudios que se relacionan con lo descrito por (Sandra Corcuera, 2021) pues la pandemia COVID 19 puso a prueba a las aduanas y las oportunidades referente a procesos de transformación digital ya que realizó procesos en materia de comercio internacional.

Otro hallazgo en nuestra investigación son los beneficios que la transformación digital trajo para los OEA siendo el principal el beneficio económico pues al hacer uso de la transformación digital y las plataformas para diferentes tramites y procesos se genera una importante reducción de costos y tiempos, pues muchos procesos físicos y/o presenciales se

han visto anulados o reducidos; así también (Crovetto Morales & Yupanqui Ramírez, 2020) indican que al hacer uso de la transformación digital se ahorran costos en procesos logísticos y se reducirán tiempos lo cual es beneficioso para exportadores e importadores ya que el tiempo se reduce de horas y/o minutos a segundos gracias a los procesos y tramites digitalizados. De la misma manera (ComexPerú, 2021) describe que la transformación digital propicia múltiples beneficios respecto a la reducción de costos, también indica que el uso de canales digitales ahorra tiempo y a la vez permite al recurso humano aprovechar mejor sus capacidades. Esto concuerda con el estudio de (Loo Vilchez & Mariátegui Villafani, 2020) pues en este se expone que al aprovechar la transformación digital y hacer uso de procesos digitalizados se genera una reducción de costos para los operadores de la aduana logrando una mayor eficiencia y disminuir tiempos en sus procesos.

Entre los principales tramites digitalizados para los OEA tenemos la presentación de documentos y tramites que antes eran presenciales ahora son digitales, tales como la implementación del manifiesto electrónico, la mesa de partes virtual, documentos de transporte como los B/L electrónicos, las declaraciones de mercancías, las facturas electrónicas, los pagos de vistos buenos, certificados de origen electrónicos transacciones financieras, reconocimiento digital de mercancías, el mandato electrónico y del mismo modo todo proceso que necesitaba de papel en físico se ha visto reducido a ser digital, lo mismo ocurre con la mensajería y el archivo de documentos; todo ello se relaciona con el estudio de (Crovetto Morales & Yupanqui Ramírez, 2020) en el que se indica que la presentación de documentos en línea es muy beneficiario, del mismo modo hace mención a que la digitalización se vio reflejada en la mesa de partes virtual, otro punto es el mandato electrónico, la declaración de mercancías electrónicas antes de la llegada de la nave y la asignación de canales de control sin la necesidad de documentación física. A la vez (Trocóniz, 2021) también hace mención a algunos trámites producto de la digitalización,

tales como los documentos físicos que dejaron de existir para convertirse en archivos digitales, así como también los pagos y las validaciones y el uso de tecnología de reconocimiento para las mercancías y el archivo documentario es remplazado por carpetas digitales.

En la investigación también se halló información referente a la VUCE encontrando a esta como la plataforma más completa en cuanto a digitalizar procesos, tomando a esta como la que concentra a múltiples entidades que forman parte del comercio exterior logrando estar al 90% en tramites digitalizados. Así también lo indica (Mariátegui Villafani, 2020) habla de la VUCE y la gran importancia que esta tiene para exportadores e importadores siendo de las más completas en digitalizar operaciones, teniendo más de 20 tipos de trámites y cuenta con múltiples entidades fiscalizadoras dentro de la misma, a su vez (Luis Valdés Figueroa, 2020) nos hace de conocimiento que la VUCE fue creada con el fin de facilitar el comercio y que en la actualidad es la plataforma que a puesto más esfuerzos para digitalizar procesos y esta vinculada a múltiples entidades dentro de sus propios territorios.

En cuanto a SUNAT y su proceso de digitalización los entrevistados manifestaron que esta plataforma se encuentra en un constante crecimiento y representa un avance significativo en cuanto a transformación digital, permitiendo tramites más ágiles mediante su portal; a pesar de algunos inconvenientes que presenta la plataforma viene mejorando día a día. Algunos de los tramites que trajo consigo la transformación digital, en esta plataforma son, el uso de la mesa de partes virtual, los reconocimientos de mercancías, así como también la declaración de mercancías y el mandato electrónico y el drawback digital y en general toda la presentación de documentación necesaria, esto se complementa y guarda relación con (Crovetto & Yupanqui 2020) pues hacen de conocimiento que la SUNAT permite acceder al mandato electrónico de manera simple y gratuita así como también autorizaciones y

permisos además de las declaraciones electrónicas otro punto en el que concuerdan es que se puede acceder a la mesa de partes virtual para registrar y canalizar información.

Así mismo (Loo & Mariátegui, 2020) redactan que la plataforma virtual de Sunat facilitan las operaciones y una de las herramientas mas utiles de dicha plataforma es el mandato electronico asi como tambien el pago de derechos arancelarios mediante el sistema digital de la misma paltforma para la posterior asignacion de canales, ademas de una larga lista de acciones para los operadores de comercio exterior.

Los mecanismos de seguridad respecto a plataformas digitalizadas es un factor muy importante en nuestro estudio y de máxima necesidad para los OEA y usuarios en general, en ese sentido hemos obtenido la transformación digital en especial las plataformas digitales poseen seguridad en su uso ya que se necesita documentación personal para acceder; pero también se debería tener en cuenta invertir muchísimo más en ciberseguridad pues en la actualidad existe el robo de información cibernética mediante hackers razón generando temor en muchos usuarios, esto se relaciona con la información brindada por (CAMA, 2018) donde nos indica que la transformación digital necesita estándares altos de ciberseguridad pues representa uno de los principales obstáculos de la digitalización, por su parte (Corcuera & Garcia, 2021) hacen incapie en que las tecnologías en los procesos de comercio exterior deben aumentar esfuerzos en cuando mecanismos de seguridad, como una firma electronica de autenticacion para usuarios internos y externos para asi aprovechar la tecnologia de manera segura y confiable.

CONCLUSIONES

Referente a la información y datos obtenidos podemos concluir y describir los beneficios que la transformación digital en el Perú ha traído para los operadores económicos autorizados durante el periodo 2020 – 2021 siendo estos de gran importancia para el sector; entre los principales beneficios destacan la reducción de costos en recurso humano, archivo y traslados , del mismo modo se encontró una reducción significativa en el tiempo destinado a diversos trámites y operaciones de comercio exterior al hacer uso de plataformas digitalizadas, el hacer menos uso de documentación física y tramites presenciales se han sustituido por documentos digitales lo cual representa un beneficio importante y a la vez disminuir el riesgo de la perdida de documentos, así también la transformación digital juega un papel importante en las actividades cotidianas de los operadores económicos razón por la que se han desarrollado e implementado nuevos procesos que garantizan eficiencia y ayudan a mejorar y transformar la era digital.

En línea con lo mencionado, se ha implementado la declaración virtual de mercancías y el despacho anticipado con el fin de minimizar tiempos en revisiones documentarias, así mismo la transformación digital ha logrado incluir el famoso mandato electrónico, también se ha incluido el acceso a la mesa de partes virtual para registrar y agilizar la presentación de documentos todo ello mediante la plataforma virtual de la Superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria (SUNAT)

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es otra plataforma indispensable para los OEA y clave en el proceso de transformación digital, actualmente es una de las plataformas más completas en cuanto a tramites digitalizados, en adición cuenta con múltiples entidades integradas para la facilitación del comercio, el documento más solicitada es el certificado de origen por parte de MINCETUR, dicha plataforma viene trabajando en su versión 2.0 para un mejoramiento del servicio y mayor facilitación en los tramites de

comercio exterior así como reducir los costos y los tiempos en cada transacción ejecutada, como la implementación de firmas electrónicas y pagos en línea todos los días del año.

La presente investigación también nos lleva a concluir que las plataformas dedicadas a tramites y demás procesos digitales, son seguras y cuentan con los mecanismos de seguridad necesarios para proteger la información dentro de la misma, pues los accesos se realizan con usuario y clave sol además de estar encriptadas, pero aun así se debería invertir en mayores mecanismos para garantizar al usuario 100% de garantía y seguridad, como la incorporación de firmas electrónicas o un sistema anti espías para continuar el proceso de crecimiento respecto a transformación digital en nuestro país.

Una de las limitaciones encontradas en la investigación, es el difícil acceso para lograr contacto con las empresas certificadas como operadores económicos autorizados, pues no existe un número de contacto dirigido al público para tener acceso a información personalizada, más que el canal de ventas y correos al área comercial, lo que fue una limitante en el tamaño de la muestra, del mismo modo se considera como limitante al tiempo de espera para poder tener una entrevista con los colaboradores de las empresas certificadas como OEA pues estos no disponen de mucho tiempo debido a la situación de trabajo, la misma pandemia y demás situaciones que esta puede traer, por ejemplo; temas de salud.

Otro factor limitante son las pocas fuentes de investigación respecto a transformación digital y operadores económicos autorizados, es decir no se encontraron suficientes antecedentes nacionales que haya estudiado dichas variables.

Por último, el estudio servirá de guía para las futuras investigaciones que aborden las mismas variables y la misma línea de investigación, teniendo así un antecedente previo que puede ser adaptable y complementar los futuros estudios referentes a transformación digital.

Transformación digital en el Perú: una necesidad latente para las empresas

REFERENCIAS

- Bamberger, V. (2017). *Logistics 4.0 – Facing digitalizationdriven disruption*. Massachusetts: PRISM. Retrieved from https://www.adlittle.com/sites/default/files/prism/logistics_section.pdf
- CAMAE. (2018). *La transformación digital de la logística del comercio internacional*. Ecuador. Retrieved from <http://www.camae.org/barcos/la-transformacion-digital-de-la-logistica-del-comercio-internacional/>
- Canales, M. (2006). Metodologías de la investigación social. Retrieved from <https://imaginariosyrepresentaciones.files.wordpress.com/2015/08/canales-aron-manuel-metodologias-de-la-investigacion-social.pdf>
- Cauas. (2006). Elementos de la Formulación del Problema. *ITSON*. Retrieved from http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa8/problema_investigacion/x8.htm
- ComexPerú. (2021, Junio 18). Transformación digital en el Perú: una necesidad latente para las empresas. Retrieved from <https://www.comexperu.org.pe/articulo/transformacion-digital-en-el-peru-una-necesidad-latente-para-las-empresas>
- Córdova, A. Y. (2018). *Análisis del impacto que generaría la implementación de la transformación digital en la gestión de operaciones de importación marítima, periodo; 2012-2017*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil . Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/34187>
- Crovetto Morales, M. A., & Yupanqui Ramírez, L. Z. (2020). *La transformación digital de la Aduana peruana y sus consecuencias en el proceso de despacho aduanero de importación de las agencias de aduanas de Lima y Callao durante el periodo Julio 2018- Julio 2020*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Retrieved from file:///C:/Users/hp/Downloads/Crovetto_MM.pdf
- Eliana P. Barleta, c. G. (2019). *La revolución industrial 4.0 y el advenimiento de una logística 4.0*. FAL, Facilitacion, comercio y logistica en America Latina y el Caribe. Retrieved from https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45454/1/S2000009_es.pdf
- Fabian, C., & Carolina, F. (2020). *LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL COMO HERRAMIENTA DE CREACIÓN DE VALOR EN LAS PYMES LATINOAMERICANAS: ESTUDIO DE CASOS 2009-2019*. Uiversidad de Cordoba, Monteria. Retrieved from <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3943/TRANSFORMACI%C3%93N%20DIGITAL%20COMO%20UNA%20HERRAMIENTA%20DE%20CREACI%C3%93N%20DE%20VALOR%20EN%20LAS%20PYMES%20LATINOAMERICANAS%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllo>

- Fiori, P. (2021). Transformación digital en comercio exterior. *La Cámara- revista digital de la cámara de comercio de Lima*. Retrieved from <https://lacamara.pe/transformacion-digital-en-comercio-exterior/>
- Fouskas, K. (2018). *Challenges for digital expansion to international markets*. University of Macedonia, Greece. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/326690911_CHALLENGES_FOR_DIGITAL_EXPANSION_TO_INTERNATIONAL_MARKETS
- Gestion, D. (2017). Sunat intercambiará información digital con VUCE para agilizar las importaciones. Retrieved from <https://archivo.gestion.pe/economia/sunat-intercambiara-informacion-digital-vuce-agilizar-importaciones-2179140#comentarios>
- Hess, T. B. (2016). *Options for Formulating a Digital Transformation*. University Munich, Germany. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/291349362_Options_for_Formulating_a_Digital_Transformation_Strategy
- Llorente, C. &. (2016). La transformación digital. *Uno*. Retrieved from <https://www.revista-uno.com/wp-content/uploads/2014/04/UNO24.pdf>
- Loo Vilchez, D., & Mariátegui Villafani, R. L. (2020). *Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016-2020*. Lima. Retrieved from <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653491?show=full>
- López, J. F. (2018). *Comercio internacional*. Economipedia. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/comercio-internacional.html>
- Luis Valdés Figueroa, G. P. (2020). *Transformación digital en la logística de América Latina y el Caribe*. Chile: FAL. Retrieved from <http://hdl.handle.net/11362/46018>
- Ortega, J. D. (2020). *La distribución física internacional y la transformación digital*. Mota. Retrieved from <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3985/daguerortegajosedavid.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Porter, M. E. (1990). In M. E. Porter, *La ventaja competitiva de las naciones*. Harvard Business Review. Retrieved from <https://www.uic.org.ar/IntranetCompetitividad/1%C2%BA%20jornada/2.%20lectura%20complementaria/1.%20ser%20competitivo%20-%20michael%20e.%20porter%20cap.%206.pdf>
- Ricardo, D. (Reino Unido, 1772 – 1823). El mundo clásico de David Ricardo y la ventaja comparativa. Retrieved from https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2019X1_ECO518_01_123217.pdf
- Roldán, P. N. (2017). Comercio exterior. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/comercio-exterior.html>

- Roman, J. L. (2016). *Industria 4.0: Ia*. Universidad de Deusto. Bilbao: Coddiiinforme. Retrieved from <http://coddii.org/wp-content/uploads/2016/10/Informe-CODDII-Industria-4.0.pdf>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación. 6ta edición*. Ciudad de Mexico. Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sandra Corcuera, J. M. (2021). *La pandemia como una oportunidad para la transformación digital en las aduanas*. Banco Interamericano de Desarrollo-BID. Retrieved from <https://blogs.iadb.org/integracion-comercio/es/la-pandemia-como-una-oportunidad-para-la-transformacion-digital-en-las-aduanas/>
- SUNAT. (2017). *Operador Económico Autorizado*. Lima. Retrieved from <https://oea.sunat.gob.pe/oea-definicion#:~:text=El%20operador%20econ%C3%B3mico%20autorizado%20es,Aduanera%20con%20lo%20cual%20se>
- Taipe, J. E., & Castro, L. C. (2022). *Implementando la Transformación Digital en SUNAT*. Piura: Universidad de Piura. Retrieved from https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5525/MDE_2205.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Trimmino, A. M. (2018-2020). *Nivel de madurez de transformación digital*. Bogotá: Cintel. Retrieved from [Nivel de madurez de transformación digital](#)
- Trocóniz, P. F. (2021). *La digitalización del comercio exterior, un proceso progresivo y necesario*. BBVA. Retrieved from <https://www.bbva.com/es/la-digitalizacion-del-comercio-exterior-un-proceso-progresivo-y-necesario/>
- Valora, G. (2020). Digitalizar documentos; La obsolescencia del papel (Parte II). Retrieved from <https://www.grupovalora.es/blog/digitalizar-documentos-la-obsolescencia-del-papel-parte-ii/>

ANEXOS

“BENEFICIOS DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN EL PERÚ PARA LOS OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS EN EL AÑO 2020-2021”

| Problema General | Objetivo General | Categoría | Dimensiones | Ítems | Metodología |
|--|--|---|---|--|---|
| ¿Cuáles son los principales beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021? | Describir los principales beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021 | | Simplificación en trámites y operaciones para operadores económicos autorizados | <ul style="list-style-type: none"> • Procesos digitalizados • Costos logísticos • Tiempo de trámites aduaneros | <ul style="list-style-type: none"> - Enfoque: Cualitativo - Tipo de estudio: Descriptivo - Diseño de investigación: No experimental - Muestreo: No probabilístico por conveniencia - Unidad de estudio: 4 operadores económicos autorizados - Técnica de recolección de datos: Guía de entrevista |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | | | | |
| PE1. ¿De qué manera la transformación digital logró simplificar los trámites en las operaciones aduaneras, los costos logísticos y procesos digitalizados para los operadores económicos autorizados en el Perú en el año 2020-2021? | OE1. Describir como la transformación digital logró simplificar los trámites en las operaciones aduaneras, así como la reducción de costos y procesos digitalizados para los operadores económicos autorizados en el Perú en el año 2020 2021. | Beneficios de la Transformación digital para los operadores económicos autorizados en el Perú | | | |
| PE2. ¿De qué manera las plataformas digitales y que operaciones implementadas por la VUCE Y SUNAT han ayudado a los operadores económicos autorizados en el Perú en el año 2020-2021 y qué mecanismos de seguridad estas poseen? | OE2. Describir como las plataformas digitales y las operaciones implementadas por la VUCE y SUNAT han ayudado a los operadores económicos autorizados del Perú en el año 2020-2021 así como los mecanismos de seguridad que estas poseen. | | Plataformas digitales para operaciones en línea | <ul style="list-style-type: none"> • VUCE • SUNAT • Mecanismos de seguridad | |

INSTRUMENTO: GUÍA DE ENTREVISTA

Guía de entrevista

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

| | |
|---|---|
| <p>Beneficios</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Hoy en día considera usted que la transformación digital ha avanzado y es clave para los operadores económicos autorizados? 2. ¿Como percibe el avance del Perú en temas de transformación digital con respecto a Sudamérica? 3. ¿Qué beneficios considera usted que ha traído la transformación digital para los operadores económicos autorizados? 4. ¿Qué limitaciones podrían frenar el avance de la transformación digital para los operadores de económicos autorizados? |
| <p>DIMENSION 1</p> | <p>Simplificación en trámites y operaciones para operadores económicos autorizados</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Procesos digitalizados | <ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Qué trámites para los operadores económicos autorizados han logrado ser digitales en los años 2020 y 2021? 6. ¿Considera que el número de procesos digitalizados es suficiente o podría haber mejoras? 7. ¿En qué instituciones públicas se han digitalizado lo procesos para los operadores económicos autorizados? |
| <ul style="list-style-type: none"> • Costos logísticos | <ol style="list-style-type: none"> 8. ¿Qué tan significativo puede ser la reducción de costos al hacer uso de plataformas digitalizadas? 9. ¿Qué servicios para los operadores económicos autorizados han reducido sus costos a raíz de la digitalización? |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de trámites aduaneros | <ol style="list-style-type: none"> 10. En una escala del uno al 10, ¿cuánto ha mejorado el tiempo destinado para los procesos aduaneros a raíz de la transformación digital? 11. ¿Qué servicios para los operadores económicos autorizados han reducido sus tiempos a raíz de la digitalización? |

| DIMENSION 2 | Plataformas digitales para operaciones en línea |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • VUCE | <p>12. ¿En qué nivel respecto a digitalización considera que se encuentra la Ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE)?</p> <p>13. ¿Con qué entidades públicas se ha interconectado la VUCE?</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones en Línea SUNAT | <p>14. ¿En qué nivel respecto a digitalización considera que se encuentra la plataforma de SUNAT?</p> <p>15. ¿Qué procesos para los operadores económicos autorizados se han implementado en 2020 y 2021?</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos de seguridad | <p>16. ¿Cuáles han sido los inconvenientes al momento de hacer uso de las plataformas digitales para los operadores económicos autorizados?</p> <p>17. ¿Considera que los tramites digitales tienen mecanismos de seguridad?</p> <p>18. ¿En qué aspectos considera que deberían invertir las instituciones públicas para mejorar y brindar mayor confianza a los usuarios?</p> |

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

| | |
|--|--|
| Título de la investigación: | Beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021 |
| Línea de investigación: | Desarrollo sostenible y gestión empresarial Tecnologías emergentes |
| Apellidos y nombres del experto: | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | Transformación digital |

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.





| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
|-------|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | | | |

Sugerencias:

Firma del experto:

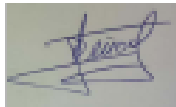
| Categoría | TRANSFORMACIÓN DIGITAL | D (1) | R (2) | B (3) | MB (4) | E (5) |
|------------------------------|---|-------|-------|-------|--------|-------|
| Beneficios | 1. ¿Hoy en día considera usted que la transformación digital ha avanzado y es clave para los operadores económicos autorizados? 2. ¿Como percibe el avance del Perú en temas de transformación digital con respecto a Sudamérica? 3. ¿Qué beneficios considera usted que ha traído la transformación digital para los operadores económicos autorizados? 4. ¿Qué limitaciones podrían frenar el avance de la transformación digital para los operadores de económicos autorizados? | | | | | |
| Dimensión 1 | Simplificación en trámites y operaciones para OEA | | | | | |
| Procesos digitalizados | 5. ¿Qué trámites para los operadores económicos autorizados han logrado ser digitales en los años 2020 y 2021? 6. ¿Considera que el número de procesos digitalizados es suficiente o podría haber mejoras? 7. ¿En qué instituciones públicas se han digitalizado lo procesos para los operadores económicos autorizados? | | | | | |
| Costos logísticos | 8. ¿Qué tan significativo puede ser la reducción de costos al hacer uso de plataformas digitalizadas? 9. ¿Qué servicios para los operadores económicos autorizados han reducido sus costos a raíz de la digitalización? | | | | | |
| Tiempo de trámites aduaneros | 10. En una escala del uno al 10, ¿cuánto ha mejorado el tiempo destinado para los procesos aduaneros a raíz de la transformación digital? 11. ¿Qué servicios para los operadores económicos autorizados han reducido sus tiempos a raíz de la digitalización? | | | | | |
| Dimensión 2 | Plataformas digitales para las operaciones de comercio exterior | | | | | |
| VUCE | 12. ¿En qué nivel respecto a digitalización considera que se encuentra la Ventanilla única de Comercio Exterior (VUCE)? 13. ¿Con qué entidades públicas se ha interconectado la VUCE? | | | | | |
| Operaciones en Línea SUNAT | 14. ¿En qué nivel respecto a digitalización considera que se encuentra la plataforma de SUNAT? 15. ¿Qué procesos para los operadores económicos autorizados se han implementado en 2020 y 2021? | | | | | |
| Mecanismos de seguridad | 16. ¿Cuáles han sido los inconvenientes al momento de hacer uso de las plataformas digitales para los operadores económicos autorizados? 17. ¿Considera que los tramites digitales tienen mecanismos de seguridad? 18. ¿En qué aspectos considera que deberían invertir las instituciones públicas para mejorar y brindar mayor confianza a los usuarios? | | | | | |

Leyenda

-  D deficiente
-  R Regular
-  B Buena
-  MB muy buena

Anexo 3

Validación de instrumento N.º 1

| MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | |
|---|---|--|----|---------------|
| Título de la investigación: | | Beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021 | | |
| Línea de investigación: | | Desarrollo sostenible y gestión empresarial Tecnologías emergentes | | |
| Apellidos y nombres del experto: | | Zeña Oliden Dante | | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | | Transformación digital | | |
| <p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p> | | | | |
| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | X | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | X | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | X | | |
| Sugerencias: | | | | |
| <p>Firma del experto: </p> | | | | |

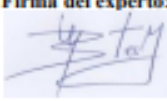
Anexo 4

Validación de instrumento N.º 2

| MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | |
|--|---|--|----|---------------|
| Título de la investigación: | | Beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021 | | |
| Línea de investigación: | | Desarrollo sostenible y gestión empresarial Tecnologías emergentes | | |
| Apellidos y nombres del experto: | | Salgado Portugal Juan José | | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | | Transformación digital | | |
| Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio. | | | | |
| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | X | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | X | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | X | | |
| Sugerencias: | | | | |
|  | | | | |
| Firma del experto: | | | | |

Anexo 5

Validación de instrumento N.º 3

| MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS | | | | |
|---|---|--|----|---------------|
| Título de la investigación: | | Beneficios de la transformación digital en el Perú para los operadores económicos autorizados en el año 2020-2021 | | |
| Línea de investigación: | | Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial Tecnologías emergentes | | |
| Apellidos y nombres del experto: | | Barrantes Morales Gustavo Isaac | | |
| El instrumento de medición pertenece a la variable: | | Transformación digital | | |
| Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas <i>marcando con una "x"</i> en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio. | | | | |
| Ítems | Preguntas | Aprecia | | Observaciones |
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado? | X | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación? | X | | |
| 3 | ¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación? | X | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | |
| 5 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio? | X | | |
| 6 | ¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas? | X | | |
| 7 | ¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores? | X | | |
| 8 | ¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos? | X | | |
| 10 | ¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio? | X | | |
| 11 | ¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos? | X | | |
| Sugerencias: Revisar el respaldo teórico en la formulación de los indicadores establecidos. | | | | |
| Firma del experto:  | | | | |
| Gustavo Barrantes Morales DNI Nro. 40957810 | | | | |

Anexo 6

Evidencia de entrevistas

