

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

[DOI 10.35381/cm.v8i3.780](https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.780)

**El empoderamiento administrativo para el fortalecimiento de la gestión aduanera
del comercio exterior**

Administrative empowerment to strengthen customs management of foreign trade

Oscar Néstor Espinoza-Paucar
oespinozap28@gmail.com
Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Lima
Perú
<https://orcid.org/0000-0002-9128-0452>

Recibido: 01 de marzo 2022
Revisado: 10 de abril 2022
Aprobado: 15 de junio 2022
Publicado: 01 de julio 2022

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el empoderamiento administrativo y la gestión aduanera del comercio exterior en el Puerto del Callao, lo que implicó explorar en fuentes de asesorías científicas para su apropiada realización. La investigación fue de tipo aplicada, con nivel descriptiva, explicativa y correlacional, el diseño fue no experimental de tipo transversal. La población de análisis fue conformada por colaboradores de un Operador de Comercio Exterior, con muestra alcanzada de 20 jefaturas y 83 colaboradores. Para la inferencia estadística se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, se validó las hipótesis con el análisis de varianza (ANOVA) y se encontró que el empoderamiento administrativo influye significativamente en la gestión aduanera. Por lo tanto, según los resultados de los tratamientos estadísticos se visualiza una relación importante entre las variables y dimensiones, que va a permitir empoderar administrativamente la gestión aduanera en el comercio exterior.

Descriptores: Gestión; administración; comercio exterior; colaborador; correlación (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative empowerment and customs management of foreign trade in the Port of Callao, which involved exploring sources of scientific advice for its proper implementation. The research was of an applied type, with a descriptive, explanatory and correlational level, the design was non-experimental and cross-sectional. The analysis population was made up of collaborators of a Foreign Trade Operator, with a sample of 20 headquarters and 83 collaborators. For statistical inference, the Spearman's Rho correlation coefficient was applied, the hypotheses were validated with the analysis of variance (ANOVA) and it was found that administrative empowerment significantly influences customs management. Therefore, according to the results of the statistical treatments, an important relationship between the variables and dimensions is visualized, which will allow the administrative empowerment of customs management in foreign trade.

Descriptors: Management; management; foreign trade; collaborator; correlation (UNESCO Thesaurus).

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

INTRODUCCIÓN

Hoy el Perú se muestra ante el orbe como país atractivo para las inversiones públicas y privadas, teniendo una visión moderna que considera al comercio internacional como uno de los soportes para el auge económico y el desarrollo. Un objetivo vital que debería considerar el Gobierno Central es el de cuidar por la competitividad de nuestros empresarios y emprendedores, que hoy buscan exportar e importar sus productos.

Empresas como DHL que opera actualmente en el Perú, con sede principal en Alemania y operaciones en distintos países del mundo, en un primer momento, enviaba documentación aduanera necesaria para autorizar los grandes envíos de contenedores marítimos; en aquellos años no existía internet y la falta de esta documentación hacia demorar días las operaciones aduaneras.

En la actualidad cuentan con una amplia gama de servicios de operatividad aduanera que utilizan las tecnologías más recientes e intercambio electrónico de datos para garantizar operaciones en envíos confiables y en cumplimiento con las normas aduaneras. Aplicar estas mejoras no hubiera sido posible sin el empoderamiento al personal y el cumplimiento de las normas aduaneras, lo cual permite garantizar un servicio uniforme, confiable y de alta calidad.

El problema que observamos es una operatividad tradicional que delimita una coordinación e interrelación que conlleven acciones propias de gestiones logísticas, además, de contar con un procedimiento interno de funciones que no permite recoger las iniciativas y aportaciones del colaborador, provocando que las exigencias individuales y departamentales queden de lado.

Se detecta que la compañía promueve un proceso de gestión cotidiano mediante el cual limita ampliar los niveles en aplicación de habilidades, talento y competencias del colaborador; además, de poder involucrar a todas las áreas que conforman la compañía. En tal sentido, surge esta investigación que tiene como objetivo general proponer la aplicación del empoderamiento administrativo que permita fortalecer la

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

gestión aduanera del comercio exterior en el Puerto del Callao; esta tiene mucha importancia debido a que éste favorece el inicio a un interés que promueve la intervención de los colaboradores; ayuda además a la autonomía, replantea la visión, orientación, y toma de decisiones en su puesto de trabajo, ayudando así al crecimiento individual y organizacional.

Empoderamiento

Según Cálix et al. (2016), este término propone aumentar la delegación, el dialogo y el compromiso de los colaboradores; puesto que los líderes tienden a liberar el poder, lo que origina que las personas puedan decidir en distintas situaciones del ámbito laboral. El objetivo consiste en otorgar poder a los colaboradores que tienen grandes habilidades y capacidades; las cuales se ponen de manifiesto en su actividad diaria. Se caracteriza además por priorizar la comunicación en el equipo de trabajo, esto incide en el desarrollo de las habilidades de los trabajadores, demostrando que cumplen con las tareas encomendadas.

La delegación de poder nace como complemento de la filosofía del cambio organizacional, así como, además de ser un instrumento de la calidad total, reingeniería, entre otros. De igual forma busca desplegar las mejores aptitudes de los colaboradores, así también, la actitud de sinergia, para lograr el mejor desempeño en las tareas asignadas.

Por su parte, Blanchard (2006), considera necesario promover un cambio en la conducta de los colaboradores y de la directiva; esto implica un intercambio de cooperación entre sus miembros. Además, es necesario contar con personal capacitado y dotarlo de las herramientas necesarias para que pueda cumplir con sus responsabilidades.

Su objetivo es transformar el modelo jerárquico tradicional, a través, de otorgar autoridad para tomar decisiones, capacidad y automotivación. Tiene por característica

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

compartir información administrativa a los integrantes de la organización, además, deberán estar capacitados para interpretar y manejar apropiadamente la información. Se considera esencial el trabajo en equipo, asimismo, su evaluación del desempeño. Podrán existir miembros reacios a trabajar en conjunto, en ese caso, se evidencia la importante tarea del directivo, donde deberá explicar y fomentar su implementación.

Es un proceso estratégico que busca la unión entre directivos, empresa y sus trabajadores, además, ampliar la confianza, autoridad y compromiso de servicio. En ese sentido, el cambio debe darse de "adentro" hacia "afuera". Aplicar este concepto brinda diversas ventajas tales como: el aumentar los procesos productivos a través del trabajo en equipo; fortalecer el sentido de sinergia en cada miembro de la compañía y, por último, una mejor calidad en la toma de decisiones de la organización.

Al respecto, Ríos (2012), sostiene que la organización debe brindar a los colaboradores, acceso a la información, recursos, el apoyo y oportunidades para aprender y ampliar sus conocimientos. Esto permitirá la consecución de las metas organizacionales propuestas. El objetivo es estimular las capacidades del trabajador; y crear condiciones que permitan ampliar su motivación para la realización de las tareas delegadas. El aspecto estructural busca ampliar las características propias del trabajo, los vínculos interpersonales que ayudan a reforzar la comunicación efectiva y el acceso a la información. Por lo tanto, brindar oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional al trabajador tendrá resultados favorables.

Respecto a lo psicológico, tiene por característica fomentar la motivación en el trabajo, asimismo, consentir que los miembros aumenten su autoeficacia. Percibir actitudes negativas en el ámbito laboral puede desmotivar e impactar en su productividad. Es recomendable fomentar una competencia responsable donde se demuestre las habilidades e iniciativas de los miembros del equipo.

Facultar, requiere de un proceso de monitoreo. Los líderes deben promover y revisar que las tareas dirigidas a confiar poder y control, están siendo correctamente utilizadas.

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

Es una práctica que amerita la decisión de los líderes. Cada integrante elegido para delegar debe cumplir con responsabilidad y compromiso sus funciones; y estar siempre dispuesto a colaborar con sus jefaturas y compañeros de área.

Jáimez y Bretones (2011), en su estudio, El empowerment organizacional: El inicio de una gestión saludable del trabajo, implicó el análisis de la relación entre el empowerment con tres dimensiones del compromiso organizacional, según el modelo multidimensional, sobre el bienestar laboral, el clima laboral y la intención de irse de los colaboradores. La investigación se planteó como objetivo comprobar si el Empowerment estructural lleva a los colaboradores a un estado de conciencia caracterizado por una sensación de control, competencia e internalización de metas. A través del estudio se demuestra aceptación de buenos comportamientos organizacionales por parte de los colaboradores, aumentando su nivel de compromiso organizacional, donde índice en un mayor bienestar laboral para los colaboradores, un mejor clima laboral y a una menor fuga de talentos; lo que sin duda se refleja como una aportación vital del Empowerment al desarrollo de la organización.

Empoderamiento Administrativo

Ratmawati (2007) definió el empoderamiento administrativo como la transmisión de obligaciones y autoridad de los directivos a los colaboradores de la organización para intervenir en la toma de decisiones, y en el empoderamiento, el potencial talento humano es encargado de la importancia de su decisión. El desempeño del empoderamiento administrativo dependerá de los directivos y su capacidad para delegar a sus dirigidos en la toma de decisiones. Esto permitirá resaltar el compromiso y las habilidades de los trabajadores en sus labores diarias, además, de trabajar en sinergia colectiva con el propósito de cumplir los objetivos de la organización. Por ello, se considera de suma importancia que toda organización este acompañada y

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

respaldada de un empoderamiento administrativo entre las jefaturas y sus colaboradores.

Amezcu et al. (2019), resalta que las tendencias de hoy radican en el crecimiento de una gestión empresarial enfocados en el uso del empowerment. Hoy, las tendencias laborales inducen a los líderes de las organizaciones a gestionar el uso del empoderamiento, ya que es esencial incrementar la autonomía y autogestión en los procedimientos. Es por ello, que esta idea de gestión aparece como una herramienta que guía a los colaboradores hacia un entorno donde sean especialistas y tomen decisiones oportunas y eficientes. Al interior de las organizaciones, se necesita que exista un liderazgo que oriente la dirección de los colaboradores y busque de manera constante nuevas competencias para gestionar los procesos que el personal desarrolle. Para Miranda (2015), destaca que el ámbito de gestión administrativa está mostrando cambios radicales, las cuales inciden en el crecimiento de la empresa, por tanto, se necesita de directivos y líderes que comprendan el ambiente organizacional para incentivar mejoras de gestión. El entorno empresarial se convierte cada vez más en un escenario competitivo, debido a nuevas ideas de gestión que permiten sobresalir en el mercado empresarial aquellas que se adapten de manera rápida y oportuna, esto conlleva, a que los directivos y jefaturas ejecuten nuevos paradigmas de gestión del talento humano que permita desarrollar sus capacidades, habilidades, motivaciones y delegaciones de funciones en sus dirigidos.

Según Cálix et al. (op. cit), el empoderamiento es uno de los nuevos modelos en el ámbito empresarial y como mecanismo de gestión, logra maximizar los porcentajes de compromiso de los colaboradores, mejorando así, su desempeño en las actividades sujetas a su responsabilidad. Sin duda, el empoderamiento juega un rol de suma importancia en las organizaciones, que permite maximizar el compromiso y las capacidades del talento humano, logrando con ello, que todas las áreas de la compañía trabajen en armonía y en dirección a los objetivos de la organización. Por tanto, el

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

empoderamiento administrativo enfoca sus esfuerzos en buscar y retener líderes capaces de fomentar la integración entre el personal, motivación y autogestión.

Piguave y Vegas (2021) considera importante organizar y reorganizar los procedimientos que tengan relación con la idea de negocio, donde permita orientarse hacia un desarrollo personal y organizacional. Es importante comprender que los procedimientos pueden verse sujetos a modificaciones si las necesidades del negocio lo requieren. Esto con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas, además, de poder gestionar y evidenciar el desempeño de los colaboradores en sus distintas tareas. De esta forma, se logrará que todas las áreas de la compañía estén relacionadas con procesos que demandan la competitividad nacional e internacional.

Porret (2014) resalta que será importante desarrollar la eficiencia en la organización a través de actividades básicas como la comunicación y dirección del personal, además de analizar factores internos o externos que puedan incidir y potenciar el desempeño en el talento humano. El empoderamiento administrativo permitirá realizar actividades esenciales como una comunicación empresarial y gestión de dirección en el personal, considerando factores internos o externos de la compañía que oriente a cumplir con los objetivos y metas. Los directivos y jefaturas deben poner en práctica esta nueva filosofía organizacional donde el líder deberá delegar poder y autoridad al colaborador, de esta forma, las tomas de decisiones ya no dependerán de un sólo individuo, sino de un colectivo, que podrán realizar su labor con compromiso, autoridad y responsabilidad propia.

Liderazgo

Carnegie (2017), considera que en ocasiones se espera mucho tiempo para delegar poder a los colaboradores. Las organizaciones necesitan de líderes que puedan motivar y capacitar a su personal a través de una comunicación oportuna. Así, se logrará que cada integrante del equipo se sienta comprometido y aporte al desarrollo de la

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

compañía. Toda empresa requiere de líderes capaces de integrar al personal, buscando la equidad, compañerismo, motivación y delegación de funciones. Los miembros a quienes se les ceda poder tienen que hacerlo con responsabilidad y ética.

Chiavenato (2015), es esencial para revitalizar las compañías y encaminarlas al éxito y la competitividad. Sin una buena dirección, las empresas corren el riesgo de desaparecer. El líder deberá influir, convencer y motivar a sus dirigidos. Nunca había sido tan importante para el éxito de las compañías, poder contar con líderes que sepan dirigir e influenciar de manera positiva a sus subalternos. El liderazgo se caracteriza por la capacidad de conseguir resultados por medio de individuos.

Comunicación

Chiavenato (2017), es el proceso que relaciona a los individuos y los ayuda a compartir sentimientos y conocimientos. Las empresas no sobreviven ni sobresalen sin comunicación, éste es un gran pilar para su desarrollo. Los individuos no viven aislados del mundo, asimismo, no son autosuficientes, es por ello, que necesitan relacionarse continuamente con otros ambientes que les permita recibir y utilizar la información para su proceso de adaptación.

Según Carnegie (2017), siempre ha tomado diversas formas, en las últimas décadas han aparecido nuevas alternativas para comunicarse; por ejemplo, los correos electrónicos, a través de los teléfonos móviles, las videoconferencias u otras alternativas que permite recibir y transmitir información.

Motivación

Según Carnegie (op.cit), la motivación real necesita ser puesta en práctica, de tal forma que incremente la emoción y la inteligencia de los colaboradores. Dicho de otra forma, al estar motivados se compromete los aspectos corporales, el corazón y la mente.

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

Motivar de forma oportuna y adecuada a los colaboradores será primordial para impulsar a mejorar sus habilidades y destrezas. Recordemos que no es aconsejable aplicar una motivación negativa, pues trae consigo grandes limitaciones; como, por ejemplo, disminuir el desempeño laboral.

Para Chiavenato (op. cit), el desempeño personal, que es pilar del rendimiento de la compañía, depende en gran porcentaje de que los colaboradores estén motivados. Es primordial que los líderes sepan las motivaciones humanas para conseguir el apoyo de las personas que dirige.

Gestión Aduanera

Según Zagal (2017), la Administración Aduanera está facultada para gestionar y proponer normas que permita, a través de la delegación de funciones, la participación del sector privado y su correcto desempeño en el control de ingreso y salida de bienes en el ámbito aduanero. Su objetivo es delegar facultades a los operadores de comercio exterior, fortalecer la cooperación y colaboración del ámbito privado, con la finalidad de brindar un servicio óptimo al usuario aduanero.

La asistencia aduanera se distingue gracias al desarrollo de una red de servicios informáticos interconectados con organizaciones del ambiente público y privado que facilita los trámites aduaneros. Durante el proceso, se emplea el sistema de Gestión Aduanera –SIGAD y teledespacho, que cede al usuario y operadores autorizados a interactuar electrónicamente con la Administración Tributaria para la ejecución de sus diligencias aduaneras (Transmisión de información).

Los tipos de sistemas utilizados permiten gestionar trámites desde cualquier lugar, cumpliéndose así, con el principio de facilitación el comercio exterior. En los últimos años, la administración pública ha puesto énfasis en el uso de nuevas plataformas informáticas que permiten al usuario realizar consultas y operaciones aduaneras. Para Cosio (2017), hace algunos años este concepto era una labor únicamente del Estado.

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

Frente al evidente crecimiento del comercio exterior, la Aduana optó por delegar funciones para optimizar el control de ingreso y salida de mercancías. Además, redujo el porcentaje de bienes que eran asignadas a reconocimiento físico, que involucraba mayores sobrecostos para el usuario.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

El estudio desarrollado es de tipo aplicada, donde Behar (2008), indica que es necesario el empleo de los conocimientos del investigador, puesto que el estudio se da de un problema específico o concreto. Además, se desea contrastar la teoría de los investigadores con lo real. Empoderar es propiciar que sus colaboradores hagan la diferenciación, que sugieran, se esmeren, examinen, analicen hipótesis, entre otras; ésta es una señal del crecimiento de cualquier grupo humano. Debe ser un magnífico comunicador, competente para trasladar y negociar ideas de una forma segura.

Nivel o Alcance de la Investigación

Para Bernal (2016), en la Investigación descriptiva revelan situaciones, señalan, admiten hechos y refieren aspectos particulares del objeto de análisis. Según Bernal (2016), la investigación explicativa, propone como objetivo analizar los fenómenos o las situaciones; así como, las causas y efectos en la relación entre variables.

De acuerdo con Bernal (op. cit) la investigación correlacional tiene como propósito demostrar o dar a conocer la correlación entre variables o conclusiones de variables. Por ello, las correlaciones determinan asociaciones, pero no causa y efecto entre variables. Por ello, se considera que el nivel es descriptiva, explicativa y correlacional.

Diseño de la Investigación

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

El presente estudio es diseño de investigación no experimental y transversal; respecto al diseño No Experimental, para Hernández et al. (2014), se orienta a la condición de no alterar la variable. Lo que el investigador realiza es observar cómo responden los fenómenos en su forma natural, para luego emprender el estudio respectivo. Por otro lado, Hernández et al. (op. cit), expresa que el tipo transversal, se apoya en reunir información necesaria para la investigación en un preciso momento, cuyo propósito primordial es precisar las variables de estudio.

Población

Al respecto Hernández et al. (op. cit) revela que la población “es un conglomerado que está determinado por ciertas distinciones. Adicionalmente, está vendría a ser un conjunto finito de datos grandes que tienen las mismas características” (p.174). Así también, el estudio presenta una población 20 jefaturas, que por conveniencia la muestra será en igual número. Para complementar la población, estuvo compuesta por 106 colaboradores, con experiencia en el manejo documentario y operativo en la gestión aduanera con permanencia en la institución tres años como mínimo.

Muestra

Se empleó la muestra de tipo probabilístico aleatorio simple, indicado por Hernández et al. (op. cit), detalla que, en las “muestras probabilísticas cada miembro del conjunto finito tiene la misma probabilidad de ser elegido, definiendo previamente, ciertas características de la población y la muestra” (p. 175). La muestra estuvo conformada por 20 jefaturas y 83 colaboradores con experiencia en el manejo documentario y operativo en la gestión aduanera, cuyas particularidades primordiales son que tenga de permanencia en la institución tres años como mínimo. Por lo tanto, obtenemos que la muestra estuvo constituida por 103 empleados.

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

RESULTADOS

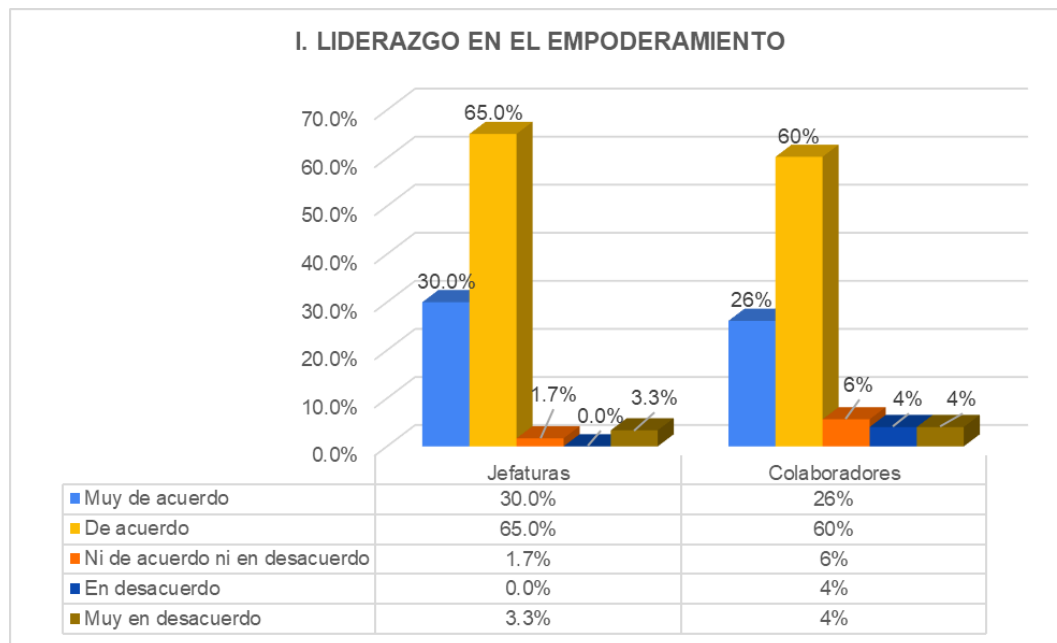


Figura 1. Liderazgo en el empoderamiento.

Interpretación de resultados

Sobre el liderazgo, opinan los jefes estar de acuerdo en un 65% que, dicha capacidad, es la fuerza que promueve realmente a la determinación para asumir responsabilidades conducentes a la acción, y, por tanto, al cambio y al empoderamiento, como estrategia de desarrollo de los colaboradores. Un 30% percibe igualmente que es indispensable administrar iniciativas, trabajar en nuevos proyectos, así como, preparar al colaborador para aceptar mayores responsabilidades.

De otro lado, los colaboradores indican estar de acuerdo en un 86% con relación a que los jefes apoyan el ejercicio de empoderarlos, situación que han respaldado con su

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

decisión, porque son conscientes de las habilidades y capacidad de eficiencia y eficacia en las funciones de trabajo, actividades y perspectivas innovadoras, además de, acciones realizadas y propuestas que son muestras que son de apertura por parte de la autoridad superior.

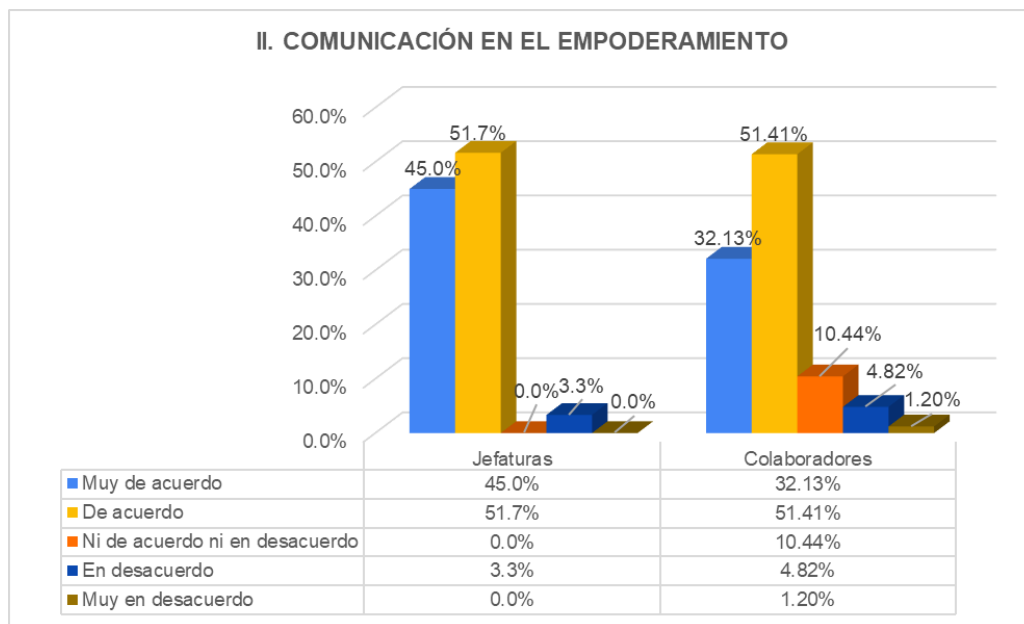


Figura 2. Comunicación en el empoderamiento.

Interpretación de resultados

Con respecto a la comunicación, las jefaturas opinan estar de acuerdo en un 51.7% de que, el proceso conlleva a un feedback que deja clarificado el mensaje, así también, es haber prevenido para tomar en cuenta el momento y oportunidad del mismo, además de, traer consigo ventajas por la proximidad con el colaborador, que lo ubica a mantenerse informado de la ejecución de sus labores profesionales. En un 45% perciben estar muy de acuerdo, debido a que los jefes principalmente valoran el trabajo conjunto y de acercamiento laboral mediante la actuación en la ejecución de sus

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

labores, sino también, en la consecuencia de los resultados, siendo pertinentes y desarrollando retroalimentaciones con los colaboradores.

Por parte de los colaboradores opinan estar de acuerdo en un 51.41% que la relación constante para el conocimiento y aprendizaje tiene que ser fortalecido por los jefes, en tal medida aclarar y precisar las inquietudes e interrogantes que genere un vínculo de integración, un 32.13% señala la necesidad e importancia de los beneficios de la efectividad para con ellos en su fortalecimiento.

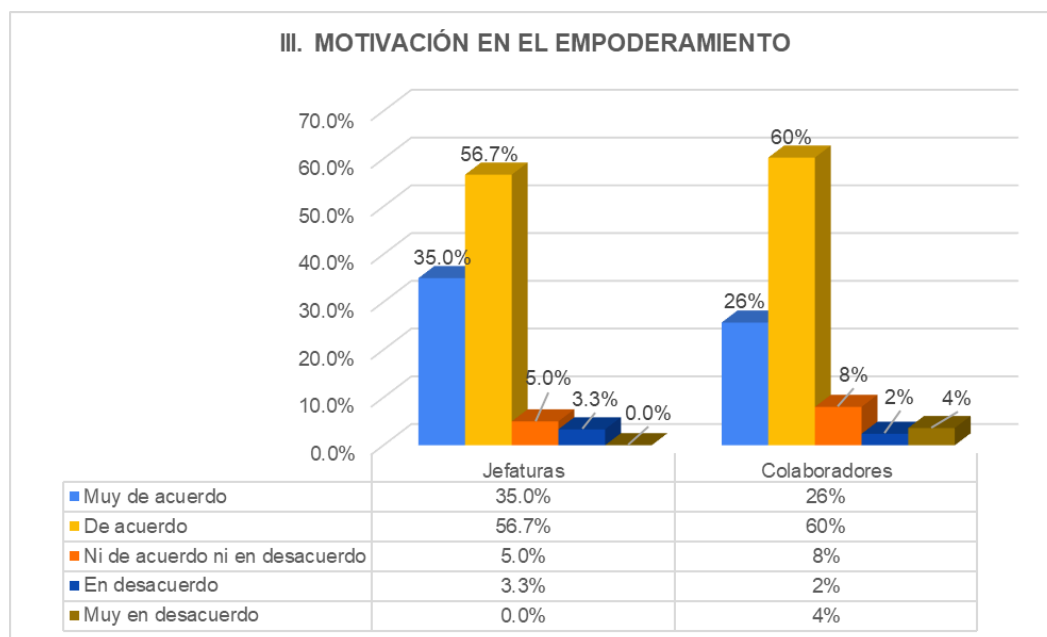


Figura 3. Motivación en el empoderamiento.

Interpretación de resultados

Con relación a la motivación, la autoridad superior percibe estar de acuerdo en un 56.7% que, se preocupan para establecer las acciones previas de observancia laboral hacia ellos, en un esfuerzo competente de habilidades y capacidades para el logro de las metas, así como, en promover las iniciativas que hubiere lugar, además de

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

prevalecer el fundamento de la autoestima, que produzca el desarrollo del personal. En un 35% opinan estar muy de acuerdo básicamente porque se da pie al autoconocimiento de las fortalezas del trabajador, lo que impulsa su performance para el empoderamiento

Asimismo, los colaboradores perciben estar de acuerdo en un 60% por la importancia de que las jefaturas aborden las metas las cuales al cumplirlas éstas le dan sentido y reflejan su acercamiento a ser empoderadores y en tal situación, fortalecer la efectividad del trabajo.

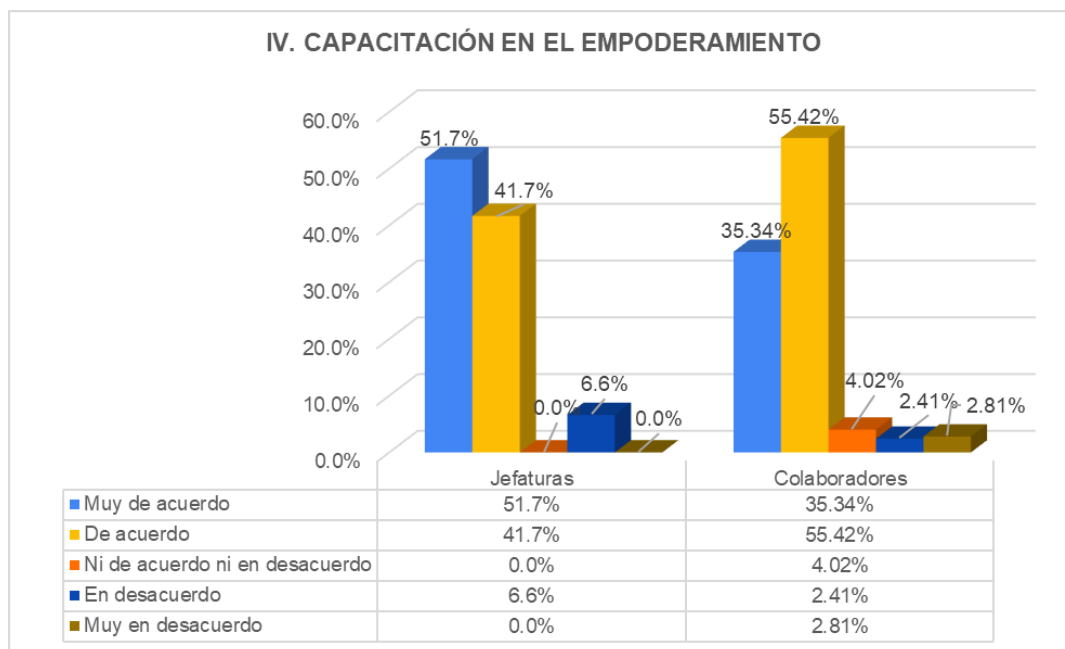


Figura 4. Capacitación en el empoderamiento.

Interpretación de resultados

Respecto a la capacitación, las jefaturas indican estar muy de acuerdo y de acuerdo en un 51.7% y 41.7% respectivamente que, es una de las prioridades a programarse y que el proceso apoyará en aspectos como la incorporación de habilidades y competencias

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

aún pendientes de exteriorizar, a través de herramientas propias del quehacer laboral lo cual permitirá mayor afianzamiento en el desenvolvimiento del trabajo, así como, el fortalecimiento y resultados del mismo mediante la evaluación, para identificar el progreso y avances aprendidos y aplicados.

De otro lado, los colaboradores opinan estar de acuerdo y muy de acuerdo en un 55.42% y 35.34 % correspondientemente, que para lograr estar empoderados es vital la evaluación de las capacitaciones programadas y en las que participen activamente, en tal forma que la réplica se realicen en su actividad funcional y se aprecie objetivamente por los resultados de lo canalizado en los programas en mención, así también, aunar esfuerzos en la práctica y fortalecimiento de las habilidades requeridas para empoderar.

Hipótesis General

La aplicación del empoderamiento administrativo influye favorablemente en la efectividad de la gestión aduanera del comercio exterior en el Puerto del Callao.

Tabla 1. Prueba de análisis de varianza (ANOVA) según la variable dependiente “Gestión Aduanera” y la variable independiente “Empoderamiento Administrativo”.

ANOVA					
	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	5,182	8	,648	7,467	,000
Dentro de grupos	6,419	74	,087		
Total	11,601	82			

Fuente: Encuesta.

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

La tabla 1, muestra que existe una relación de causalidad significativa entre el empoderamiento administrativo y la gestión aduanera en el Callao al 1% de nivel de significancia ($0.000 < 0.01$).

CONCLUSIONES

Se encontró una relación de causa-efecto significativa entre el empoderamiento administrativo y la gestión aduanera. Del análisis de varianza resultó que el empoderamiento administrativo influye favorablemente en la gestión aduanera, por lo que se valida la hipótesis general.

De los resultados obtenidos en el estudio, sobre el liderazgo en la gestión aduanera, se muestra la trascendencia y compromiso, de promover un ámbito propicio para adherir en los colaboradores la delegación de funciones laborales a través de empoderarlos y logren contribuir en gran porcentaje con las exigencias actuales dentro del entorno laboral. Se considera que el liderazgo está relacionado al empoderamiento del colaborador orientado a la gestión aduanera; por ende, es importe canalizar de manera óptima ésta capacidad para lograr una dirección ordenada y estratégica, propia de las exigencias de los operadores de comercio exterior en el Callao, que beneficie a jefaturas, colaboradores y clientes.

De los resultados obtenidos en la investigación, acerca de la motivación en la gestión aduanera, se demuestran que el uso de esta herramienta tiene importancia significativa para la capacidad de respuesta al trabajo, y que pone en primer lugar a los directivos para inspirar a través de su accionar de tal forma que irradie a los miembros del equipo y organización. Se considera importante establecer acciones previas que permitan conocer las necesidades y esfuerzos laborales que realizan los colaboradores, y de esta forma promover iniciativas que den lugar al desarrollo de sus habilidades para el logro de las metas, así como, reforzar la autoestima que permita el crecimiento personal.

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

Al personal directivos y colaboradores de las empresas que brindan servicio de agenciamiento aduanero en el Callao.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Amezcu, E., Pérez, V., y Quiroz, E. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. [Empowerment as a growth strategy for human talent]. *Ciencia Administrativa*, (1), 33-37. <https://n9.cl/3muql>
- Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. [Research Methodology]. Bogotá: Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. [Research methodology: for administration, economics, humanities and social sciences]. (4ª.ed.). Mexico D.F., México: Pearson Educacion.
- Blanchard, K. (2006). Empowerment: Tres claves para lograr que el proceso de facultar a los empleados funcione en su empresa. [Empowerment: Three keys to making the process of empowering employees work in your Company]. <https://n9.cl/sbrqb>
- Cálix, G.; Martínez, C.; Vigir, L. y Núñez, J. (2016). El Rol del Empowerment en el Éxito Empresarial. [The Role of Empowerment in Business Success]. *Investigación Administrativa*, 45(117), ISSN 2448-7678. <https://n9.cl/06soh>
- Carnegie, D. (2017). Training Liderazgo. [Leadership Training]. (1ª.ed.). Barcelona: Edhasa.
- Cosio, F. (2017). Curso de derecho aduanero. [Customs law course]. (1ª. ed.). Lima: Jurista editores EIR

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. [Organizational behavior. The dynamics of success in organizations]. (3ª.ed.). Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). Administración de recursos humano. El capital humano de las organizaciones.[Human resources administration. The human capital of organizations]. (10ª.ed.). Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). Fundamentos de metodología de la investigación. [Fundamentals of research methodology]. (6ª.ed.). Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Jáimez, M. J. & Bretones, F. D. (2011). El Empowerment Organizacional: El inicio de una gestión saludable del trabajo. [Organizational Empowerment: The beginning of a healthy work management]. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. Recursos Humanos*,344, 209-232. <https://n9.cl/pm2v8>
- Miranda, J. (2015). El modelo de las capacidades dinámicas en las organizaciones. [The model of dynamic capabilities in organizations]. *Revista de Investigación Administrativa*, (116), Año 44, 81-93. <https://n9.cl/f9ymk>
- Piguave, M., y Vegas, H. (2021). Empowerment como herramienta de gestión estratégica efectiva en el desempeño laboral en equipos de trabajo. [Empowerment as an effective strategic management tool in work performance in work teams]. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*. 5 (8), 21-38. <https://n9.cl/k20n7>
- Porret, M. (2014). Gestión de personas Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones.[People management Manual for the management of human capital in organizations]. (6ª.ed.) Madrid: Esic Editorial.
- Ratmawati, D. (2007). Managerial Competency and Management to Employee Empowerment: Banking Companies Case. Proceeding of the 13th Asia Practice Management Conference, Melbourne.
- Ríos, P. (2012). El empowerment organizacional: revisión de modelos teóricos y su aplicabilidad en la gestión empresarial. [Organizational empowerment: review of theoretical models and their applicability in business management]. (Tesis de maestría). Universidad de Almería, Almería, España. <https://n9.cl/9ybql>

Oscar Néstor Espinoza-Paucar

Sangüeza, M. Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006). Introducción a las herramientas y técnicas de la gestión de la calidad, en Teoría y práctica de la calidad. [Introduction to the tools and techniques of quality management, in Theory and practice of quality]. Madrid: Thompson Editores Spain Paraninfo S.A.

Senge, P. (2007). La quinta disciplina. [the fifth discipline]. (2ª.ed.). Mexico: Granica.
<https://n9.cl/kz8hr>

Zagal, R. (2017). Derecho aduanero: Operativa del Comercio Exterior y Principales Instituciones Jurídicas Aduaneras. [Customs Law: Foreign Trade Operations and Main Customs Legal Institutions]. (2ª.ed.). Lima: Editorial San Marcos.