



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

#### **Gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Hinostroza Quispe, Lizbeth Katherine ([orcid.org/0000-0002-7249-7314](https://orcid.org/0000-0002-7249-7314))

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz ([orcid.org/0000-0002-5177-8264](https://orcid.org/0000-0002-5177-8264))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Dios, mis padres y hermana quienes son mi motor y motivo para seguir adelante y alcanzar mis metas, y a quienes estuvieron presente en todo momento en este proceso.

### **Agradecimiento**

A Dios por guiarme, mis padres por el esfuerzo en educarme, darme su amor y apoyo y hermana quienes son el motivo para superarme y están pendientes de mis pasos y también a mis familiares y amistades por sus buenos deseos y palabras de aliento.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	23
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

## Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Pruebas de normalidad .....	29
Tabla 2 Correlación entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio .....	30
Tabla 3 Correlación entre dimensión externa de gobierno electrónico y calidad de servicio .....	31
Tabla 4 Correlación entre dimensión interna de gobierno electrónico y calidad de servicio .....	32
Tabla 5 Correlación entre dimensión relacional de gobierno electrónico y calidad de servicio .....	33
Tabla 6 Correlación entre dimensión promocional de gobierno electrónico y calidad de servicio .....	34

## Índice de figuras

Pág.

Figura 1 Valor porcentual de la variable gobierno electrónico .....	25
Figura 2 Valores porcentuales de las dimensiones de la variable gobierno electrónico .....	26
Figura 3 Valor porcentual de la variable calidad de servicio .....	27
Figura 4 Valores porcentuales de las dimensiones de la variable calidad de servicio .....	28

## Resumen

La presente investigación, busca determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022; se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, tipo básico, método hipotético deductivo y diseño no experimental transeccional correlacional, para el procesamiento de información y determinación de la relación entre las variables descritas se usó el programa estadístico SPSS V27.

Asimismo se elaboraron dos cuestionarios con escala valorativa los cuales fueron validados por juicio de expertos y sometidos a prueba de Alpha de Cronbach resultando confiables con 0,932 para gobierno electrónico y 0,895 para calidad de servicio y posteriormente aplicados a la muestra de 300 usuarios atendidos por la unidad operativa de la administración aduanera.

Los resultados descriptivos determinaron que el 88.30% califica de bueno la implementación de gobierno electrónico y el 89.70% califica de bueno la calidad de servicio. En lo que respecta a los resultados inferenciales, se empleó el estadístico de Rho Spearman  $\rho=0.225$  existiendo una correlación positiva entre ambas variables con una significancia de  $p\text{-valor}=0.000<0.05$ , determinando así que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, calidad de servicio, unidad operativa y administración aduanera.

## Abstract

The present investigation seeks to determine the relationship between electronic government and the quality of service in an operational unit of the customs administration of Lima, 2022; it was developed under the quantitative approach, basic type, hypothetical-deductive method and non-experimental cross-sectional correlational design, for information processing and determination of the relationship between the variables described, the statistical program SPSS V27 was used.

Likewise, two questionnaires with an evaluative scale were elaborated, which were validated by expert judgment and subjected to the Cronbach Alpha test, being reliable with 0.932 for electronic government and 0.895 for quality of service and later applied to the sample of 300 users served by the unit. customs administration operations.

The descriptive results determined that 88.30% rate the implementation of electronic government as good and 89.70% rate the quality of service as good. Regarding the inferential results, the Rho Spearman statistic  $\rho=0.225$  was used, with a positive correlation between both variables with a significance of  $p\text{-value}=0.000<0.05$ , thus determining that there is a direct and significant relationship between electronic government and quality of service in an operational unit of the customs administration of Lima, 2022.

**Keywords:** Electronic government, quality of service, operational unit and customs administration.



## I. INTRODUCCIÓN

El rápido progreso tecnológico y digital, al igual que la democratización de toda operación hacia la modernización del gobierno, influye en los diferentes niveles de gobierno ya sea en la descentralización, simplificación administrativa, transparencia en la administración y a la distribución idónea del presupuesto público; al ser una sociedad de conocimiento las herramientas tecnológicas y de información permitirán al ciudadano que los procedimientos burocráticos para el acceso a los servicios públicos sea de manera ágil, eficiente y económica mediante el manejo de plataformas digitales (Rivas, 2020).

Hablar de gobierno electrónico es referirnos a una alternativa dirigida a los ciudadanos que permita tener acceso a los servicios de instituciones públicas de modo ágil, eficiente y transparente ya sea por medio del empleo de plataformas digitales y páginas oficiales de estas (Moreno, 2015); actualmente, se ha acelerado el despliegue y desarrollo de capacidades digitales en los organismos públicos, ante los desafíos de la transformación digital. que permita un trabajo articulado con eficiencia en desarrollo de sus funciones, teniendo como resultado que el servicio sea de calidad respecto a la atención de trámites de bienes y la prestación de servicios (CAF, 2020).

En España, el gobierno apostó por la incorporación de un gobierno digital a través de la firma biométrica bajo el lineamiento de modernización y simplificación administrativa, con la finalidad de optimizar las funcionalidades y servicios de la administración electrónica; a través de la implantación de un sistema tecnológico que recopile información de manera segura proponiendo reducir el tiempo y consumo de papel y mejorando la eficacia de los procesos de gestión y por ende un servicio de calidad prestado por las instituciones públicas (Murcia Economía, 2020).

En Latinoamérica, países como Argentina, Ecuador, Colombia, Brasil y Chile innovaron en canales digitales para hacer frente a los requerimientos de los ciudadanos, en Colombia se ha presentado constante progreso en lo que respecta a la racionalización de trámites estando a la vanguardia en herramientas tecnológicas y de información. (López y Vega, 2017); en Argentina se puso a

disposición de la ciudadanía un aproximado de 240 tipos de trámites virtuales que las entidades públicas ofrecen, debido a la pandemia y en merito a la campaña #sigamoscuidandonos (Mendoza, 2020) así también en Ecuador mediante el proyecto de activación del gobierno digital se promociono diversos servicios en las entidades públicas cumpliendo estándares de excelencia (Del Pezo, 2017).

En el Estado peruano, el gobierno electrónico tuvo inicio con el D.L. N.º 1412, el cual establece el uso progresivo de herramientas tecnológicas en los procedimientos de prestación de servicios que brinda las entidades públicas asegurando así eficacia, eficiencia, respeto a los derechos de la ciudadanía, en donde la digitalización de los servicios a través de herramientas tecnológicas se convirtió en el pilar necesario para el adecuado funcionamiento y desarrollo de actividades así como descartar o simplificar los procedimientos innecesarios, redundantes y desiguales.

La unidad operativa de la administración aduanera es el área encargada de realizar el control aduanero de ingreso a territorio nacional de turistas, pasajeros y/o usuarios del comercio exterior, los cuales siguen un proceso de atención por parte de los funcionarios aduaneros, que consiste en seguir un circuito rojo con el uso de formatos físicos (valoración con el pago de impuestos) o circuito verde (control con equipos de rayos x); en ambos casos se requiere la autorización de los funcionarios aduaneros para el ingreso a territorio nacional, este sistema burocrático genera largo tiempo de espera innecesaria a los usuarios, proyectando una percepción e imagen negativa de la gestión por parte de la administración aduanera perjudicando la operatividad continua de esta unidad.

Adicional a ello el ambiente físico donde opera es medianamente favorable con poca señalización, cuenta con tecnología ciertamente moderna y respecto al servicio prestado por los funcionarios es poco eficiente y oportuno, el trato personalizado es insuficiente y no se demuestran una adecuada capacidad para comprender los requerimientos de los usuarios; originando rechazo frente a los controles aduaneros ya que el servicio que recibe no es el esperado. Sin embargo, esta unidad operativa tiene como objetivo estar a la vanguardia de la tecnología por lo que es necesario la implementación y desarrollo de las herramientas y estrategias tecnologías de gobierno electrónico, para así poder

facilitar, simplificar los procesos y ofrecer calidad en el servicio brindado.

La investigación busca responder el siguiente problema General ¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022?. Asimismo, los problemas específicos serán: (a) ¿De qué manera la dimensión externa de gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022? (b) ¿De qué manera la dimensión interna de gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022? (c) ¿De qué manera la dimensión relacional de gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022? (d) ¿De qué manera la dimensión promocional de gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022?.

La justificación teórica, permitió crear un modelo teórico para entender la conexión relacional entre gobierno electrónico y calidad del servicio de los funcionarios públicos que laboran en la administración aduanera. Se demostró que, a través del empleo de las herramientas tecnológicas, mejorará la calidad del servicio. Toda vez que no existe precedentes relacionados al tema de la investigación a desarrollarse, por lo que permitió llenar el vacío respecto a esta rama de conocimiento.

La justificación social del estudio tuvo trascendencia hacia los turistas, pasajeros y/o usuarios del comercio exterior, ya que, como resultado del gobierno electrónico a través de TICs mejoro la atención del servicio basado en: tangible, fiable, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que ofrece la unidad operativa, por lo que consecuentemente se obtendrá la satisfacción en los beneficiarios.

La justificación práctica, el estudio permitió demostrar la relación entre la aplicación del gobierno electrónico con el uso de TICs y calidad de servicio, permitiendo agilizar y mejorar el servicio que se presta, poniendo mayor énfasis en la implementación de herramientas y/o estrategias digitales en el sistema

informático aduanero.

La justificación metodológica, por intermedio de este estudio se creó y corroboró la relación entre gobierno electrónico y calidad en el servicio brindado por la administración aduanera hacia los usuarios, haciendo uso de técnicas e instrumentos metodológicos, empleándose los cuestionarios respectivos, asimismo para su procesamiento y validación se utilizó el programa estadístico SPSS V27 que permitió medir la relación existente.

Asimismo, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022; y los objetivos específicos serán: (a) Determinar la relación entre la dimensión externa de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022, (b) Determinar la relación entre la dimensión interna de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022, (c) Determinar la relación entre la dimensión relacional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022 y (d) Determinar la relación entre la dimensión promocional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.

Por otro lado, se planteó como hipótesis general, que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022; y las hipótesis específicas serán: (a) Existe relación directa y significativa entre la dimensión externa de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022, (b) Existe relación directa y significativa entre la dimensión interna de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022, (c) Existe relación directa y significativa entre la dimensión relacional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022 y (d) Existe relación directa y significativa entre la dimensión promocional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Por el ámbito internacional se tiene a Razak et al. (2020), su investigación respecto a la calidad de servicio y admisión del e-gobierno conocido también como gobierno electrónico, asumiendo el objetivo de analizar la conexión existente entre la calidad de servicio y la inserción de las aplicaciones tecnológicas e informáticas del gobierno electrónico; en la cual tomo como muestra no probabilística por conveniencia a un total de 543 encuestados obteniendo como resultado una correlación positiva entre calidad de servicio y gobierno electrónico lo que permitirá lograr una mejor implementación de gobierno electrónico, considerando la variable calidad de servicio como un componente importante para facilitar el planteamiento y desarrollo del gobierno electrónico. Dicho estudio permitió considerar como punto clave a la calidad de servicio para lograr el objetivo de la implementación exitosa del gobierno electrónico en las diversas instituciones considerándola como meta organizacional.

Tirenti (2019) en su investigación sobre el tema gobierno electrónico en Argentina, respecto a la gestión administrativa documental y de transparencia, teniendo como objetivo discriminar a partir de un enfoque evolutivo los tentativos aportes en favor de la transparencia gubernamental, utilizando la metodología cualitativa donde primero aborda el estado en cuestión, exponiendo el estudio de la transparencia gubernamental y su integración con institutos de acceso a la información, implementación de un gobierno electrónico en el SPN y por último la exposición del análisis de la información documental. Concluyendo que, instaurar el sistema de gestión documental electrónico ocasiona aporte significativo en el sector público y significativos en beneficio de la transparencia. En ese sentido el autor de la investigación apporto con el tema de investigación, al hacer hincapié en el valor de la transparencia.

Otra investigación desarrollada por Soto (2017) estudió en el país de Chile al gobierno electrónico y su relación con el acceso a la información pública, teniendo como objetivo estudiar la incidencia de un gobierno electrónico como derecho a la información pública y las TICs, la metodología empleada es el descriptivo a través del análisis del estatuto jurídico, la naturaleza jurídico-político

del derecho respecto al acceso de información, conceptualización del gobierno electrónico y por último expone el límite del ejercicio al acceso a la información. Este trabajo se encaminó y enfocó en el acceso a la información de las instituciones del estado. Concluyendo que las TICs empleadas por la administración pública otorgan eficacia y eficiencia en los servicios que prestan, permitiendo el acceso a la información de manera transparente. Con esta investigación se estaría confirmando que la implementación y uso de TICs es indispensable en la actualidad en toda entidad sea pública o privada.

Para, Franco (2017) investigó sobre la relación e impacto que tiene el uso de las TICs en la formación académica de los estudiantes de las instituciones de educación superior en México, para el autor el objetivo principal se encuentra en considerar a las tecnologías informáticas como una herramienta de estrategia, por generar impacto positivo y competitivo a las instituciones que optaron en modernizar su sistema informático. Implementando un sistema de gobierno de este, la metodología empleada es el descriptivo con diseño transversal, el investigador concluye que, el desarrollo se basa en planes trascendentales y la ejecución de sistemas de gobierno diseñados como un modelo conceptual de planificación dinámica logrando integrar las estrategias organizacionales con la visión y estrategia de las tecnologías informáticas logrando sinergia positiva y efectiva en el servicio que presta dichas instituciones. La investigación determina que calidad de servicio público en educación se verá afectada positivamente si está presente una buena comunicación del gobierno electrónico.

Para Martínez (2017) compara y analiza los modelos evolutivos sobre portales web de dieciséis gobiernos locales en cuatro países de América Latina, (Colombia, México, Uruguay y Colombia), dicho estudio es de tipo analítico, aplicando la técnica de estudio de casos y ficha de registro como herramienta dirigida a los gobiernos locales de estudio, el objetivo del investigador fue encontrar la relación e impacto que genera la utilización de los portales web, el autor plantea que existe relación positiva en la implementación y uso de los portales web locales, para ello plantea el estudio por medio del modelo evolutivo, además sostiene que el impacto de la implementación del uso de las tecnologías informáticas depende principalmente de los gobiernos locales debido que estos

son los encargados de dirigir los planes y estrategias de implementar en la gestión local el uso de las TICs en beneficio de los usuarios

A nivel nacional, la investigación que realiza Ríos (2021) en un área administrativa del centro de formación en turismo respecto a gobierno electrónico y calidad de servicio, tenía como objetivo determinar la relación que existen entre ambas variables. La metodología utilizada en la investigación fue de tipo básica; utilizando encuestas como técnica y cuestionario como herramienta metodológica. Obteniendo como resultado, la variable gobierno electrónico obtuvo un nivel medio con el 74% y la variable calidad de servicio tiene un nivel medio representado por el 88%. Concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables de estudio e importante en el área administrativa investigada. Con ello el investigador respalda la idea de que a mayor nivel de gobierno electrónico mayor nivel de calidad de servicio se obtendrá, generando beneficio equitativo entre usuarios y servidores.

En la investigación de Salazar (2020) realizada a los tribunales de justicia en Tarapoto, se hizo el estudio del efecto que genera el gobierno electrónico en la calidad del servicio, cuyo objetivo fue identificar la relación de estas variables, a nivel metodológico es descriptivo y de tipo básica; con diseño no experimental y transversal-correlacional; obteniendo los resultado a través de la utilización de la encuesta se estableció que la implementación de gobierno electrónico es regular y el nivel de calidad de servicio representados por el 42,70% y 46,50% respectivamente, concluyendo la existencia de relación positiva alta entre ambas variables. Considerando ello se puede indicar que es urgente y necesario que se desarrolle un proceso sistematizado de los procedimientos del gobierno electrónico en pro de identificar su contribución a la calidad de los servicios jurisdiccionales.

Otra investigación es la desarrollada por Rucoba (2020) quien hace referencia al gobierno electrónico y la simplificación administrativa de un área de PRODUCE, con el objetivo de identificar su relación, en su muestra empleada considera solo a de 35 colaboradores de la unidad de estudio, a través de una encuesta con preguntas cerradas basadas en medir la percepción del personal en torno al gobierno electrónico respecto a los aspectos internos, externos,

promocional y relacional, y respecto a la simplificación administrativa vinculada a los procesos de los servicios administrativos, aplicación de TICs, atención al ciudadano y fortalecimiento y mejora de este proceso; podemos enfatizar que algunos de los resultados se tiene que el 37.14% tienen la apreciación sobre el gobierno electrónico se ha implementado de modo deficiente, por otro lado el 40% considera la implementación de simplificación administrativa fue de manera regular. Concluyendo que la implementación y uso de las tecnologías en información ofrece a las entidades gubernamentales la oportunidad de mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, mejorando estos servicios de forma oportuna, transparente, eficiente, equitativa y económica.

Crespo (2020) en su estudio sobre la relación de gobierno electrónico en la gestión local, cuyo objetivo fue especificar los avances de implementar estas variables así como determinar si la implementación de aplicaciones de gobierno electrónico es inmejorable o no en dicho estudio se concluye que la implementación y ejecución de un gobierno electrónico influye de modo positivo en la gestión local de acuerdo a las dimensiones: gobierno-ciudadano, gobierno-empresa, gobierno-empleado, además el investigador confirma que el uso de un gobierno electrónico coopera significativamente en la gestión que realiza las diversas entidades gubernamentales.

Además, tenemos que, Cueva (2019) investiga el valor público que proyecta hacia los ciudadanos la implementación y uso de un centro MAC en Lima. Para la investigación se realizó a través de encuesta a 384 usuarios de un centro MAC. En las referencias teóricas se encuentra que los usuarios demandan servicios públicos de calidad, por tal motivo que las entidades utilizan proyectos de simplificación administrativa, con la finalidad de brindar a los usuarios servicios de calidad e incremento de valor público. Como resultado el autor sostiene que los centros de atención MAC están acorde con los objetivos de simplificación administrativa en acercar al estado con el ciudadano y la modernización de la gestión pública. Consiguiendo atender a los ciudadanos con rapidez y calidad la demanda de servicio público.

Para Bertalanffy (1986), en su teoría general de sistemas, resalta la importancia de modernizar los procesos tecnológicos que se viene brindando



actualmente por unos más complejos, el autor sostiene que el uso de los sistemas genera sinergia positiva debido que suma esfuerzos para alcanzar los objetivos trazados en menor tiempo.

Así también, Otero (2020), hace referencia a la teoría de la comunicación basada principalmente en las relaciones interpersonales considerando aspectos como: cantidad de personas interactuando, acercamiento físico, lugar y tiempo para su desarrollo y por otra parte se tiene a la comunicación a través de medios tecnológicos implementados en su mayoría en organizaciones cumpliendo un rol trascendental considerándolo como medio de comunicación oficial.

Respecto a la variable gobierno electrónico, tenemos a Sztop-Rutkowska et al. (2019) en su estudio sobre la implementación del gobierno electrónico y su impacto en la población. Se define que el uso de sistemas informáticos es la estrategia de modernización efectiva de la gestión pública para lograr atender de manera ágil, rápida y a bajo costo las necesidades de demanda de la población sobre los servicios públicos.

Se define al gobierno electrónico como aquella herramienta de sistema basado en el uso de las TICs cuya finalidad es transmitir información, los que comúnmente con gestionados o son de propiedad del gobierno, teniendo como propósito de fortalecer la relación gobierno a gobierno, gobierno a ciudadano y gobierno a empresa (Brown y Budney, 2021). El uso de las TICs mejora el nivel interno de instituciones públicas o privadas y contribuye en mejorar los servicios que estas prestan. El gobierno electrónico fortalece la transparencia, e impacta de forma positiva la gestión pública (World Bank, 2018).

Asimismo, Cardona (2016) precisa que gobierno electrónico es el modelo tecnológico que permite una comunicación eficiente entre las TICs y la gestión interna de las instituciones públicas y población en general. Savage (2018) menciona que la implementación de herramientas digitales no solo es para mejorar la gestión del gobierno sino también que le permita transformarse y adaptarse a la naturaleza tecnología de la actualidad. Asimismo, Jijena (2016) considera al gobierno electrónico como una estrategia que permite que las entidades del gobierno mejoren los servicios que ofrecen reduciendo las barreras de tiempo y

espacio optimizando sus procesos.

El e-gobierno puede mejorar varios procesos gubernamentales mediante la reducción de costos. Esto mejora la eficiencia de los servicios prestados a los ciudadanos y permite la transparencia y legitimidad en los procesos de instituciones públicas (Diéguez, et. al, 2015). Por medio de las TICs las instituciones públicas pueden dar valor agregado a los servicios que brindan a la población, debido que una adecuada implementación de estas impulsa la descentralización beneficiada al ciudadano (Rodríguez et al. 2015).

Así también, Armas y De Armas (2011), define al gobierno electrónico como un accionar de parte del gobierno en beneficio al ciudadano mediante el uso de herramientas digitales o sistemas de información digital logrando la eficiencia y eficacia en procesos de calidad se servicio brindado, además de lograr fortalecer los diferentes canales de comunicación. El autor identifica para gobierno electrónico el uso de cuatro dimensiones las cuales serán aplicadas para la presente investigación: interna, externa, relacional y promocional.

Rincón y Vergara (2017), considera a la dimensión externa como los servicios prestados por los funcionarios públicos a los ciudadanos y que este se realiza a mediante el uso de medios que han surgido como consecuencia al ejecutar las herramientas informáticas de información; donde prevalece la relación del administrado (ciudadano) y el gobierno electrónico permite que la gestión sea transparente y fiable. Asimismo, Armas y Armas (2011), revela que esta dimensión asegura que las herramientas digitales a través de las TICs tengan interacción con las personas, ya sea por intermedio de: sitio web, plataforma digital, chat de conversación, correo electrónico y consulta en línea.

Contreras (2017) menciona sobre esta dimensión que, a través del uso de plataformas digitales en los organismos del Estado, permitirá generar comunicación directa y rápida entre el estado y ciudadano logrando identificar necesidades y eliminar dudas del usuario de tal manera que la administración pública brinde servicio de calidad en tiempo y forma contribuyendo al desarrollo del estado.

La dimensión interna, se basa en que los procesos administrativos,

estatales y empresariales sean eficientes, modernos y vanguardistas con la finalidad de reestructurarlos y diseñarlos de ser necesario (Rincón y Vergara, 2017). Por otro lado, el implementar y desarrollar un gobierno electrónico afecta directamente en toda la estructura organizacional (Armas y Armas, 2011).

Cardona (2016) señala que esta dimensión está relacionado con el efecto que genera la implementación de las TIC y su gestión interna en los organismos administrativos, las estrategias organizacionales creadas por la efectividad de la organización, los resultados significativos que ha traído las TIC ha permitido transformación, motivando a los servidores públicos a una cultura administrativa, en general, buscando crear demanda para el uso de herramientas tecnológicas y así conseguir colaboradores profesionales en la materia.

Por otro lado, se tiene a la dimensión relacional que se trata del intercambio de recursos, así como información interinstitucional o actores del estado cuyo objetivo es lograr mejorar la calidad del servicio que las instituciones ofrecen; tiene carácter interorganizacional entre organismos públicos y/o privados. Por su parte, Guédez (2018) argumenta que es necesario que exista una coordinación entre instituciones de manera asertiva, oportuna y clara, esto en lo que se refiere al ámbito relacional. Para esta dimensión es necesario que los usuarios cuenten con accesos y uso de herramientas digitales permitiéndoles ser operadores de sistemas de gobierno electrónico, por lo que será indispensable enfocarse en la estructura y modelo de los medios digitales y que el contenido sea amigable en cuanto a su ubicación y comprensión (Naser, 2019).

Por su parte, Cardona (2016) señala sobre esta dimensión es posible crear una plataforma de comunicación entre instituciones, ya sea para mejor los servicios, procedimientos internos ya establecidos u otros que se consideran aplicar, esta reciprocidad hace posible establecer relaciones entre administraciones.

La dimensión promocional se basa en el cumplimiento a través de la sensibilización de los factores culturales entre los participantes del sector social del gobierno, es decir, los actores gubernamentales, mediante el uso de las TICs (Rincón y Vergara, 2017). Es importante que las entidades gubernamentales

deben actuar de manera colectiva e integral para promover el gobierno electrónico a través de iniciativas que fomenten la infraestructura, paradigmas y desafíos que originan las TICs (Martínez, 2018).

Tiene como objetivo la inclusión social, promoviendo el despliegue, desarrollo e implementación de herramientas TIC por parte de los actores involucrados en el gobierno electrónico (Zamora et al. 2018). Por su parte Veeramootoo et al. (2018), hace referencia a que esta dimensión puede provocar rechazo por alguno de los actores intervinientes como los servidores públicos o la ciudadanía por un incipiente conocimiento en herramientas digitales o percepción de estas.

Esta fase incluye el desarrollo de actividades típicas de los procesos que brindan otras instituciones públicas, que servirán de base para adecuar diversos aspectos que permita el inicio de un e-gobierno y esta sea completo, capaz de corregir las falencias que se están presentando en la actualidad; para ello se utilizara recurso humano, equipos, conocimiento y medios técnicos.

La variable calidad de servicio, PCM (2019) refiere que es la medición del nivel de satisfacción en expectativas y necesidades del administrado frente a los bienes y servicios proporcionados por el estado, por lo que debe de existir relación directa entre el desarrollo de los servicios que ofrece las entidades públicas con los fines y propósitos de la colectividad para lo cual se emplea los recursos públicos. La calidad de servicio es importante diferenciar si esta es técnica (que se da), funcional (cómo se da) y la organizativa basada en la imagen corporativa para evaluar la calidad en los servicios.

La calidad técnica: se encuentra basada en lo que recibe el cliente, es decir las características inherentes del servicio recibido (rapidez en la atención, horario y tiempo de atención entre otros). La calidad funcional: hace alusión a la forma de prestación del servicio, narrando la interrelación entre el cliente y quien presta el servicio (aspecto físico y emocional del personal que presta el servicio entre otros.). La calidad organizativa: determinado por la calidad técnica y funcional respecto a la percepción del cliente hacia la entidad pudiendo ser favorable o desfavorable.

Para Kerin y Hartley (2018) el servicio es considerado como una actividad que tiene beneficios inmateriales, ofrecido por distintas entidades y la calidad del servicio es valorada por los beneficiarios como resultado de la satisfacción que le genera; asimismo Bustamante et al., (2019), sostiene que los servicios es la agrupación de procesos y acciones que van de la mano con la prestación efectiva de atención a los usuarios relacionándose de forma directa con este proceso la calidad del servicio.

Por otro lado, Sancho (2016), considera que los elementos para hablar de un servicio de calidad se evidenciaran en la prestación de esta, de manera comprometida, rápida, oportuna, segura y satisfactoria del servicio al ciudadano; asimismo es vital que los profesionales o servidores cuenten con la capacidad y competencia requerida para servir al usuario; al hablar de calidad de servicio hablamos también de recursos humanos quienes deben de cumplir un perfil de compromiso, motivación, proximidad y empatía hacia el ciudadano ya que la relación es de personas a personas.

En la investigación realizada por Parasuraman et al. (1991), enmarcada en la calidad percibida, implementaron un instrumento llamado SERVQUAL (ServiceQuality) el cual hace referencia a la calidad que se brinda en el servicio y las dimensiones, siendo estas: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La dimensión referente a tangibilidad donde Kerin y Hartley (2018) fundamenta que se hace referencia a la apariencia del ambiente físico, equipos tecnológicos, colaboradores y materiales e instrumentos de comunicación. Se considera a la parte visible del servicio, donde se ejecuta el proceso y quienes lo realizan; donde la imagen que el usuario percibe del servidor es decisiva en cuanto a las posibilidades y el nivel de satisfacción que obtendrá de la prestación recibido (Saavedra, 2018).

La apariencia de los elementos tangibles es la apreciación de los usuarios respecto a infraestructura, ambiente, personal, equipos, herramientas y demás cosas necesarias para la realización del servicio, los cuales generan seguridad y confianza (Sarmiento y Vinueza, 2020). Asimismo, la señalización a través del uso de señales distintivos en general, tienen por objeto indicar los lugares donde está

situado el lugar de atención. La presentación personal es como se muestra una persona y por la cual las personas la juzgaran, incluso inconscientemente. El aspecto exterior de las instalaciones debe concordar con el sentido de brindar comodidad y confianza a los usuarios. (Torres, 2009).

Otra de las dimensiones viene a ser la fiabilidad respecto a ello, Kerin y Hartley (2018) la define como la capacidad de brindar un servicio confiable, preciso y seguro. Engloba las habilidades y capacidades que se debe tener para poder ejecutar de manera eficiente y eficaz los servicios, satisfaciendo las necesidades y cumpliendo con las expectativas de los beneficiados o ciudadanos y solucionando los problemas del usuario generando beneficio y comodidad.

La dimensión de capacidad de respuesta se fundamenta en la predisposición de ayuda a los usuarios con la finalidad de ofrecer el servicio en un tiempo corto pero eficiente (Kerin y Hartley, 2018), esta dimensión podrá ser medido por indicadores como: iniciativa del personal que presta el servicio, la rapidez de atención, tiempo de respuesta y otros que permitan ejecutar efectivamente las actividades a nivel sistémico e informático (Fontalvo et al. 2020).

La dimensión de seguridad abarca capacidades, habilidades y conocimientos demostrados por los colaboradores de contacto que puedan inspirar confianza y credibilidad al cliente (Kerin y Hartley, 2018). Se caracteriza por: el compromiso basado en el esfuerzo, predisposición y la cooperación necesaria para la generación de acciones coordinadas, basados de preferencia en niveles altos de motivación; la asertividad es la forma de ser afirmativo o positivo, considerado una cualidad que posee ciertos individuos, capaces de comunicar y defender sus propias ideas tomando una posición clara y directa demostrando seguridad y respetando el pensamiento de los demás; habilidades sociales permite interactuar con los demás de manera satisfactoria y efectiva (Rojas et al, 2020). Dentro de ello tenemos al entusiasmo, el cual depende del estímulo que se le da sea de manera externa e interna; la coordinación entre los responsables de manera directa o indirectamente involucradas en la prestación de servicio administrativo, permitiendo el incremento de la productividad, eliminando el desconcierto y la desorientación.

A su vez, Bustamante et al. (2019) menciona que esta dimensión abarca también la competencia que a través del trabajo en equipo se incentiva la relación interpersonal, en donde el líder motivara a la toma de decisiones a fin de solucionar los problemas; el liderazgo se basa en la capacidad que se tiene para poder influir a un grupo de personas o frente a un determinado público ya sea respecto a creencias, valores y el actuar frente a otros así también guiarlos para que se desenvuelvan con entusiasmo y contribuyan con alcanzar los objetivos planteados y vocación de servicio donde los funcionarios deben de contar con actitud de ofrecer servicio de calidad; así como internamente se verá reflejado en la utilización adecuada y efectiva de los recursos permitiendo optimizar la calidad de los servicios.

Y por último se tiene a la dimensión de la empatía en la cual se tiene la capacidad de colocarse en el lugar de otro en este caso del usuario del servicio, siendo necesario identificar emociones y sentimientos en cuanto a la prestación del servicio (Vargas y Aldana, 2014). Asimismo Naser (2019) considera que la empatía comprende ser cortés, amable y tener la iniciativa de atender a los usuarios resolviendo sus dudas e inconvenientes que se pudieran presentar a raíz del servicio que se brinda, así también el actuar de manera íntegra, justa, recta y de respeto a la verdad, más aún que exista coherencia entre el pensamiento, el discurso y la acción.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

Es de tipo básica el cual según CONCYTEC (2018), para su desarrollo se basó en conocimientos previos de las variables de estudio, Gobierno electrónico y la otra variable calidad de servicio y como resultado de la aplicación del instrumento metodológico permitió validar o acrecentar estos conocimientos.

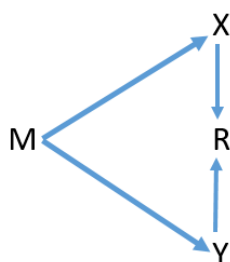
Por su parte Alan y Cortez (2018), hace referencia que será básica cuando está inmerso en el enfoque teórico y no en la aplicación de este. Permite revelar conocimiento nuevo ya que era desconocido hasta su estudio, con la opción a considerarse como un soporte para futuros estudios aplicados (Ñaupas et al., 2018).

##### Diseño de la investigación:

El presente estudio se encuadra en un diseño no empírico, transeccional correlacional. Sostiene, Hernández y Mendoza (2018) plantean que la investigación con diseño no empírico consiste en observar los fenómenos tal como son en un entorno real para evaluarlos posteriormente. sin tener que manipular ninguna variable. El estudio se realiza sobre la muestra escogida teniendo en cuenta las dimensiones e índices sugeridos sin necesidad de modificar ningún dato ya que el estudio será acorde a la realidad, es decir (forma natural), para investigaciones catalogadas como no experimentales.

Es transeccional correlacional, porque las características de la investigación se realizan en un momento como una fotografía en un momento dado y correlacionada porque su objetivo de analizar la relación de variables de estudio estando éstas claramente correlacionadas o relacionadas causales. (Hernández y Mendoza, 2018).

Gráficamente se muestra así:





Dónde:

M = Muestra

X = Gobierno Electrónico

Y = Calidad del servicio

R = Relación de las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Gobierno electrónico**

##### **Definición conceptual.**

Para Sztop-Rutkowska et al. (2019), define el gobierno electrónico como una estrategia de administración pública eficaz y moderna, utilizando herramientas de tecnologías de la información y la comunicación. Mediante el uso de servicios electrónicos, el gobierno podrá comprender y responder a las necesidades de los ciudadanos de una manera más rápida, económica y conveniente.

##### **Definición operacional.**

Realiza un analiza de conocimiento de gobierno electrónico, mediante la aplicación de encuestas, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones: externa, interna, relacional y promocional.

##### **Indicadores**

Dimensión: Externa

- Capacidad de servir
- Capacidad de interactuar
- Canal de comunicación y de información

Dimensión: Interna

- Disposición
- Medio electrónico
- Método de gestión de calidad
- Método en gestión pública

Dimensión: Relacional

- Gobierno agobierno
- Gobierno aempresa
- Gobierno ausuarios

Dimensión: Promocional

- Consulta amigable ciudadana

- Reestructuración de la visión

### **Escala de medición**

Se utilizó la escala de medición ordinal.

### **Variable 2: Calidad de servicio**

#### **Definición conceptual**

PCM (2019), define a la calidad que se presta en el servicio como la medición del nivel de satisfacción en expectativas y necesidades del administrado frente a los bienes y servicios que el estado brinda, por lo que debe de existir relación directa entre el desarrollo de los servicios que ofrece las entidades públicas con los fines y propósitos de la colectividad para lo cual se emplea los recursos públicos.

#### **Definición operacional**

Estudia el conocimiento con relación a la calidad de servicio mediante la aplicación de formularios de preguntas esquematizados, tomando en cuenta las dimensiones de competencias de atención, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía.

#### **Indicadores**

Dimensión: Tangibilidad

- Equipos electrónicos con alta tecnología
- Infraestructura y señalización
- Presentación del personal
- Elementos informativos

Dimensión: Fiabilidad

- Atención al usuario del comercio exterior
- Eficiencia en resolver problemas
- Servicio eficiente

Dimensión: Capacidad de respuesta

- Consulta oportuna
- Atención oportuna

Dimensión: Seguridad

- Compromiso
- Asertividad
- Habilidades sociales

- Competencia
- Vocación de servicio

Dimensión: Empatía

- Trato personalizado
- Capacidad para comprender las necesidades

### **Escala de medición**

Se utilizó la escala de medición ordinal.

### **3.3. Población y Muestra:**

#### **3.3.1. Población.**

Hernández y Mendoza (2018), refirieron que la población es la agrupación de los individuos sean personas, objetos, eventos u otros que serán objeto de estudio, los cuales deben reunir características específicas y estar en relación a la investigación que se realiza.

Para la presente investigación los usuarios del comercio exterior (turistas, pasajeros y operadores) que ingresan a territorio nacional atendidos por una unidad operativa de la administración aduanera conforman la población. Tomándose en cuenta un total de 15000 usuarios (turistas, usuarios y operadores), cantidad reportada en el módulo de liquidaciones atendidos en el periodo de un (1) mes, con un promedio de atención de 500 usuarios al día quienes se sujetan al control canal rojo basado en la verificación física e inicio de algún trámite aduanero.

#### **Criterios de inclusión:**

Usuario del comercio exterior considerando entre estos (pasajeros, turistas y operadores) que arribaron de vuelos internacionales de ambos sexos, que voluntariamente deseen participar de la investigación y posean conocimiento básico de TICs.

#### **Criterios de Exclusión:**

Ser menor de edad.

#### **3.3.2. Muestra.**

Se considera a la muestra el subconjunto de elementos que conforman un mismo conjunto agrupados porque comparten las mismas características, esencia y finalidad o un subgrupo de la población (Hernández y Mendoza, 2018).

Se consideró una muestra reducida de la población total considerada, conformada por 300 personas de ambos sexos, usuarios del comercio exterior

atendidos por una unidad operativa de la administración aduanera, los cuales fueron seleccionados de forma no probabilística.

### **3.3.3. Muestreo**

El presente estudio ha considerado el muestreo por conveniencia o también conocido como no probabilístico, el cual consiste en elegir participantes que tengan disponibilidad inmediata atendidos por una unidad operativa de la administración aduanera; este tipo de muestreo es la preferida por los investigadores debido a su naturaleza y la forma más fácil de aplicación; evita tener dificultades en el proceso de ejecución ya que la muestra es de más fácil acceso (Taherdoost, 2016).

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Correspondió a cada uno de los usuarios atendidos por los funcionarios o trabajadores de la administración aduanera.

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

### **3.4.1. Técnica**

La encuesta es la técnica aplicada en este estudio, también es una técnica para recolectar información acerca de los factores que componen las variables de estudio que son: gobierno electrónico y calidad de servicio; aplicado a un grupo de personas con características específicas cuyas opiniones y/o percepciones han sido recogidas (Álvarez, 2011).

### **3.4.2. Instrumento**

Se utiliza un cuestionario, porque se construye sobre variables de investigación relacionadas con sus dimensiones e índices, donde se han propuesto obtener respuestas cerradas a partir de las opiniones y/o percepciones de los encuestados, dando información mediante una escala de calificación para luego llegar a la conclusión de la encuesta. (Abanto, 2014)

Se formuló un cuestionario para cada variable, para la variable gobierno electrónico consta de 28 proposiciones distribuidas en cuatro dimensiones y para la variable calidad de servicio consta de 30 proposiciones distribuidas en 5 dimensiones. La escala para valorar para las respuestas obtenidas para las dos encuestas fue: Nunca (1) / Casi nunca (2) / A veces (3) / Casi siempre (4) / Siempre (5).

### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre:	Cuestionario para medir el gobierno electrónico
Autora:	Lizbeth Katherine Hinostroza Quispe
Año:	2022
Tipo:	Encuesta de opinión
Objetivo:	Evaluar el gobierno electrónico
Dimensiones:	Externa (1-7) Interna (8-14) Relacional (15-21) Promocional (22-28)
Estructura:	Cuestionario compuesto por 28 proposiciones
Aplicación:	Directa
Duración:	De 10 a 15 minutos
Norma de aplicación:	Usuarios del comercio exterior
Escala:	Ordinal
Escala Likert:	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Niveles/Rangos:	Bajo ( 28 - 65 ) Medio ( 66 - 103 ) Alto ( 104 - 140 )

### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre:	Cuestionario para medir la calidad de servicio
Autora:	Lizbeth Katherine Hinostroza Quispe
Año:	2022
Tipo:	Encuesta de opinión
Objetivo:	Evaluar la calidad de servicio
Dimensiones:	Elementos tangibles (1-6) Fiabilidad (7-12) Capacidad de respuesta (13-18) Seguridad (19-24) Empatía (25-30)
Estructura:	Cuestionario compuesto por 30 proposiciones
Aplicación:	Directa
Duración:	De 10 a 15 minutos
Norma de aplicación:	Usuarios del comercio exterior
Escala:	Ordinal
Escala Likert:	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Niveles/Rangos:	Bajo ( 30 - 70 ) Medio ( 71 - 111 ) Alto ( 112 - 150 )

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

En referencia a la validez Hernández y Mendoza (2018), menciona que se obtendrá cuando los instrumentos permitan medir de manera exacta y precisa las variables de estudio y que información se recolectará a través de la aplicación de estos; siendo así se efectuó la validación de los instrumentos considerando pertinencia, claridad y consistencia de las proposiciones que la conforman determinando si con aplicación en campo lograra los objetivos planteados y permitirá la contrastación de las hipótesis planteadas; por medio del juicio de

expertos conformado por tres profesionales con amplio conocimiento y experiencia en gestión pública y procesos de investigación científica.

<b>Experto</b>	<b>Opinión</b>
Dr. Chantal Juan Jara Aguirre	Aplicable
Mg. Efraín Choque Alanoca	Aplicable
Mg. Carlos David Seytuque Millonés	Aplicable

Para determinar la consistencia de la data primero es necesario realizar la confiabilidad de los instrumentos la misma que fue determinado con el uso del estadístico Alpha de Cronbach, la consistencia de la data obtenida en campo, debiendo ser el valor igual o mayor a 0.7 para estimar su confiabilidad, caso contrario se rechaza. Al respecto se aplicó un piloto de los instrumentos dirigido a 40 usuarios a la salida de atención por parte de una unidad operativa de la administración aduanera.

En este caso los valores conseguidos de la ejecución y recolección de datos a través del cuestionario fueron de 0.932 para la variable gobierno electrónico, y de 0.895 para la variable calidad del servicio; los que son considerados como valores aceptables por lo tanto se consideró que la aplicación de los instrumentos de investigación fue confiable.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia se efectuó la validación por parte de expertos de los instrumentos de la investigación, dichos instrumentos permitieron obtener información sobre las variables de investigación, los mismos que fueron dirigidos a los usuarios atendidos por una unidad operativa de la administración aduanera al ingreso a territorio nacional solicitándoles su colaboración voluntaria. Seguidamente se aplicó la encuesta piloto dirigido a 40 usuarios quienes formaran parte de la muestra descrita y posteriormente a la totalidad de la muestra que se consideró siendo un total de 300 usuarios de comercio exterior.

No se realizó de manera formal la solicitud de tratamiento de información a la unidad operativa de la administración aduanera toda vez que el estudio se enfocó en los usuarios identificados en la muestra, los resultados que se obtuvieron de la

aplicación de la herramienta son percepciones y/u opiniones de los encuestados. sin manipular variables ni coordinación alguna.

### **3.6. Método de análisis de los datos**

Para la estadística descriptiva se hizo uso de técnicas y medidas para el analizar los datos recopilados y la descripción de la situación actual, utilizando para ello: tablas de frecuencias absolutas y relativas en las que se procesan los datos de forma ordenada y se refleja las tablas de contingencia que permite distribuir los datos dependiendo de las categorías o niveles de las dimensiones con sus respectivos indicadores evaluados simultáneamente. Así también, se usó la estadística inferencial empleando la prueba de normalidad cuyo resultado determino el uso de Rho de Spearman en la investigación, ayudando a determinar el grado de correlación entre las variables y las dimensiones planteadas, para el análisis descrito se hizo uso del IBM software SPSS versión 27.

### **3.7. Aspectos éticos**

A lo largo del desarrollo de la investigación se garantiza la ética y profesionalismo por parte de la investigadora, los aspectos éticos se enmarcaron en la norma vigente y lineamiento dictado por la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo en cuanto se refiere al plagio y autoplagio. Se han considerado como principio de Beneficencia debido que su objetivo es optimizar el servicio prestado por la unidad operativa investigada, reflejando el beneficio a favor de la satisfacción de los usuarios; autonomía, la información obtenida es transparente y guarda la confidencialidad e identidad de la unidad operativa de la administración aduanera y la información adquirida por los funcionarios públicos que participaron en la acción del instrumento de la investigación y objetividad basada en criterios, técnicas tratadas de manera imparcial.

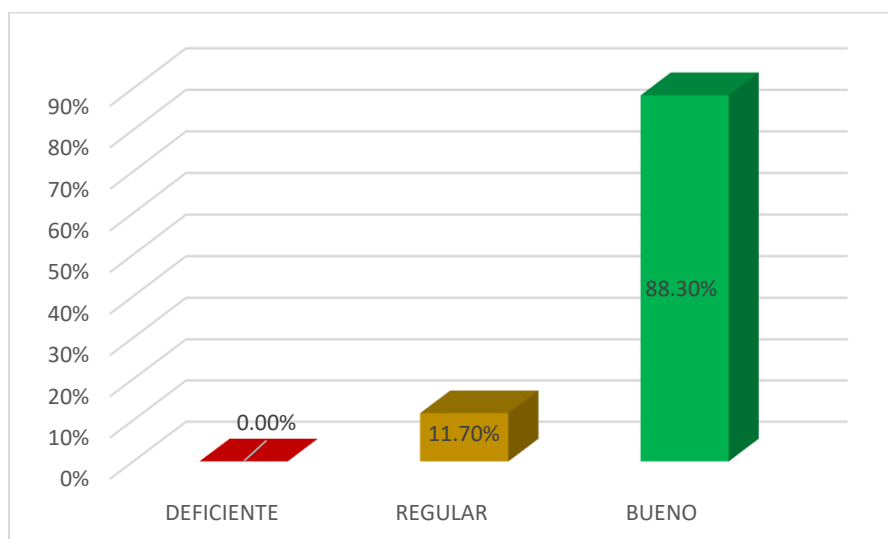


## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Figura 1**

*Valor porcentual de la primera variable gobierno electrónico*

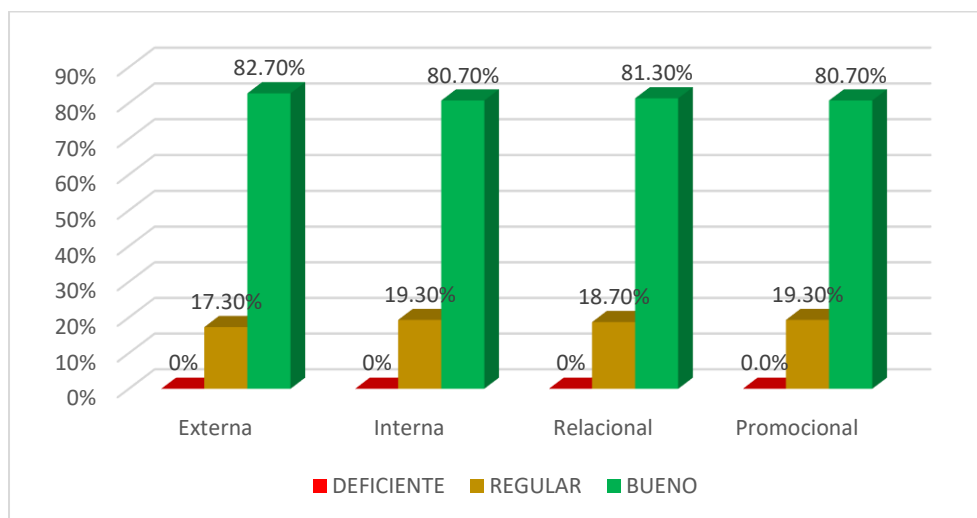


En la administración aduanera el 88.30% de los usuarios de comercio exterior atendidos por la unidad operativa estudiada consideran como bueno la aplicación de gobierno electrónico en la operatividad aduanera y el 11.70% lo califica de regular dicha implementación. En ese sentido respecto a las respuestas obtenidas, el nivel de la variable gobierno electrónico es bueno.

Fundamentándose este resultado en que la percepción del usuario respecto a las preposiciones planteadas en el cuestionario, califican la aplicación del gobierno electrónico en la escala de “casi siempre” o “siempre” toda vez que en el área se viene insertando y usando herramientas digitales de manera progresiva en concordancia con las disposiciones amparadas en la normativa vigente en armonía con el cumplimiento de objetivos a nivel de la administración aduanera; es así que se obtuvieron los resultados precedentes que consideran como bueno el gobierno electrónico en la unidad de estudio, sin embargo todavía hay trabajo por hacer ya que un porcentaje pequeño la considera como regular ello responde a que si bien se ven cambios de mejora estos se consolidaran a largo plazo.

**Figura 2**

*Valores porcentuales de las dimensiones de la primera variable gobierno electrónico*



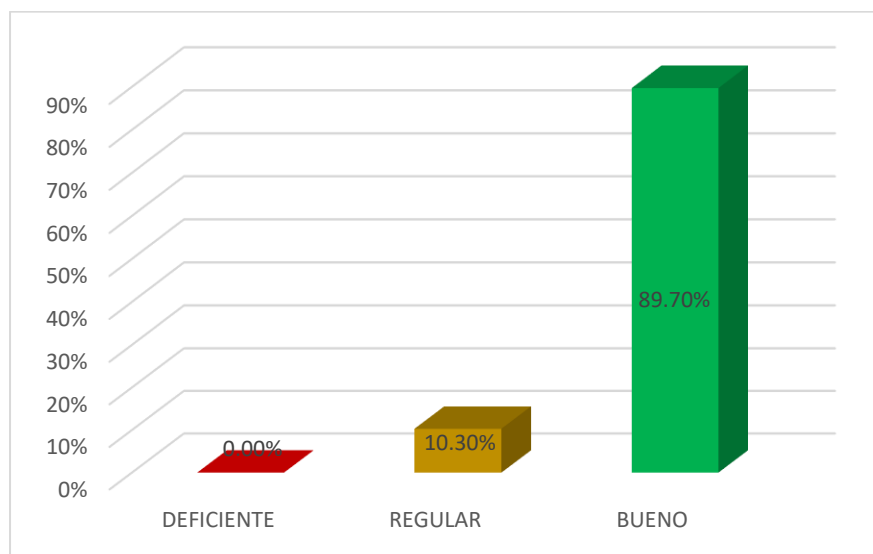
Se puede observar que la percepción del gobierno electrónico basado en cuatro dimensiones son las siguientes: se aprecia sobre la dimensión externa que el 82.70% consideran que es bueno, el 17.30% que es regular y 0% que es deficiente. En relación a la dimensión interna se observa que el 80.70% de los usuarios encuestados la califican de bueno, como regular solo el 19.30% y el 0% califica como deficiente. En lo que respecta a la dimensión relacional, de las 300 personas encuestadas, 244 personas representadas en 81.30% considera que es bueno, 56 personas que representan el 18.70% califican como regular y 0 personas representados en 0% como deficiente en lo que respecta dicha dimensión para el área operativa. Finalmente, en referencia a la dimensión promocional refleja que las personas atendidas por la unidad operativa de comercio exterior consideran como bueno el 80.70%, el 19.30% de los encuestados perciben como regular y ninguno representado con 0% la califican de deficiente.

El presente resultado evidencia que las dimensiones de gobierno electrónico siendo estas: externa, interna, relacional y promocional son percibidas como bueno dentro de la administración aduanera esto debido a que se cumple en gran proporción los indicadores de cada una de ellas; entendiéndose que la unidad operativa brinda el servicio hacia el usuario de comercio exterior a través del uso de herramientas tecnológicas, internamente quienes a conforman se encuentran

motivados dando inicio a la reestructuración a nivel operativo, las relaciones interinstitucionales se están fortaleciendo y actualmente se viene promoviendo e impulsando el gobierno electrónico que en definitiva contribuirá positivamente en el área operativa viéndose reflejado en la satisfacción del usuario.

### Figura 3

*Valor porcentual de la segunda variable calidad de servicio*



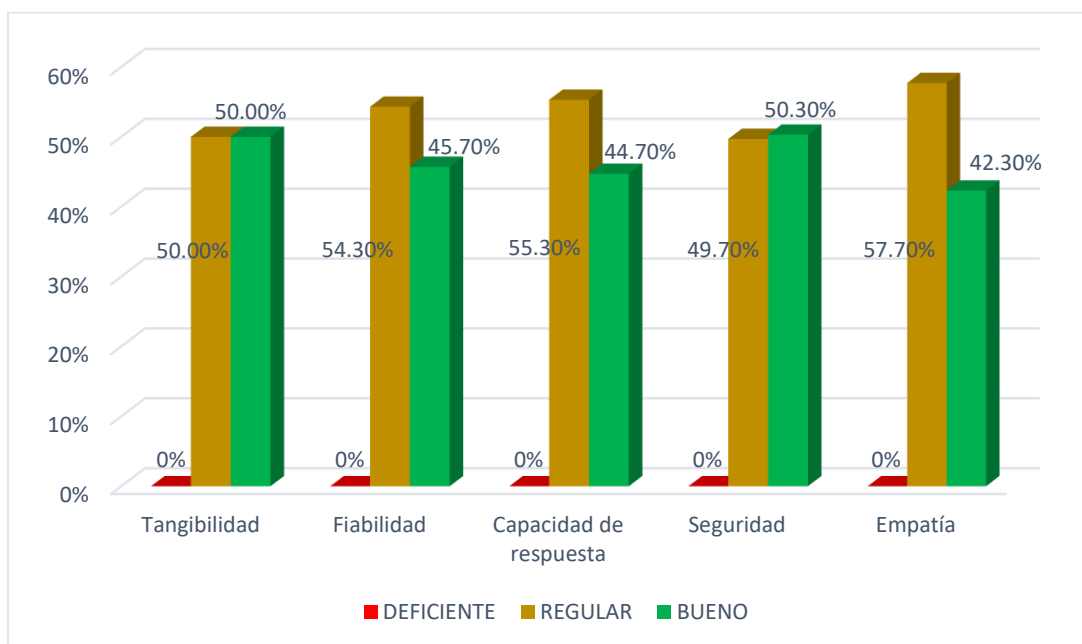
De acuerdo a las respuestas obtenidas de los usuarios de comercio exterior atendidos por la unidad operativa estudiada en relación a la segunda variable calidad de servicio, el 89.70% la aprecia como bueno, el 10.30% como regular y ninguno como deficiente. Concluyendo que la mayoría de los usuarios de comercio exterior encuestados perciben que la calidad de servicio es buena.

Al respecto se precisa que de las 30 preposiciones formuladas para el cuestionario de calidad de servicio estos han sido respondidos en su mayoría con un “casi siempre” y “siempre” los cuales según escala valorativa reflejaron los resultados que se visualizan en la figura precedente, ello responde al impacto que genera la implementación del gobierno electrónico mediante el uso de TICs lo que se verá reflejado inmediatamente en el servicio que brinda la administración logrando satisfacer las necesidades y expectativas que demanda el usuario de comercio exterior; siendo así que la mayoría de la muestra encuestada perciben como bueno la calidad del servicio y solo una pequeña cantidad de esta la percibe como regular. Los resultados que se observa identifican que todavía se tiene que

reforzar los aspectos como: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía que permita que el grupo encuestado insatisfecho pueda cambiar de percepción de regular a bueno.

**Figura 4**

*Valores porcentuales de las dimensiones de la segunda variable calidad de servicio*



En la figura precedente se puede observar la percepción de la segunda variable calidad de servicio fundamentada en cinco dimensiones, respecto a la primera dimensión que es tangibilidad se aprecia que la percepción que tienen los usuarios sobre este es buena y regular representado por el 50.00% en cada uno y 0% considera que es deficiente. En relación a la segunda dimensión fiabilidad se observa que de los usuarios encuestados el 54.30% la califican de regular, 45.70% como bueno y el 0% califica como deficiente. Asimismo la tercera dimensión capacidad de respuesta, de las 300 personas encuestadas, 166 personas representadas en 55.30% considera que es regular, 134 personas que representan el 44.70% califican como bueno y 0 personas representados en 0% como deficiente en el área operativa. En referencia a la cuarta dimensión seguridad refleja que las personas atendidas por la unidad operativa de la administración aduanera califican como regular y bueno con 49.70% y 50.30% respectivamente y con 0% como deficiente. Finalmente la percepción que los usuarios tienen en

referencia a la quinta dimensión empatía está representado por 57.70% como regular seguido por un 42.30% del total de encuestados que califican como bueno y ninguno representado con 0% la califican de deficiente.

Respecto a la calidad de servicio y sus respectivas dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, estas han sido calificadas como regular; indicándonos que todavía se tiene mejorar en la atención al usuario del comercio exterior. La mejora continua tiene que ir de a mano de una adecuada formulación de procesos a aplicar para lograr el objetivo de que el usuario califique de bueno el servicio que presta la administración aduanera considerándolo como un servicio de calidad.

### 3.2 Análisis inferencial

#### Prueba de normalidad

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno Electrónico	,173	300	,000	,853	300	,000
Calidad de Servicio	,111	300	,000	,936	300	,000

*Nota.a.* Corrección de significación de Lilliefors

Para el presente análisis, se consideró una muestra de 300 usuarios de comercio exterior atendidos por la unidad operativa aduanera, la prueba que se debe desarrollar es la de Kolmogorov-Smirnov. Aplicando la prueba de normalidad a las variables estudiadas se puede visualizar en la tabla 1 que el p valor (Sig) son de 0.000 para “gobierno electrónico” y 0.000 para “calidad de servicio”, valores menores al alfa de 0.05, determinando que los valores no se distribuyen normalmente, en ese sentido se debe de aplicar la correlación no paramétrica, siendo para este caso el Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis General

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

**Tabla 2**

*Correlación entre las variables gobierno electrónico y calidad de servicio*

		Gobierno Electrónico	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gobierno Electrónico	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,225**
		N	300
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,225**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	300

*Nota.\*\**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Observamos un Rho de Spearman  $\rho = 0.225$ , lo que equivale a concluir que existe correlación positiva baja, se observa un nivel de significancia ( $p$  valor = 0.000 < 0.05); interpretándose que a medida que se mejore el gobierno electrónico esto afectará positivamente al nivel de calidad de servicio. En consecuencia aceptamos la hipótesis de la investigación, es decir que existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022 y por ende se rechaza la hipótesis nula.

## Hipótesis específicas

### Hipótesis específica uno

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la dimensión externa de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la dimensión externa de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

**Tabla 3**

*Correlación entre dimensión externa de gobierno electrónico y calidad de servicio*

			Externa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Externa	Coefficiente de correlación	1,000	,237**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,237**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	300	300

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se determina Rho de Spearman  $\rho = 0.237$ , esto representa a una correlación positiva baja, y se interpreta a mayor nivel de la implementación de la dimensión externa de la variable gobierno electrónico mayor será la calidad en el servicio recibido, es decir si la unidad operativa aduanera brinda los servicios a los usuarios de comercio exterior a través de herramientas tecnológicas y digitales logrando que estas interactúen con el usuario permitirá identificar las necesidades y requerimientos del mismo, de tal manera que la administración aduanera podrá tomar decisiones correctivas y de mejora viéndose reflejado en la calidad del servicio logrando que este sea rápido y oportuno.

El resultado de significancia ( $p$  valor=0.000 <0.05), en ese sentido se acepta la hipótesis específica uno de la investigación, existe relación directa y significativa entre la dimensión externa de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022 y se rechaza la hipótesis nula.

### Hipótesis específica dos

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la dimensión interna de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la dimensión interna de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

**Tabla 4**

*Correlación entre dimensión interna de gobierno electrónico y calidad de servicio*

			Interna	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Interna	Coeficiente de correlación	1,000	,142*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	300	300
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,142*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	300	300

*Nota.* \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se determina un Rho de Spearman  $\rho = 0.142$ , esto corresponde a una correlación positiva muy baja, y se interpreta a un incremento de la dimensión interna de gobierno electrónico incrementará la calidad en el servicio, refiriéndose a que la reestructuración y diseño de los procesos administrativos a través del desarrollo del e-gobierno permitirá la eficiencia, transformación y modernización influyendo directamente a todos los niveles de la administración aduanera originando cultura y motivación a los servidores públicos y por ende este se verá reflejado en la atención al usuario del comercio exterior.

El resultado de significancia ( $p$  valor=0.014 <0.05), en consecuencia se acepta la hipótesis específica dos de la investigación, que existe relación directa y significativa entre la dimensión interna de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022 y se rechaza la hipótesis nula.



### Hipótesis específica tres

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la dimensión relacional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la dimensión relacional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

**Tabla 5**

*Correlación entre dimensión relacional de gobierno electrónico y calidad de servicio*

			Relacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Relacional	Coeficiente de correlación	1,000	,264**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	300	300
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,264**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	300	300

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se obtiene un Rho de Spearman  $\rho = 0.264$ , esto representa a una correlación positiva baja y se interpreta de la siguiente manera en tanto la dimensión relacional del gobierno electrónico mejore o el nivel sea mayor entonces el nivel de calidad de servicio será mayor también, siendo así que la relación y coordinación interinstitucional de información y recursos de manera asertiva y oportuna entre los diversos actores del sistema público, permitirá mejorar los servicios que ofrece la administración aduanera en aras de perfeccionar los estándares de calidad en el servicio.

El resultado de significancia ( $p$  valor=0.000 <0.05), permite aceptar la hipótesis específica tres de la investigación, que existe relación directa y significativa entre la dimensión relacional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022 y por ende rechazar la hipótesis nula.

### Hipótesis específica cuatro

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la dimensión promocional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la dimensión promocional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de administración aduanera de Lima, 2022.

**Tabla 6**

*Correlación entre dimensión promocional de gobierno electrónico y calidad de servicio*

			Promocional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Promocional	Coeficiente de correlación	1,000	,206**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	300	300	
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,206**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		300	300	

*Nota.* \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa un Rho de Spearman  $\rho = 0.206$ , determinándose una correlación positiva baja, y se interpreta a mayor nivel de la dimensión promocional de gobierno electrónico el nivel de mejora será proporcional en la calidad del servicio; por lo que al impulsar o promover a través de iniciativas la implementación del gobierno electrónico en infraestructura, equipamiento y cultura sobre las TICs permitirá corregir y mejorar las deficiencias que actualmente presenta y de esta manera establecer como pilar de aplicación en la administración, hecho que afectara sustancialmente en la calidad del servicio.

El resultado de significancia ( $p$  valor=0.000 <0.05), concluyendo en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis cuatro de la investigación, que existe relación directa y significativa entre la dimensión promocional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.

## V. DISCUSIÓN

A fin de desarrollar este capítulo el objetivo general del estudio ha sido considerado como base, el cual es determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a los usuarios de comercio exterior, se evidenció, la existencia relacional positiva baja en la administración aduanera entre gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa, ya que se determinó de correlación Rho de Spearman 0,225 así como un valor  $p=0,000$ ; esto significa que, si bien no alcanzo una correlación positiva alta si existe correlación entre estas, en tanto la administración aduanera priorice la adecuada y correcta implementación del gobierno electrónico, conducirá a obtener niveles positivos de percepción respecto a la calidad de servicio prestado por la unidad operativa.

Según el análisis descriptivo, del total de la muestra encuestada el 88.30% opina que la aplicación del gobierno electrónico (variable uno) es bueno y el 89,70 % opina que la calidad de servicio (variable dos) también es bueno, seguidos de un 11.70% y 10.30% de los usuarios encuestados perciben de regular a la variable uno y variable dos respectivamente y ninguno de los encuestados opina de deficiente la aplicación del gobierno electrónico así como la calidad de servicio que brinda la unidad operativa de la administración aduanera. Esto significa que en caso de que existan procedimientos y mecanismos adecuados para que las operaciones aduaneras sean incluidas en la implementación del gobierno electrónico esto repercutirá positivamente en la adopción de un buen servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario de comercio exterior quienes se beneficiarán.

Los resultados obtenidos son consistentes con lo estudiado por Razak, et al. (2020) respecto a la calidad de servicio y la admisión de herramientas tecnológicas y digitales, los investigadores concluyen que existe relación positiva entre la percepción favorable y satisfacción con la aceptación de los clientes en la implementación del gobierno electrónico ya que esto facilita el acceso y desarrollo de diversas funciones, procesos y procedimientos administrativos, cumpliendo con

ello parte de las metas organizacionales. Pudiéndolo observar en la figura 1, se halló en la presente investigación que el 88,30% de la muestra encuestada considera que la implementación del gobierno electrónico en la unidad operativa aduanera es buena, toda vez que este escenario ya se viene dando y en definitiva se ve reflejado en la calidad del servicio que brinda la autoridad aduanera a los usuarios del comercio exterior al ingreso a territorio nacional.

De igual forma, con lo precisado por Tirenti (2019) en cuyo estudio trato del uso de gobierno electrónico en aras de un gobierno transparente, tendiendo como resultado que la implementación del gobierno electrónico en el sistema público genera impacto significativo y benéfico en la calidad de servicio a través de la armonía en los procesos internos y externos de la administración, reingeniería interna, transparencia gubernamental, accesibilidad a la información y eficiente atención al usuario. Lo descrito se presenta en la investigación tal como se muestra en la figura 3 que califican a la calidad de servicio como buena representada por el 89.70% del total encuestado; considerándolo como un factor importante a tener en cuenta al establecer el gobierno electrónico.

Sin embargo, es divergente con lo estudiado por Martínez (2017) sobre el gobierno electrónico en América Latina donde determino que el grado de avance del gobierno electrónico se encuentra en una etapa intermedia y el uso de herramientas digitales en etapa inicial, confirmando que aun prima la cultura tradicional lo que ha generado un rechazo por las TICs determinándose que hay mucho trabajo por hacer para que funcione y debe hacerse de forma activa y progresiva, el uso de la tecnología digital y electrónica permitirá al usuario interactuar con el ente estatal de forma rápida, oportuna y efectiva.

Por otro lado, la contribución concordante con Ríos (2021) quien resalta la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio, argumentando que dentro del gobierno electrónico se registra una administración pública eficiente y eficaz así como una relación positiva de la difusión de información logrando optimizar el desempeño de los servicios administrativos, lo que repercutirá en la percepción de los usuarios, creará confianza en los servicios que se brindan y por lo tanto recibirán servicios de alta calidad. En armonía con lo explicado por Moreno (2015),

quien enfatizó la importancia de tener acceso a los diversos servicios y productos que ofrecen las entidades públicas de manera eficiente, rápida, segura y transparente por medio de herramientas tecnológicas digitales como: plataformas, redes, enlaces y otros.

Los resultados evidencian, sobre el primer objetivo específico, que existe relación directa y significativa entre la dimensión externa del gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022; debido a que se determinó un valor de coeficiente de relación  $Rho = 0.237$  y un valor  $p$  de 0.000, lo que se interpreta que, cuando se proponga, genere y aplique acciones para reforzar las herramientas tecnológicas y digitales e interactúen con el usuario, permitirá identificar las necesidades y requerimientos del mismo y así la administración pública brindara servicios de calidad con transparencia y confiabilidad (Rincón y Vergara, 2017).

De igual forma, se relaciona con lo mencionado por Ríos (2021), donde el estudio muestra y evidencia la relación entre gobierno electrónico y calidad de servicio (variables de estudio) teniendo como valor de significancia  $p = 0,001$ ; por otro lado respecto a la correlación de  $Rho = 0,407$  muestra una correlación positiva moderada, a diferencia del presente estudio que se ha obtenido una correlación positiva baja, puesto que aun es necesario mejorar los aspectos externos del gobierno electrónico y desarrollarlos de la mano con la realidad operativa y la regulación normativa aduanera a fin de que los diversos procesos aduaneros sean fáciles de ejecutar permitiendo brindar servicios de calidad de forma oportuna y rápida, contribuyendo al desarrollo estatal (Contreras, 2017).

En cuanto al segundo objetivo específico, los resultados demuestran que existe una relación directa y significativa entre la dimensión interna del gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022; porque se determinó un valor del coeficiente de correlación  $Rho = 0,142$  y un valor  $p$  de 0,014. En este sentido, es claro que a medida que se refleje la necesidad creciente y fuerte de implementar las tecnologías de información y comunicación-TICs en los organismos administrativos se impulsara acciones necesarias que permitan el uso de herramientas tecnológicas digitales que ayuden a optimizar los procesos y por

ende mejorar la atención al usuario del comercio exterior evidenciándose el interés por parte de la administración aduanera.

Asimismo, guarda relación vinculante con Salazar (2020) quien en su estudio determino el efecto del gobierno electrónico en la calidad del servicio en el sector judicial, resaltando que por medio de las herramientas estratégicas digitales más conocidas como TICs dentro de la organización permite que los ciudadanos se acerquen a la gestión estatal, contribuyendo con la transparencia gubernamental, colaboración estatal y atención al ciudadano. De manera similar, Rucoba (2020) argumenta que la implementación de las TICs incide en el nivel competitivo de la organización, de modo que los servicios que brindan las organizaciones públicas se entregan de manera oportuna, pública, transparente, equitativa, justa, eficiente y económica logrando flexibilizar a las instituciones gubernamentales con la ciudadanía. Asimismo, Cardona (2016) refiere a que la gestión interna es la reestructuración y diseño de los procesos administrativos a través del desarrollo del e-gobierno permitiendo la eficiencia, transformación y modernización influyendo directamente a todos los niveles de la administración pública originando cultura y motivación a los servidores públicos.

En relación al tercer objetivo específico, los análisis confirman la relación directa y significativa entre la dimensión relacional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022; puesto que se ha obtenido un valor de coeficiente de correlación  $Rho=0.264$  y un valor  $p$  de 0.000. En este sentido, es importante establecer mecanismos en lo que se involucren y participen todos los agentes intervinientes del proceso o trámite administrativo como son: estado, instituciones y ciudadano logrando establecer comunicación fluida y asertiva de tal manera que el reconocimiento de las necesidades del ciudadano sea eficiente y por ende el servicio público brindado por la administración cumpla los estándares de calidad requeridos por el usuario.

En el mismo sentido opina Cueva (2019), quien señala que el involucramiento y participación de diversas organizaciones en la gestión de los servicios públicos genera capacidad institucional creando acción colectiva para encontrar soluciones satisfactorias a las necesidades sociales generando valor en

el funcionario público. Además, concluye, que el uso de tecnologías de información digital es necesario para potenciar la capacidad de coordinación interorganizacional requiriendo fuertes dosis de confianza, ideas, reciprocidad e intervención en la gestión pública. Aunado a ello Guédez (2018), resalta la importancia de la coordinación interinstitucional basado en el intercambio de información y recursos manera asertiva y oportuna permitirá mejorar los servicios, trámites y procedimientos establecidos en las administraciones viéndose reflejado en la calidad del servicio.

En cuanto al cuarto objetivo específico, los resultados muestran que existe relación directa y significativa entre la dimensión promocional del gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022; porque se ha determinado un valor de coeficiente de correlación  $Rho=0,206$  y un valor p de 0,000. Por lo tanto, al promover e integrar conjuntamente el uso del gobierno electrónico a través de iniciativas de promoción y culturización en los usuarios y actores intervinientes ampliará el alcance del gobierno electrónico de manera masiva y la calidad del servicio se verá afectado positivamente.

Al respecto, dichos resultados coinciden con Crespo (2020), puesto que en su investigación evidencio que la puesta en marcha del gobierno electrónico en la gestión municipal influye significativamente a nivel interno y externo en las entidades gubernamentales. Aunado a ello, Zamora et al. (2018) resalta la importancia de integrar socialmente a las herramientas tecnológicas y digitales y de contar con la capacidad de corregir las deficiencias que actualmente se presenta.

En un sentido divergente con Veeramootoo et al. (2018), quienes indican que la adaptación al uso del gobierno electrónico por medio de herramientas tecnológicas podría provocar rechazo por alguno de los agentes intervinientes, debido a factores externos: infraestructura, equipos y otros e internos: conocimiento y capacitación en el uso adecuado, ocasionando resistencia al cambio y la vanguardia y percepción negativa del usuario. Pues todo lo contrario se presenta en la investigación ya que la dimensión promocional es considerada un aspecto importante en la variable gobierno electrónico acarreando resultados positivos en

la calidad de servicio.

Estos resultados son consistentes con los postulados teóricos de Sztop-Rutkowska et al. (2019), que argumenta al gobierno electrónico como una estrategia eficaz y moderna permitiendo a la administración pública comprender, entender y responder oportunamente a las necesidades de la ciudadanía a través del uso de herramientas de información y comunicación de manera rápida, cómoda y a bajo costo, con el objetivo de fortalecer las relaciones entre el gobierno y el ciudadano, perfeccionando el nivel interno de los organismos y entidades públicas y/o privadas, contribuyendo a la mejora en los servicios prestados, promoviendo transparencia y mejorando positivamente la acción pública aspectos que van en concordancia con el Decreto Legislativo N° 1412 el cual busca garantizar eficacia y eficiencia por parte de las entidades públicas en servicio de la población y se centra en regular y establecer de manera progresiva el uso de herramientas tecnológicas en las entidades públicas. Complementando, De Armas y De Armas (2011) identificaron respecto a la primera variable de gobierno electrónico, cuatro dimensiones: externa, interna, relacional y promocional; dichas dimensiones actúan como su mismo nombre lo indican, los cuales permitirán la reingeniería tanto interna y externa, fortalecer los canales de comunicación interinstitucional y lograr que dicha variable forme parte de la cultura tributaria y aduanera, orientando las acciones a la mejora continua de las entidades, organizaciones y servidores públicos.

Por su parte la PCM (2019), considera que es necesario medir la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda del Estado, por lo que debe de existir relación entre los propósitos de la colectividad y la manera en la que se brinda el servicio debiendo identificar el tipo de servicio a brindar, la forma de atención, interacción con el usuario y la percepción del cliente hacia la entidad logrando que esta sea favorable, ello permitirá crear y fortalecer vínculos de comunicación de amplia cobertura que permita que el éxito de las decisiones y actividades a nivel gubernamental sean acertadas y este en la capacidad de lograr el fin para el cual han sido creadas que es brindar servicios que cumplan con altos estándares de calidad para el bienestar social.

Reforzando lo mencionado, Parasuraman et al. (1991), implemento un



instrumento (Service Quality) el mismo que hace referencia sobre la segunda variable de calidad de servicio y sus cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; dichas dimensiones abarcan los aspectos intrínsecos y extrínsecos en lo que respecta a la calidad de servicio, haciendo referencia a: contar con infraestructura y equipamiento adecuado, brindar servicio de manera confiable y segura, contar con iniciativa y predisposición, fortalecer capacidades y habilidades y tener la capacidad de comprensión y afinidad; es importante implementar acciones y medidas que permitan desarrollar cada aspecto mencionado en los servidores públicos con la finalidad de brindar al usuario de comercio exterior un servicio de calidad logrando satisfacer necesidades y que la percepción respecto a la calidad de servicio cumpla con los estándares establecidos por la administración.

Finalmente, si bien la significancia es baja en la presente investigación, la realidad social demuestra que es necesario e indispensable implementar el gobierno electrónico en las entidades públicas con la finalidad de simplificar procesos operativos que permita que la administración aduanera ofrezca servicios con altos estándares de calidad y que estos sean percibidos de esta manera por los usuarios de comercio exterior generando valor público y contribuyendo a la transparencia gubernamental de información y recursos dando inicio a un gobierno abierto que eventualmente reducirá los costos de transacción, simplificará los procesos administrativos engorrosos y burocráticos, hará uso eficiente de los recursos, aumentará la eficiencia del accionar del Estado sobre la calidad del servicio brindado, todo ello basado en la satisfacción de las necesidades públicas. En ese sentido la presente investigación está enmarcada en la normativa nacional vigente ya que se encuentra encaminada a impulsar en las entidades estatales estar a la vanguardia y modernización estatal que influye en los diferentes niveles del gobierno con la única finalidad de que el ciudadano de pie se sienta satisfecho y perciba al Estado con la capacidad de tomar acciones de mejora y poder resolver problemas sociales de manera efectiva, ágil, segura y confiable.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determino que existe relación directa y baja ( $Rho:0.225$  y  $p\text{-valor: } 0.000$ ) entre gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera, lo que demuestra que al ser bueno el desempeño del gobierno electrónico en la administración, se verá mejorado en el desempeño de la calidad de servicio en la administración aduanera, siendo los beneficiados los usuarios.
2. Se determino que existe relación directa y baja ( $Rho:0.237$  y  $p\text{-valor: } 0.000$ ) entre la dimensión externa de gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera, lo que evidencia que cuando la administración interactúe e implemente canales de información y comunicación traerá como consecuencia el perfeccionamiento en la calidad de servicio de la administración aduanera.
3. Se determino que existe relación directa y muy baja ( $Rho:0.142$  y  $p\text{-valor: } 0.014$ ) entre la dimensión interna de gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera. Por lo tanto, cuando sea bueno la disponibilidad de herramientas tecnológicas y digitales así como la aceptación y adecuación de estas permitirá la transformación organizativa, trayendo como consecuencia mejorar en la calidad de servicio brindado.
4. Se determino que existe relación directa y baja ( $Rho:0.264$  y  $p\text{-valor: } 0.000$ ) entre la dimensión relacional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera. Entonces, cuando sea efectivo la interrelación con los usuarios y otras entidades es decir gobierno a gobierno, gobierno a empresa, gobierno a usuarios, traerá como consecuencia que el servicio brindado cumpla los estándares de calidad esperados.
5. Se determino que existe relación directa y baja ( $Rho:0.206$  y  $p\text{-valor: } 0.000$ ) entre la dimensión promocional de gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera. En ese sentido, cuando sea bueno el acceso amigable a los ciudadanos y el cambio de paradigma en la administración, traerá como consecuencia fortalecer la calidad de servicio en la administración aduanera.

## **VII.RECOMENDACIONES**

1. Al área de formulación de procedimientos aduaneros se sugiere evaluar y reducir trámites innecesarios, que conlleven a una gestión tradicional o convencional en cuanto al servicio brindando por la administración; más por el contrario fortalezcan el uso adecuado de sistemas informáticos y tecnológicos dentro de la administración aduanera en beneficio de perfeccionar la calidad del servicio brindado.
2. Al área encargada de sistemas informáticos, debe de implementar programas de mejora en el sistema informático en armonía con los procedimientos de la administración aduanera y sobre todo en la unidad operativa estudiada, logrando de esta manera que la implementación sea optima y exitosa, resultado que se reflejada en la mejora de atención al usuario cubriendo necesidades y expectativas obteniendo altos estándares de calidad en el servicio.
3. Al área de recursos humanos implementar programas de capacitación a los funcionarios sobre implementación y uso adecuado de sistemas informáticos y tecnológicos generando interés y capacidad, así como en la forma que brindar servicios de calidad al usuario logrando de esta manera alcanzar las metas establecidas.
4. Reforzar relaciones interinstitucionales tanto dentro como fuera del territorio nacional, garantizando que la administración aduanera se encuentre a la vanguardia en armonía a los cambios globales y sobre todo en mejora constante respecto al cumplimiento de los estándares de calidad esperados en el servicio brindado.
5. Se sugiere a la unidad orgánica promocionar de manera interna y externa la inserción del gobierno electrónico en la administración aduanera logrando el cambio de paradigma tradicional y que pueda ser considerado dentro de la cultura tributaria y aduanera con el único propósito de que el servicio brindado por la administración aduanera sea eficiente.

## REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014). *Guía Metodológica de Investigación*. Universidad César Vallejo.
- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial Utmach.
- Álvarez, C. (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Programa de comunicación social y periodismo.
- Armas, R. y Armas, A. (2011). Gobierno Electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones de las Ciencias Sociales*, 32. <https://www.eumed.net/rev/cccsc/13/>
- Bertalanffy, L. V. (1986). *General System Theory; Foundations, Development, Applications*. Fondo de Cultura Económica. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wpcontent/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Brown, M. y Brudney, J. (2001). *Lograr servicios avanzados de gobierno electrónico: un examen de los obstáculos y las implicaciones desde una perspectiva internacional*. Documento presentado en la Conferencia Nacional de Investigación en Gestión Pública, Bloomington, IN.
- Bustamante, M. Zerda, E. Obando, F. & Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. *Business Magazine*, 13 (2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cardona, D. (2016). *Electronic government. A strategic decision-making tool*. New York, USA: Institute of Electronic Government. [https://www.academia.edu/27210601/Electronic\\_Government\\_A\\_Strategic\\_Tool\\_to\\_Take\\_Decisions\\_Spanish\\_](https://www.academia.edu/27210601/Electronic_Government_A_Strategic_Tool_to_Take_Decisions_Spanish_)
- Contreras, L. (2017). Municipal electronic government in Toluca, State of Mexico, from the citizen perspective. *Electronic Magazine of the Center for Studies in Public Administration*, 28, 37-59. <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.61721>
- Crespo, V. (2020). *El impacto del gobierno electrónico en la gestión municipal de los distritos de la provincia de San Román 2019*. [Tesis de maestría,

- Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UNAP.  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14883>
- Cueva, A. (2019). *Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano— caso: MAC Lima norte – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio Institucional UCSS.  
<https://hdl.handle.net/20.500.14095/591>
- Del Pezo, E. (2017). Electronic Government: an approach to the Ecuadorian reality. *INNOVA Research Journal*, 2 (8), 141-154.  
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/download/249/1262?inline=1>
- Diéguez, G., Gasparín, J., y Sánchez, J. (2014). *Gobierno digital y capacidades estatales en América Latina y el Caribe*. Estudio exploratorio en centros urbanos y agencias tributarias nacionales.  
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/760>
- El Peruano (2020). Avance de la digitalización. *Diario oficial del bicentenario*.  
<https://elperuano.pe/noticia-avance-de-digitalizacion96264.aspx>
- Fontalvo, T. Diaz, L. & Segura, E. (2020). Assessment of the quality of the Six Sigma service in the tourism sector. *Management Development*, 12 (2), 1-18.  
<https://doi.org/10.17081/dege.12.2.3686>
- Franco, C. (2017). *El gobierno de las tecnologías de información y comunicación en las instituciones públicas de educación superior en México*. [Tesis de doctorado, Politécnica de Catalunya]. Repositorio Institucional UPC.  
<http://hdl.handle.net/10803/459070>
- Guédez, J. (2018). Electronic government and the interorganizational network in public administration. Case of analysis: *Lara State Comptroller's Office*. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. *Compendium*, 21 (40)  
<https://bit.ly/3iwmfLc>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.  
[https://www.academia.edu/44382737/METODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTAS\\_CUANTITATIVA\\_CUALITATIVA\\_Y\\_MIXTA](https://www.academia.edu/44382737/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTAS_CUANTITATIVA_CUALITATIVA_Y_MIXTA)

## ITATIVA\_Y\_MIXTA

- Jijena, R. (2016). Gobierno electrónico, transformación, tecnología del gobierno y derecho. *Foro Jurídico*, 3(15), 199-213. <file:///C:/Users/dell/Downloads/19846Texto%20del%20art%C3%ADculo78906-1-10-20180419.pdf>
- Kerin, R. y Hartley, S. (2018). *Marketing. Décimo Tercera Edición*. Editorial Mc Graw Hill.
- López, B y Vega, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano”. MAC. *InnovaG*, 3. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>
- Martínez, F. (2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del estado de México]. Repositorio Institucional UAEM. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/67959>
- Martínez, J. (2018). Municipal electronic government. *The case of the municipalities of the state of Sonora, 2009 and 2011*. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 8 (15). <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a8n15.327>.
- Mendoza, P. (2020). En Mendoza se pueden realizar más de 240 trámites de manera virtual. *Mendoza Post Sociedad*. <https://www.mendozapost.com/nota/160067-en-mendoza-se-pueden-realizar-mas-de-240-tramites-de-manera-virtual/>
- Moreno, M. (2015). La seguridad en el gobierno digital en materia impositiva. Caso: *Municipio Tovar del Estado Mérida*. *Anuario de derecho* 32 (32), 59-77. <https://bit.ly/33uHnee>
- Murcia Economía (2020). *El Gobierno apuesta por la firma biométrica para agilizar trámites y reducir el consumo de papel*. Actualidad. <https://murciaeconomia.com/art/71993/el-gobierno-apuesta-por-la-firmabiometrica-para-agilizar-tramites-y-reducir-el-consumo-de-papel>

- Naser, A. (2019). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*. [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_el\\_electronico\\_ana\\_ser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_el_electronico_ana_ser.pdf)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Otero, E. (2020). *Teorías de la comunicación*. Centro de Publicaciones PUCE. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eg\\_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=teor%C3%ADa+de+la+comunicaci%C3%B3n&ots=27tfzStEhw&sig=k8UsbBGt5SiknXFAjW5XrQSv94#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eg_xDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=teor%C3%ADa+de+la+comunicaci%C3%B3n&ots=27tfzStEhw&sig=k8UsbBGt5SiknXFAjW5XrQSv94#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n&f=false)
- Presidencia del Consejo de Ministros – PCM (2019) *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad en el Sector Público*. Lima. Perú: Subsecretaría de Atención al Ciudadano.
- Razak, F., Bakar, A. y Abdullah, W. (2020). The role of gender on modifying the relationship between service quality and eternal acceptance of e-government. *Journal of Physics: Conference Series*, 1529(5), 2-7. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1529/5/052094/pdf>
- Rincón, C. y Vergara, C. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo digital*. Universidad del Rosario. <https://bit.ly/2Z8i80y>
- Ríos, C. (2021). *Gobierno Electrónico y Calidad de Servicio en el Área de Logística de CENFOTUR 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63026>
- Rivas, L. (2020). Blockchain y democracia liberal 2.0. *Los tiempos no se detiene*. <https://bit.ly/35wWQx0>
- Rodríguez, R. Vera, P. Marko, I. Alderete, C. y Conca A. (2015). El Gobierno digital

- y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5): 187- 196. Recuperado de ISSN 2314-2642.
- Rojas, C. Niebles, W. Pacheco, C. Hernández, H. (2020). Quality of service as a key element of social responsibility in small and medium-sized companies. *Technological information*, 31 (4), 221-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rucoba, M. (2020). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>
- Saavedra Guanilo, A. Z. (2018). *Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de la Empresa Macga SAC*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio USAT. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL\\_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf)
- Salazar, Y. (2020). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en Juzgados de la Corte Superior de Justicia de San Martín sede Tarapoto – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52603>
- Sancho, R. (2016), *El modelo EFQM de excelencia aplicado a la administración pública*. Mundo América Editores
- Sarmiento, D. y Vinuesa, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas*, 3 (5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Savage, N. (2018). Digital Citizens: Electronic-government initiatives could help states to run more smoothly, but they raise serious security questions. *Outlook Digital Revolution*, 5(63), 136-137. <https://media.nature.com/original/magazine-assets/d41586-018-07502-x/d41586-018-07502-x.pdf>
- Soto, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información*. El



- derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense Madrid]. Repositorio Institucional UCM. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/1/T38285.pdf>
- Sztop-Rutkowska, K. (2019). E-government closer to the people. *Revista E-Citizens*, 1, 9-45. <http://dilersur.com/wp-content/uploads/2019/04/e-book-final-28.04.2019-1.pdf>
- Taherdoost, H. (2016). Sampling methods in research methodology; how to choose a sampling technique for research. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(2), 18-27. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal02546796/file/Sampling%20Method%20in%20Research%20Methodology%3B%20How%20to%20Choose%20a%20Sampling%20Technique%20for%20Research.pdf>
- Tirenti, C. (2019). *Gobierno electrónico en el sector público nacional argentino: el sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)*. [Tesis de maestría, Universidad de San Andrés]. Repositorio Institucional UDESA. <http://hdl.handle.net/10908/16554>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios. Conceptos y herramientas*. Universidad de la Sabana. ECOE Ediciones. <https://bit.ly/3ILs3Cz>
- Veeramootoo, N. Nunkoo, R. & Dwivedi, Y. (2018). What determines success of an e-government service? Validation of an integrative model of e-filing continuance usage. *Government Information Quarterly*, 35 (1), 161-174. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.03.004>
- World Bank (2018) A necessary conversation about tax systems. *Tax Articles Series*, 5(1). <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/11/13/un-a-conversacionnecesaria-sobre-los-sistemas-tributarios>
- Zamora, C. Arrobo, N. y Cornejo, G. (2018). El Gobierno Digital en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista espacio*, 39 (6), 15. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zheathaml, V. Parasuraman, A y Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Calidad*. Díaz de Santos. <https://bit.ly/34UWFvn>

**ANEXOS**

**Anexo 1. Matriz de consistencia**

Título: Gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Gobierno Electrónico				
¿De qué manera el gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022?	Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.	Existe relación directa y significativa entre gobierno electrónico y calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de servir</li> <li>• Capacidad de interactuar</li> <li>• Canal de comunicación y de información</li> </ul>	1-7	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bajo (28 - 65) Medio (66-103) Alto (104-140)
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Medio electrónico</li> <li>• Método de gestión de calidad</li> <li>• Método de gestión pública</li> </ul>	8-14		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno agobierno</li> <li>• Gobierno aempresa</li> <li>• Gobierno a usuarios</li> </ul>	15-21		
¿De qué manera la dimensión externa de gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión externa de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.	Existe relación directa y significativa entre la dimensión externa de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.	Promocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta amigable ciudadana</li> <li>• Reestructuración de la visión</li> </ul>	22-28		

¿De qué manera la dimensión interna de gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión interna de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.	Existe relación directa y significativa entre la dimensión interna de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.	<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos electrónicos con alta tecnología</li> <li>Infraestructura y señalización</li> <li>Presentación del personal</li> <li>Elementos informativos</li> </ul>	1-6	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Bajo (30 - 70) Medio (71-111) Alto (112-150)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al usuario de comercio exterior</li> <li>Eficiencia en resolver problemas</li> <li>Servicio eficiente</li> </ul>	7-12		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consulta oportuna</li> <li>Atención oportuna</li> </ul>	13-18					
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso</li> <li>Asertividad</li> <li>Habilidades sociales</li> <li>Competencia</li> <li>Vocación de servicio</li> </ul>	19-24					
¿De qué manera la dimensión relacional de gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión relacional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.	Existe relación directa y significativa entre la dimensión relacional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.					

¿De qué manera la dimensión promocional de gobierno electrónico se relaciona con la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión promocional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.	Existe relación directa y significativa entre la dimensión promocional de gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022.	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato personalizado</li> <li>• Capacidad para comprender las necesidades</li> </ul>	25-30		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: No experimental  Método: Hipotético deductivo.  Diseño: No experimental, corte transversal correlacional.</p>		<p>Población: Conformado por 15000 usuarios del comercio exterior .  Muestra: Estratificada conformada por un total de 300 usuarios del comercio exterior.</p>	<p>Técnicas: Encuesta  Instrumentos: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: - Tablas de frecuencia  - Figuras estadísticas  Inferencial:  -Prueba estadística Rho de Sperman.</p>		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1	Sztóp-Rutkowska et al. (2019), define a gobierno electrónico como una estrategia efectiva y moderna de gestión pública a través del uso de herramientas de información y comunicación. Al utilizar los servicios de manera electrónica, la administración podrá comprender y atender las necesidades de los ciudadanos de manera más rápida, barata y cómoda.	Analiza el conocimiento respecto al gobierno electrónico, mediante la aplicación de encuestas, tomando con consideración las dimensiones externa, interna, relacional y promocional.	Externa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de servir</li> <li>• Capacidad de interactuar</li> <li>• Canal de comunicación y de información</li> </ul>	Ordinal
			Interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición</li> <li>• Medio electrónico</li> <li>• Método de gestión de calidad</li> <li>• Método de gestión pública</li> </ul>	
			Relacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno a gobierno</li> <li>• Gobierno a empresa</li> <li>• Gobierno a usuarios</li> </ul>	
			Promocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta amigable ciudadana</li> <li>• Reestructuración de la visión</li> </ul>	
Variable 2	PCM (2019), define a calidad de servicio como la medición del nivel de satisfacción en expectativas y necesidades de los ciudadanos frente a los bienes y servicios que brinda el Estado, por lo que debe de existir relación directa entre el grado de desarrollo de los servicios que ofrece las entidades públicas con los fines y propósitos de la colectividad para lo cual se emplea los recursos públicos.	Analiza el conocimiento respecto a la calidad de servicio mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta las dimensiones de competencias de atención, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos electrónicos con alta tecnología</li> <li>• Infraestructura y señalización</li> <li>• Presentación del personal</li> <li>• Elementos informativos</li> </ul>	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al usuario de comercio exterior</li> <li>• Eficiencia en resolver problemas</li> <li>• Servicio eficiente</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta oportuna</li> <li>• Atención oportuna</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> <li>• Asertividad</li> <li>• Habilidades sociales</li> <li>• Competencia</li> <li>• Vocación de servicio</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato personalizado</li> <li>• Capacidad para comprender las necesidades</li> </ul>	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### Instrumento para evaluación de gobierno electrónico en una unidad operativa de la administración aduanera

ESTIMADO USUARIO:

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información respecto a la relación existente entre gobierno electrónico y calidad de servicio en la unidad operativa de control al ingreso al país, es por ello que se ha formulado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción. Solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las proposiciones con honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha respondido las proposiciones del cuestionario.

#### INSTRUCCIONES

Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para ud. deberá elegir SOLO UNA, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) la opción elegida, considerando lo siguiente.

#### ESCALA VALORATIVA: Likert

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Variable 1: Gobierno electrónico					
	Dimensión 1: Externa	1	2	3	4	5
1	El servicio brindado por la unidad operativa ha mejorado con el uso de las TICs.					
2	El servicio brindado por la unidad operativa es más rápido con el uso de las TICs.					
3	Puedo enterarme de los controles que realiza la unidad operativa al ingreso al país por la página web.					
4	El empleo de las TICs, permite que la unidad operativa preste el servicio de manera más eficiente.					
5	El uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la unidad operativa.					
6	La unidad operativa emplea medios de comunicación digital para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.					
7	El uso de la mesa de partes virtual es efectivo para atención de consultas y solicitudes por parte de los usuarios					
	Dimensión 2: Interna					
8	Ha notado que la unidad operativa usa medios digitales para atender a los usuarios.					
9	Percibe que los colaboradores de la unidad operativa se han adecuados a las nuevas tecnologías.					
10	Pudo adecuarse al nuevo canal de atención digital implementado por la unidad operativa.					
11	La unidad operativa ha adecuados sus procesos para hacer uso de las TICs de manera óptima.					

12	Los procedimientos aduaneros propios de la unidad operativa se realizan a través de herramientas digitales.					
13	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la unidad operativa.					
14	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la unidad operativa.					
	<b>Dimensión 3: Relacional</b>					
15	Con el uso de las TICs ha notado que la unidad operativa está interconectada.					
16	La información que tiene la unidad operativa también se comparte con otras instituciones del Estado.					
17	Con el uso de las TICs, la unidad operativa puede intercambiar información con otras áreas.					
18	Las acciones de control que realiza la unidad operativa quedan registradas y es accesible para cualquier ciudadano.					
19	La cancelación de impuestos a través de las liquidaciones de cobranza se interrelaciona de manera inmediata con el Banco de la Nación con el uso de las TICs.					
20	Con el uso de las TICs se puede conocer los impuestos cancelados y saldo de franquicia por usuario.					
21	Puedo hacer seguimiento de los trámites que se realiza en la unidad operativa.					
	<b>Dimensión 4: Promocional</b>					
22	Considera que la plataforma virtual es empleada por todos los usuarios sujetos a control.					
23	La unidad operativa ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios.					
24	La unidad operativa ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.					
25	Se siente satisfecho de poder ver el proceso de pago de impuestos a tiempo real.					
26	La implementación del gobierno electrónico favorece a la calidad de servicio.					
27	Se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital implementada por la unidad operativa.					
28	Considera que el sistema implementado por la unidad operativa es amigable.					

**Instrumento para evaluación de calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera**

ESTIMADO USUARIO:

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información respecto a la relación existente entre gobierno electrónico y calidad de servicio en la unidad operativa de control al ingreso al país, es por ello que se ha formulado las siguientes proposiciones con la finalidad de conocer su percepción. Solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las proposiciones con honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha respondido las proposiciones del cuestionario.

**INSTRUCCIONES**

Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para ud. deberá elegir SOLO UNA, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Cada opción tiene un número, marque con un aspa (X) la opción elegida, considerando lo siguiente.

**ESCALA VALORATIVA: Likert**

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Variable 2: Calidad de servicio					
	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	La unidad operativa cuenta con equipos digitales modernos para la atención de usuarios.					
2	La unidad operativa cuenta con instalaciones adecuadas.					
3	Las instalaciones (sala de espera, baños, sillas, etc.) están limpias					
4	El personal de la unidad operativa tiene una apariencia pulcra.					
5	La ubicación de la unidad operativa está debidamente señalizada en el AIJCH.					
6	Los elementos informativos de la unidad operativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.					
	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>					
7	La unidad operativa realiza la atención a todos los usuarios y en un tiempo establecido.					
8	Cuando un usuario presenta algún problema, la unidad operativa muestra un sincero interés en ayudarlo.					
9	La unidad operativa realiza bien el servicio desde el primer contacto.					
10	La unidad operativa se preocupa por tener los procedimientos e información actualizada exento de errores.					
11	Durante su atención en la unidad operativa se respetó su privacidad.					
12	Cree que su información personal y las operaciones realizadas en la unidad operativa se encontraran disponibles para futuras atenciones.					



	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>					
13	El personal de la unidad operativa comunica hasta qué hora es la atención de usuarios.					
14	La unidad operativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.					
15	El personal de la unidad operativa está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.					
16	Considera que los usuarios son atendidos inmediatamente a su llegada a la unidad operativa.					
17	El tiempo que espero para ser atendido por la unidad operativa fue corto.					
18	Considera que todos los usuarios son atendidos por la unidad operativa de manera neutral.					
	<b>Dimensión 4: Seguridad</b>					
19	El compromiso del personal de la unidad operativa transmite confianza a los usuarios.					
20	Me siento seguro como usuario en las transacciones que hago con la unidad operativa.					
21	El personal de la unidad operativa le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.					
22	El personal de la unidad operativa tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas relacionadas con el servicio que solicita.					
23	Considera que la información que proporciona a la unidad operativa es manejada de forma confidencial.					
24	Usted comprendió la explicación que el personal de la unidad operativa le indico sobre el procedimiento que debe realizar.					
	<b>Dimensión 5: Empatía</b>					
25	El personal de la unidad operativa da una atención personalizada a los usuarios.					
26	La unidad operativa tiene un horario conveniente para los usuarios.					
27	La unidad operativa cuenta con personal que inspira confianza porque muestra interés en solucionar las dudas o problemas que tenga el usuario.					
28	El personal de la unidad operativa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
29	La unidad operativa comprende las necesidades específicas de los usuarios.					
30	La consulta externa cuenta con personal idóneo para informar y orientar a los usuarios.					

## Anexo 4. Validación de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES Y ÍTEMES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1. EXTERNA</b>								
1	El servicio brindado por la unidad operativa ha mejorado con el uso de las TICs.	✓		✓		✓		
2	El servicio brindado por la unidad operativa es más rápido con el uso de las TICs.	✓		✓		✓		
3	Puedo enterarme de los controles que realiza la unidad operativa al ingreso al país por la página web.	✓		✓		✓		
4	El empleo de las TICs, permite que la unidad operativa preste el servicio de manera más eficiente.	✓		✓		✓		
5	El uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la unidad operativa.	✓		✓		✓		
6	La unidad operativa emplea medios de comunicación digital para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.	✓		✓		✓		
7	El uso de la mesa de partes virtual es efectivo para atención de consultas y solicitudes por parte de los usuarios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2. INTERNA</b>								
8	Ha notado que la unidad operativa usa medios digitales para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Percebe que los colaboradores de la unidad operativa se han adecuados a las nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
10	Pudo adecuarse al nuevo canal de atención digital implementado por la unidad operativa.	✓		✓		✓		
11	La unidad operativa ha adecuados sus procesos para hacer uso de las TICs de manera óptima.	✓		✓		✓		
12	Los procedimientos aduaneros propios de la unidad operativa se realizan a través de herramientas digitales.	✓		✓		✓		
13	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la unidad operativa.	✓		✓		✓		
14	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la unidad operativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3. TRANSACCIONAL</b>								
15	Con el uso de las TICs ha notado que la unidad operativa está interconectada.	✓		✓		✓		
16	La información que tiene la unidad operativa también se comparte con otras instituciones del Estado.	✓		✓		✓		
17	Con el uso de las TICs, la unidad operativa puede intercambiar información con otras áreas.	✓		✓		✓		
18	Las acciones de control que realiza la unidad operativa quedan registradas y es accesible para cualquier ciudadano.	✓		✓		✓		
19	La cancelación de impuestos a través de las liquidaciones de cobranza se interrelaciona de manera inmediata con el Banco de la Nación con el uso de las TICs.	✓		✓		✓		
20	Con el uso de las TICs se puede conocer los impuestos cancelados y saldo de franquicia por usuario.	✓		✓		✓		
21	Puedo hacer seguimiento de los trámites que se realiza en la unidad operativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4. PROMOCIÓN</b>								
22	Considera que la plataforma virtual es empleada por todos los usuarios sujetos a control.	✓		✓		✓		
23	La unidad operativa ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios.	✓		✓		✓		
24	La unidad operativa ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	✓		✓		✓		
25	Se siente satisfecho de poder ver el proceso de pago de impuestos a tiempo real.	✓		✓		✓		
26	La implementación del gobierno electrónico favorece a la calidad de servicio.	✓		✓		✓		
27	Se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital implementada por la unidad operativa.	✓		✓		✓		
28	Considera que el sistema implementado por la unidad operativa es amigable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. CHANTAL JUAN JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Fecha: 12 de mayo de 2022

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ÍTEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1. Tangible</b>								
1	La unidad operativa cuenta con equipos digitales modernos para la atención de usuarios.	✓		✓		✓		
2	La unidad operativa cuenta con instalaciones adecuadas.	✓		✓		✓		
3	El personal de la unidad operativa tiene una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	La ubicación de la unidad operativa está debidamente señalizada en el AUICH.	✓		✓		✓		
5	Los elementos informativos de la unidad operativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.	✓		✓		✓		
6	Los elementos informativos de la unidad operativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2. Fiable</b>								
7	La unidad operativa realiza la atención a todos los usuarios y en un tiempo establecido.	✓		✓		✓		
8	Cuando un usuario presenta algún problema, la unidad operativa muestra un sincero interés en ayudarlo.	✓		✓		✓		
9	La unidad operativa realiza bien el servicio desde el primer contacto.	✓		✓		✓		
10	La unidad operativa se preocupa por tener los procedimientos e información actualizada exento de errores.	✓		✓		✓		
11	Durante su atención en la unidad operativa se respetó su privacidad.	✓		✓		✓		
12	Cree que su información personal y las operaciones realizadas en la unidad operativa se encontraran disponibles para futuras atenciones.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3. Capacidad de respuesta</b>								
13	El personal de la unidad operativa comunica hasta qué hora es la atención de usuarios.	✓		✓		✓		
14	La unidad operativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	El personal de la unidad operativa está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Considera que los usuarios son atendidos inmediatamente a su llegada a la unidad operativa.	✓		✓		✓		
17	El tiempo que espero para ser atendido por la unidad operativa fue corto.	✓		✓		✓		
18	Considera que todos los usuarios son atendidos por la unidad operativa neutral.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4. Seguro</b>								
19	El compromiso del personal de la unidad operativa transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	Me siento seguro como usuario en las transacciones que hago con la unidad operativa.	✓		✓		✓		
21	El personal de la unidad operativa le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	✓		✓		✓		
22	El personal de la unidad operativa tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas relacionadas con el servicio que solicita.	✓		✓		✓		
23	Considera que la información que proporciona a la unidad operativa es manejada de forma confidencial.	✓		✓		✓		
24	Usted comprendió la explicación que el personal de la unidad operativa le indicó sobre el procedimiento que debe realizar.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 5. Empatía</b>								
25	El personal de la unidad operativa da una atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
26	La unidad operativa tiene un horario conveniente para los usuarios.	✓		✓		✓		
27	La unidad operativa cuenta con personal que inspira confianza porque muestra interés en solucionar las dudas o problemas que tenga el usuario.	✓		✓		✓		
28	El personal de la unidad operativa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
29	La unidad operativa comprende las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓		
30	La consulta externa cuenta con personal idóneo para informar y orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. CHANTAL JUAN JARA AGUIRRE DNI: 25451905

Fecha: 12 de mayo de 2022

Especialidad del validador: GESTIÓN EDUCACIONAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Note:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1. Externa</b>								
1	El servicio brindado por la unidad operativa ha mejorado con el uso de las TICs.	✓		✓		✓		
2	El servicio brindado por la unidad operativa es más rápido con el uso de las TICs.	✓		✓		✓		
3	Puedo enterarme de los controles que realiza la unidad operativa al ingreso al país por la página web.	✓		✓		✓		
4	El empleo de las TICs, permite que la unidad operativa preste el servicio de manera más eficiente.	✓		✓		✓		
5	El uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la unidad operativa.	✓		✓		✓		
6	La unidad operativa emplea medios de comunicación digital para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.	✓		✓		✓		
7	El uso de la mesa de partes virtual es efectivo para atención de consultas y solicitudes por parte de los usuarios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2. Interna</b>								
8	Ha notado que la unidad operativa usa medios digitales para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Percebe que los colaboradores de la unidad operativa se han adecuados a las nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
10	Pudo adecuarse al nuevo canal de atención digital implementado por la unidad operativa.	✓		✓		✓		
11	La unidad operativa ha adecuados sus procesos para hacer uso de las TICs de manera óptima.	✓		✓		✓		
12	Los procedimientos aduaneros propios de la unidad operativa se realizan a través de herramientas digitales.	✓		✓		✓		
13	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la unidad operativa.	✓		✓		✓		
14	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la unidad operativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3. Relacional</b>								
15	Con el uso de las TICs ha notado que la unidad operativa está interconectada.	✓		✓		✓		
16	La información que tiene la unidad operativa también se comparte con otras instituciones del Estado.	✓		✓		✓		
17	Con el uso de las TICs, la unidad operativa puede intercambiar información con otras áreas.	✓		✓		✓		
18	Las acciones de control que realiza la unidad operativa quedan registradas y es accesible para cualquier ciudadano.	✓		✓		✓		
19	La cancelación de impuestos a través de las liquidaciones de cobranza se interrelaciona de manera inmediata con el Banco de la Nación con el uso de las TICs.	✓		✓		✓		

20	Con el uso de las TICs se puede conocer los impuestos cancelados y saldo de franquicia por usuario.	✓		✓		✓		
21	Puedo hacer seguimiento de los trámites que se realiza en la unidad operativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4. Promoción</b>								
22	Considera que la plataforma virtual es empleada por todos los usuarios sujetos a control.	✓		✓		✓		
23	La unidad operativa ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios.	✓		✓		✓		
24	La unidad operativa ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	✓		✓		✓		
25	Se siente satisfecho de poder ver el proceso de pago de impuestos a tiempo real.	✓		✓		✓		
26	La implementación del gobierno electrónico favorece a la calidad de servicio.	✓		✓		✓		
27	Se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital implementada por la unidad operativa.	✓		✓		✓		
28	Considera que el sistema implementado por la unidad operativa es amigable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. EFRAIN JUSTO CHOQUE ALANOCA DNI: 00477029

Fecha: 13 de mayo de 2022

Especialidad del validador: DOCENTE DE METODOLOGÍA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1. Tangibilidad</b>								
1	La unidad operativa cuenta con equipos digitales modernos para la atención de usuarios.	✓		✓		✓		
2	La unidad operativa cuenta con instalaciones adecuadas.	✓		✓		✓		
3	El personal de la unidad operativa tiene una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	La ubicación de la unidad operativa está debidamente señalizada en el AUJCH.	✓		✓		✓		
5	Los elementos informativos de la unidad operativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.	✓		✓		✓		
6	Los elementos informativos de la unidad operativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2. Fiabilidad</b>								
7	La unidad operativa realiza la atención a todos los usuarios y en un tiempo establecido.	✓		✓		✓		
8	Cuando un usuario presenta algún problema, la unidad operativa muestra un sincero interés en ayudarlo.	✓		✓		✓		
9	La unidad operativa realiza bien el servicio desde el primer contacto.	✓		✓		✓		
10	La unidad operativa se preocupa por tener los procedimientos e información actualizada exento de errores.	✓		✓		✓		
11	Durante su atención en la unidad operativa se respetó su privacidad.	✓		✓		✓		
12	Cree que su información personal y las operaciones realizadas en la unidad operativa se encontraran disponibles para futuras atenciones.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3. Capacidad de respuesta</b>								
13	El personal de la unidad operativa comunica hasta qué hora es la atención de usuarios.	✓		✓		✓		
14	La unidad operativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	El personal de la unidad operativa está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Considera que los usuarios son atendidos inmediatamente a su llegada a la unidad operativa.	✓		✓		✓		
17	El tiempo que espero para ser atendido por la unidad operativa fue corto.	✓		✓		✓		
18	Considera que todos los usuarios son atendidos por la unidad operativa neutral.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4. Seguridad</b>								
19	El compromiso del personal de la unidad operativa transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	Me siento seguro como usuario en las transacciones que hago con la unidad operativa.	✓		✓		✓		

21	El personal de la unidad operativa le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	✓		✓		✓		
22	El personal de la unidad operativa tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas relacionadas con el servicio que solicita.	✓		✓		✓		
23	Considera que la información que proporciona a la unidad operativa es manejada de forma confidencial.	✓		✓		✓		
24	Usted comprendió la explicación que el personal de la unidad operativa le indicó sobre el procedimiento que debe realizar.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 5. Empatía</b>								
25	El personal de la unidad operativa da una atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
26	La unidad operativa tiene un horario conveniente para los usuarios.	✓		✓		✓		
27	La unidad operativa cuenta con personal que inspira confianza porque muestra interés en solucionar las dudas o problemas que tenga el usuario.	✓		✓		✓		
28	El personal de la unidad operativa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
29	La unidad operativa comprende las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓		
30	La consulta externa cuenta con personal idóneo para informar y orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. EFRAIN JUSTO CHOQUE ALANOCA DNI: 00477029

Fecha: 13 de mayo de 2022

Especialidad del validador: DOCENTE DE METODOLOGÍA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

N°	DIMENSIONES / ÍTEM	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1. Eficiencia</b>								
1	El servicio brindado por la unidad operativa ha mejorado con el uso de las TICs.	✓		✓		✓		
2	El servicio brindado por la unidad operativa es más rápido con el uso de las TICs.	✓		✓		✓		
3	Puedo enterarme de los controles que realiza la unidad operativa al ingreso al país por la página web.	✓		✓		✓		
4	El empleo de las TICs, permite que la unidad operativa preste el servicio de manera más eficiente.	✓		✓		✓		
5	El uso de canales informáticos es eficiente en los servicios y trámites que brinda la página web de la unidad operativa.	✓		✓		✓		
6	La unidad operativa emplea medios de comunicación digital para solucionar problemas relacionados al servicio de manera virtual.	✓		✓		✓		
7	El uso de la mesa de partes virtual es efectivo para atención de consultas y solicitudes por parte de los usuarios.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2. Intimidad</b>								
8	Ha notado que la unidad operativa usa medios digitales para atender a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Percebe que los colaboradores de la unidad operativa se han adecuados a las nuevas tecnologías.	✓		✓		✓		
10	Pudo adecuarse al nuevo canal de atención digital implementado por la unidad operativa.	✓		✓		✓		
11	La unidad operativa ha adecuados sus procesos para hacer uso de las TICs de manera óptima.	✓		✓		✓		
12	Los procedimientos aduaneros propios de la unidad operativa se realizan a través de herramientas digitales.	✓		✓		✓		
13	Existe reducción de tiempos de trámite y respuesta al ciudadano gracias a las TIC implementadas en la unidad operativa.	✓		✓		✓		
14	Existe centralización de información estratégica al implementar las plataformas informáticas y los TIC en la unidad operativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3. Interconectividad</b>								
15	Con el uso de las TICs ha notado que la unidad operativa está interconectada.	✓		✓		✓		
16	La información que tiene la unidad operativa también se comparte con otras instituciones del Estado.	✓		✓		✓		
17	Con el uso de las TICs, la unidad operativa puede intercambiar información con otras áreas.	✓		✓		✓		
18	Las acciones de control que realiza la unidad operativa quedan registradas y es accesible para cualquier ciudadano.	✓		✓		✓		
19	La cancelación de impuestos a través de las liquidaciones de cobranza se interrelaciona de manera inmediata con el Banco de la Nación con el uso de las TICs.	✓		✓		✓		
20	Con el uso de las TICs se puede conocer los impuestos cancelados y saldo de franquicia por usuario.	✓		✓		✓		
21	Puedo hacer seguimiento de los trámites que se realiza en la unidad operativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4. Promoción</b>								
22	Considera que la plataforma virtual es empleada por todos los usuarios sujetos a control.	✓		✓		✓		
23	La unidad operativa ha promovido en los ciudadanos y administrados el correcto uso de las herramientas informáticas y utilización de las TIC a la hora de realizar sus trámites y servicios.	✓		✓		✓		
24	La unidad operativa ha implementado estrategias de comunicación, difusión o publicidad adecuadas para el uso del gobierno electrónico dentro de su gestión.	✓		✓		✓		
25	Se siente satisfecho de poder ver el proceso de pago de impuestos a tiempo real.	✓		✓		✓		
26	La implementación del gobierno electrónico favorece a la calidad de servicio.	✓		✓		✓		
27	Se adecua sin problemas a la nueva modalidad de servicio digital implementada por la unidad operativa.	✓		✓		✓		
28	Considera que el sistema implementado por la unidad operativa es amigable.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CARLOS DAVID SEYTUQUE MILLONES DNI: 43628486

Fecha: 13 de mayo de 2022

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA Y COMERCIO INTERNACIONAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. CARLOS DAVID SEYTUQUE MILLONES  
Especialista en Comercio Internacional  
y Gestión Pública

Firma del Experto Informante

CEP + ICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES Y ÍTEMES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1. Tangibilidad</b>								
1	La unidad operativa cuenta con equipos digitales modernos para la atención de usuarios.	✓		✓		✓		
2	La unidad operativa cuenta con instalaciones adecuadas.	✓		✓		✓		
3	El personal de la unidad operativa tiene una apariencia pulcra.	✓		✓		✓		
4	La ubicación de la unidad operativa está debidamente señalizada en el AUJCH.	✓		✓		✓		
5	Los elementos informativos de la unidad operativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.	✓		✓		✓		
6	Los elementos informativos de la unidad operativa como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 2. Fiabilidad</b>								
7	La unidad operativa realiza la atención a todos los usuarios y en un tiempo establecido.	✓		✓		✓		
8	Cuando un usuario presenta algún problema, la unidad operativa muestra un sincero interés en ayudarlo.	✓		✓		✓		
9	La unidad operativa realiza bien el servicio desde el primer contacto.	✓		✓		✓		
10	La unidad operativa se preocupa por tener los procedimientos e información actualizada exento de errores.	✓		✓		✓		
11	Durante su atención en la unidad operativa se respetó su privacidad.	✓		✓		✓		
12	Cree que su información personal y las operaciones realizadas en la unidad operativa se encontraran disponibles para futuras atenciones.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 3. Capacidad de respuesta</b>								
13	El personal de la unidad operativa comunica hasta qué hora es la atención de usuarios.	✓		✓		✓		
14	La unidad operativa ofrece un servicio rápido a los usuarios.	✓		✓		✓		
15	El personal de la unidad operativa está siempre dispuesto ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
16	Considera que los usuarios son atendidos inmediatamente a su llegada a la unidad operativa.	✓		✓		✓		
17	El tiempo que espero para ser atendido por la unidad operativa fue corto.	✓		✓		✓		
18	Considera que todos los usuarios son atendidos por la unidad operativa neutral.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 4. Seguridad</b>								
19	El compromiso del personal de la unidad operativa transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	Me siento seguro como usuario en las transacciones que hago con la unidad operativa.	✓		✓		✓		
21	El personal de la unidad operativa le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.	✓		✓		✓		
22	El personal de la unidad operativa tiene conocimientos suficientes para responder las preguntas relacionadas con el servicio que solicita.	✓		✓		✓		
23	Considera que la información que proporciona a la unidad operativa es manejada de forma confidencial.	✓		✓		✓		
24	Usted comprendió la explicación que el personal de la unidad operativa le indicó sobre el procedimiento que debe realizar.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSION 5. Empatía</b>								
25	El personal de la unidad operativa da una atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓		
26	La unidad operativa tiene un horario conveniente para los usuarios.	✓		✓		✓		
27	La unidad operativa cuenta con personal que inspira confianza porque muestra interés en solucionar las dudas o problemas que tenga el usuario.	✓		✓		✓		
28	El personal de la unidad operativa lo trató con amabilidad, respeto y paciencia.	✓		✓		✓		
29	La unidad operativa comprende las necesidades específicas de los usuarios.	✓		✓		✓		
30	La consulta externa cuenta con personal idóneo para informar y orientar a los usuarios.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. CARLOS DAVID SEYTUQUE MILLONES DNI: 43628486

Fecha: 13 de mayo de 2022

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA Y COMERCIO INTERNACIONAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Mg. CARLOS DAVID SEYTUQUE MILLONES  
Especialista en Comercio Internacional  
y Gestión Pública

Firma del Experto Informante



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gobierno electrónico y la calidad de servicio en una unidad operativa de la administración aduanera de Lima, 2022", cuyo autor es HINOSTROZA QUISPE LIZBETH KATHERINE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MAMANI APAZA JUAN DE LA CRUZ <b>DNI:</b> 08170211 <b>ORCID</b> 0000-0002-5177-8264	Firmado digitalmente por: JUANMA el 02-08-2022 08:26:56

Código documento Trilce: TRI - 0386398