



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**Modernización y digitalización en los procesos de la
administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de
Lima, periodo 2016 – 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA:

Naula Suarez, Luz Merlin (ORCID: 0000-0002-6680-0479)

ASESORA:

Dra. Cavero Egúsqiza Vargas, Loralinda Leonor (ORCID: 0000-0001-5222-8865)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada principalmente a mis padres y hermanas por su apoyo y motivación incondicional durante toda mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme en el camino, a mis padres por sus valores inculcados y su ejemplo de trabajo y esfuerzo. También, brindo mi gratitud a mi asesora por su empeñosa dedicación para orientarme y aconsejarme en el desarrollo de la tesis.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MARCO TEÓRICO	15
III. METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo y diseño de investigación	30
3.2 Variables y operacionalización	31
3.3 Población, muestra y muestreo	31
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5 Procedimiento	32
3.6 Método de análisis de datos	33
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	61
VI. CONCLUSIONES	66
VII. RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	68
ANEXOS	79
Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable Modernización	79
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable Digitalización	80
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	81
Anexo 4: Validación de encuestas	81
Anexo 5: Turnitin	88

Índice de tablas

Tabla 1. Funcionalidades

Tabla 2. Funcionalidades

Tabla 3. Autorizaciones y permisos

Tabla 4. Autorizaciones y permisos

Tabla 5. Entidades competentes

Tabla 6. Generación y recepción de trámites

Tabla 7. Servicios complementarios

Tabla 8. Códigos y estándares internacionales

Tabla 9. Decretos, leyes y reglamentos nacionales

Tabla 10. Tecnología para monitoreo y detección

Tabla 11. Control al acceso e identificación

Tabla 12. Sistemas de rastreo

Tabla 13. Orientación e información

Tabla 14. Gestión transparente

Tabla 15. Defensoría al contribuyente

Tabla 16. Operaciones en línea

Tabla 17. Medios de declaración y pago

Tabla 18. Consulta de documentos

Tabla 19. Pago de documentos

Tabla 20. Servicios de teledespacho

Tabla 21. Automatización

Tabla 22. Seguridad y confiabilidad

Tabla 23. Correlación entre modernización y digitalización

Tabla 24. Correlación entre implementación de la ventanilla única y los sistemas de declaración electrónica

Tabla 25. Correlación entre la estandarización de la normativa y los sistemas de gestión de documentos electrónicos

Tabla 26. Correlación entre los equipos de revisión no intrusiva y los sistemas de intercambio de datos entre aduanas

RESUMEN

La presente investigación titulada “Modernización y digitalización en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020”, tuvo como objetivo general, analizar la relación que existe entre la modernización y digitalización en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

La investigación es de enfoque cuantitativo con diseño descriptivo no experimental y de tipo correlacional, así para realizar la presente investigación, se tomó como muestra a un grupo de 30 colaboradores de 4 empresas del rubro escogido que realicen operaciones de comercio exterior. Asimismo, para desarrollar las dos variables de la investigación se utilizó un cuestionario conformado por veintidós preguntas, doce preguntas para la variable modernización y diez preguntas para la variable digitalización, y con ello, se pudo hallar los resultados. Los datos estadísticos obtenidos sustentan y demuestran que existen una relación alta entre las variables, modernización y digitalización, siendo factores claves que potencian la competitividad del país en el sector aduanero en el desempeño de su rol facilitador del comercio internacional. Además de ello, la población encuestada labora en empresas de prestigio con muchos años en el mercado que brinda solidez a las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Asimismo, la presente investigación concluyó en que la aduana a través de la modernización ha desarrollado una gestión efectiva en sus procedimientos, desde su rol como ente recaudador de impuestos dando facilidades a los contribuyentes a usar medios digitales para regularizar y cancelar los mismos hasta su rol operativo en facilitar medios y plataformas digitales.

Palabras Clave: Modernización, digitalización, automatización, ventanilla única, aduanas.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Modernization and digitization in the processes of the tax administration in customs matters in the city of Lima, period 2016 - 2020", had as a general objective, to analyze the relationship that exists between modernization and digitization in the processes of the tax administration in customs matters in the city of Lima, period 2016 - 2020.

The research is of a quantitative approach with a descriptive, non-experimental and correlational design, so to carry out this research, a group of 30 collaborators from 4 companies of the chosen field that carry out foreign trade operations was taken as a sample. Likewise, to develop the two variables of the research, a questionnaire made up of twenty-two questions was used, twelve questions for the modernization variable and ten questions for the digitization variable, and with this, the results could be found. The statistical data obtained support and demonstrate that there is a high relationship between the variables, modernization and digitization, being key factors that enhance the competitiveness of the country in the customs sector in the performance of its role as facilitator of international trade. In addition, the surveyed population works in prestigious companies with many years in the market that provide solidity to the conclusions and recommendations of the research. In the same way, the present investigation concluded that the customs through modernization has developed an effective management in its procedures, from its role as a tax collecting entity giving facilities to taxpayers to use digital means to regularize and cancel the same until its operational role in facilitating digital media and platforms.

Keywords: Modernization, digitization, automation, single window, customs.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación a realizarse parte de la necesidad de la modernización respecto al control de aduanas que señalaron en estudio realizado en el país de México, Mejía, López et al. (2017, p 71), al describir se necesita implementar medidas que posibiliten el balance entre facilitación y control aduanero para de esa manera evitar infracciones de introducción o extracción de contrabando. Además, en el artículo presentado por Maldonado & Novoa (2020, p 2), se expone que en Colombia se necesita una sólida estructura legal, un mayor grado de digitalización en los procesos a través de la inteligencia artificial y el uso de instrumentos tecnológicos por parte de cada uno de los actores aduaneros involucrados en las operaciones de comercio exterior.

El estudio presentado por López (2020, p. 32), pretende evaluar la necesidad de utilizar menos recursos y de proporcionar más facilidades al comercio exterior que se logran en base a las modificaciones en los procedimientos hacia una Administración Aduanera Moderna. De igual manera, la investigación presentada por Guadalupe (2020, p. 11), expresa que en el Perú había la necesidad de afrontar de una mejor manera las necesidades que las actividades de comercio internacional requerían y además, que las bases de los Tratados de Libre Comercio apuntan a la digitalización de las mismas.

Asimismo, Yucra (2020, p. 8), indica que el ente fiscalizador del Perú en materia tributaria y aduanera, debido a las exigencias que ameritan los procesos tributarios y aduaneros, ha simplificado y digitalizado sus procesos administrativos, tributarios y aduaneros a nivel institucional, aplicando así cambios necesarios para modernizarse y facilitar la interacción de los servicios que brinda con sus contribuyentes.

De esta manera, se planteó como problema general: ¿Existe relación entre la modernización y digitalización en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020? Asimismo, como problemas específicos: 1. ¿ Existe relación entre la implementación de la ventanilla única y los sistemas de declaración electrónica en los procesos de la administración

tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020?, 2. ¿Existe relación entre la estandarización de la normativa y los sistemas de gestión de documentos electrónicos en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020?, 3. ¿ Existe relación entre los equipos de revisión no intrusiva y los sistemas de intercambio de datos entre aduanas en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020?.

La presente investigación se justifica teóricamente con el propósito de aportar nuevos conocimientos acerca la modernización y digitalización en los procesos de las administraciones aduaneras debido a que es aún un fenómeno bastante incipiente. Asimismo, la investigación se justifica prácticamente al ayudar a resolver el problema de la necesidad de optimizar y automatizar el flujo de bienes y/o servicios dentro del territorio aduanero para hacer efectiva la supervisión y control de aduanas. El estudio se justifica metodológicamente debido a que, para alcanzar los objetivos de la investigación, se emplean técnicas de investigación para medir la modernización y digitalización en una administración aduanera, así una vez se demuestre su validez y confiabilidad pueda ser empleado en otros trabajos de investigación.

Dada la relevancia del presente trabajo, se estableció como objetivo general: Analizar la relación que existe entre la modernización y digitalización en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020. De igual manera, como objetivos específicos: 1. Analizar la relación que existe entre la implementación de la ventanilla única y los sistemas de declaración electrónica en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020, 2. Analizar la relación que existe entre la estandarización de la normativa y los sistemas de gestión de documentos electrónicos en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020, 3. Analizar la relación que existe entre los equipos de revisión no intrusiva y los sistemas de intercambio de

datos entre aduanas en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

Considerando lo antes mencionado, se estableció como hipótesis general: La modernización se relaciona positivamente con la digitalización en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020. Así como también, las siguientes hipótesis específicas: La implementación de la ventanilla única se relaciona positivamente con los sistemas de declaración electrónica en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020. La estandarización de la normativa se relaciona positivamente con los sistemas de gestión de documentos electrónicos en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020. Los equipos de revisión no intrusiva se relacionan positivamente con los sistemas de intercambio de datos entre aduanas en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente a nivel internacional

Reyes, O. , Palos, M. y De Dios, A. (2018) en su artículo titulado *La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso*. Tuvieron como objetivo principal determinar la relación existente entre las prácticas de una aduana moderna como la aduana de Manzanillo para su contribución en un mejor rol de sus gestiones, esto para hallar dimensiones con mejores resultados en base a su eficiencia, transparencia y competitividad. La metodología empleada fueron los modelos de ecuaciones estructurales. Los principales resultados de este estudio fueron que una aduana no solo tiene como rol principal la recaudación de impuestos, sino que también busca facilitar y controlar el comercio al fiscalizar las fronteras, y que en base a sus mejoras en prácticas hacia la modernización hay efectos significativos y positivos en sus funciones. Se concluyó que la implementación de mejoras tecnológicas y de infraestructura tienen mayor efecto positivo respecto a la recaudación de tributos.

Servín, S. (2015) en su artículo titulado *El comercio Electrónico y la Aduana*. Tuvo como finalidad analizar la forma de aplicar los tributos resultado de las operaciones de comercio exterior y de financiamiento mediante medio electrónicos. La metodología utilizada fue el análisis documental con un alcance descriptivo. Los resultados obtenidos indican que la evolución del comercio electrónico visto como una actividad económica y su desarrollo legal ha generado seguridad en sus procedimientos. Asimismo, se obtuvo como conclusión que aún existe la necesidad de reforzar el comercio electrónico e instaurar leyes que generen mayor seguridad en las transacciones que se den considerando lo conveniente que es generar de forma correcta las operaciones por esta fuente transaccional.

Cano, J. y Baena, J. (2015) en su artículo titulado *Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional*. Tuvo como objetivo hallar las fundamentales tecnologías de información y comunicación empleadas en el desarrollo de las negociaciones internacionales, categorizándolas por niveles y funcionalidades. La metodología del estudio fue la recolección de datos con fuentes reconocidas mediante un análisis de revisión de literatura. Los

resultados hallados verifican que no existen diferencias significativas respecto a las TIC's que favorezcan al proceso de negociación, así como se encontraron distintos puntos de vista sobre el número y la cobertura del nivel del proceso de negociación. De igual manera, se obtuvo como conclusión que hay gran diversidad de TIC's útiles durante el proceso de negociación internacional que facilitan y dan solución a la necesidad de cada organización para el uso de su información y sus datos.

Zamora, A. (2017) en su artículo titulado *La eficiencia de las aduanas de la región APEC: Un análisis a través del modelo DEA Malmquist*. Tuvo como finalidad determinar el nivel de eficiencia o ineficiencia de las aduanas que conforman el bloque de Asia Pacífico para identificar la evolución tecnológica que han tenido. La metodología empleada fue el análisis envolvente de datos. Los resultados encontrados indican que al aplicarse la innovación y tecnología han resultado primordiales respecto a la productividad eficiente de aduanas considerando además que son factores de gran impacto para su desempeño. Finalmente, se obtuvo como conclusión que la modernización ha mejorado el comercio internacional de los países que conforman el bloque Asia Pacífico, cada uno en función a las estrategias que han aplicado para la innovación de sus procesos aduanales.

Rincón, E. (2017) en su artículo titulado *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Tuvo como objetivo demostrar cómo el principio de equivalencia funcional ha beneficiado al derecho sustancial a través de la utilización e instauración de nuevas TIC's que ciertos países han implementado. La metodología en cuestión es de nivel descriptivo mediante la recolección de datos con fuentes confiables. Los resultados del artículo indican que las funciones de las entidades estatales han mejorado y optimizado posterior al uso de nuevas tecnologías en surgimiento. Se concluyó que, mediante la instauración de tecnologías en los procedimientos administrativos, hay una mejor relación entre los usuarios y la administración pública.

Reyes, O., Ortiz, A. y Álvaro, A. en su artículo titulado *Efectos de la modernización en la recaudación de la aduana de Lázaro Cárdenas*. El objetivo del estudio fue establecer la inclinación hacia la modernización de la aduana de Lázaro Cárdenas y los cambios que genere en el desarrollo de su gestión. La metodología

desarrollada fue el análisis factorial confirmatorio, medible a través de encuestas. Los resultados del artículo muestran que los cambios realizados por el gobierno de México mediante reformas en cuestiones legales y la implementación de programas en miras a una aduana moderna, influyen de forma positiva al recaudar los tributos aduaneros. La conclusión indica que es evidente que las actividades enfocadas a mejorar la modernización de aduanas por parte del gobierno impactan positivamente, esencialmente si están en relación a la mejora de infraestructura y desarrollo tecnológico.

Cote-Boucher, K. (2014) en su artículo titulado *Tecnologías, descalificación y luchas por influencia entre los profesionales de la seguridad fronteriza*. Su objetivo fue crear distintas perspectivas sobre el campo de aduanas por la importancia del rastreo de las mercancías durante su transporte. La metodología desarrollada descriptiva y aplicada basada en la observación. Los resultados del artículo muestran que las condiciones de seguridad influyen en las prácticas rutinarias de los trabajadores en las fronteras. La conclusión fue que el uso de la tecnología genera mayor eficiencia porque brinda recursos para la automatización del trabajo en aduanas.

Nikiforovich, V. y Victorovna, E. (2020) en su artículo titulado *La facilitación del comercio en tres dimensiones: «suave», «dura» y digital*. Su objetivo fue examinar la simplificación al comercio internacional a través de un nuevo concepto propuesto en tres medidas: dura, suave y digital, esto a través de las tecnologías de la información. La metodología desarrollada es aplicada y descriptiva. Los resultados del artículo muestran que las TIC's se expanden con el objetivo de asegurar la probidad de la cadena de suministro reduciendo tiempo y costos en las fronteras. La conclusión fue que al facilitar el comercio se cumplen los retos propuestos por la Agenda 2030 para alcanzar las brechas digitales a través de infraestructuras tecnológicas de información y simplificación de los procedimientos.

Asimismo, Benayas, G. (2020) en su artículo titulado *La diplomacia pública digital en México y Chile*. Su objetivo fue analizar la funcionalidad de las relaciones internacionales públicas en una esfera digital relacionadas a la política exterior entre los países de México y Chile. La metodología desarrollada fue comparativa y de tipo cualitativa. Los resultados del artículo muestran que ambos países están

familiarizados con el ciberespacio, México es muy activo en este campo y Chile ha tenido una presencia tardía pero progresiva. La conclusión indica que es importante mantener activa la presencia en el rubro digital para la transparencia de las funciones que un gobierno realiza en materia aduanera y tributaria.

Faúndez, A., Osman, R. y Pino, M. (2020) en su artículo titulado *La auditoría tributaria por sistemas electrónicos frente a los derechos de los contribuyentes: un estudio comparado en América Latina*. Su objetivo fue analizar de manera sistemática y técnica la manera en que ciertos países realizan procedimientos de auditoría tributaria mediante sistemas electrónicos. La metodología desarrollada es un análisis descriptivo mediante la recolección de datos. Los resultados del artículo demostraron procedimientos asimétricos en cada etapa de los procesos de auditoría ante los derechos del contribuyente. La conclusión fue que existe falta de conocimientos técnicos por parte de los contribuyentes para aplicar los medios tecnológicos que solicita la autoridad tributaria en materia aduanera.

López, A., et al. (2016) en su artículo titulado *Las TIC navegando hacia la sostenibilidad económica y ambiental en el transporte marítimo*. Su objetivo fue analizar de manera independiente los requerimientos que se den en el rubro marítimo mediante el uso de las TIC's para solucionar dichas necesidades de forma considerable. La metodología desarrollada fue descriptiva con análisis de datos estadísticos. Los resultados del artículo muestran que para ampliar la funcionalidad de plataformas como las ventanillas únicas se necesita implementar instrumentos de gestión de datos y desarrollar inteligencia comercial. La conclusión fue que las TIC's han podido crear un ambiente sostenible para favorecer el negocio marítimo a través de herramientas legales.

Sánchez, V. (2020) en su artículo titulado *La presentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias por medios informáticos y electrónicos en Alemania: Evolución normativa y situación actual*. Su objetivo fue analizar la transformación hacia la posición normativa a la fecha respecto al manifiesto de declaraciones y pago de tributos a través de canales de informática y digitales en Alemania. La metodología desarrollada fue descriptiva y de análisis de datos. Los resultados del artículo muestran que desde una inicial aplicación de sistemas electrónicos de

manera voluntaria ha evolucionado a una eventual utilización de forma obligatoria de estos canales en donde también se encontró la falta del cumplimiento mínimo de seguridad que garantice la autenticidad. La conclusión fue que las prácticas administrativas de presentación telemática de declaración y autoliquidación aduanera han evolucionado más allá de las normas vigentes pues estas se venían dando a pesar que la normativa todavía no estaba en vigor, aunque en algunos casos se dio en paralelo.

Seguel, P. (2018) en su artículo titulado *La 'modernización portuaria' en la Región del Biobío. Un caso de privatización con precarización del empleo (1998-2018)*. Su objetivo fue analizar el proceso hacia la modernización portuaria en la región de Biobío y su efecto en patrón de los vínculos laborales de dicho campo. La metodología desarrollada es descriptiva mediante el análisis estadístico con fuentes administrativas. Los resultados del artículo muestran que la ocupación de los puertos incrementó en gran medida y fortalecieron el rol exportador de los mismos. La conclusión a la que se llegó es que la modernización de los puertos reflejó una estrategia clave para reorganizar este campo mediante la estandarización de aspectos logísticos y de tecnología, así como de los buques y su empleabilidad en la unitarización de las cargas.

Zepeda, I., Ángeles, G. y Carrillo, D. (2017) en su artículo titulado *Infraestructura portuaria y crecimiento económico regional en México*. Su objetivo fue demostrar la relación que existe entre la infraestructura de transporte y crecimiento económico de la región. La metodología fue cuantitativa y desarrollada en el análisis de datos. Los resultados del artículo demuestran que la infraestructura de un espacio portuario es consecuente a las condiciones en su empleabilidad dadas por la demanda del servicio de transporte. La conclusión a la que se llegó es que hay una influencia positiva de la infraestructura de los puertos la cual no solo varía por su disponibilidad sino por su empleabilidad y el aprovechamiento de estas.

Campos, V. (2008) en su artículo titulado *El sistema de tecnología de información para el control aduanero - TICA - y los cambios en el ámbito aduanero del año 2005. Hacia la facilitación del comercio*. Su objetivo fue analizar los cambios producto de la entrada de la TICA en las leyes nacionales y en la funcionalidad de aduanas, así

como sus vínculos en la negociación en cuestión de facilitación comercial. La metodología desarrollada fue descriptiva empleando un método empírico para explicar las hipótesis. Los resultados del artículo muestran que la aplicación gradual de TICA ha dado resultados favorables al incrementar la cantidad de DUA's gestionadas que representa también un ahorro económico. La conclusión indica que TICA siendo una plataforma tecnológica para el control aduanero ha facilitado el comercio gracias a la transmisión electrónica a favor de los contribuyentes.

Incluso, Morán, J. y Ferrer, M. (2014) en su artículo titulado *Competitividad y factores críticos de éxito en los agentes de aduanas del estado Zulia (Venezuela)*. Su objetivo fue analizar los elementos críticos que afectan el rol de los agentes de aduanas en la región de Zulia. La metodología desarrollada fue descriptiva con diseño no experimental. Los resultados del artículo muestran que los instrumentos tecnológicos significan un factor esencial para un agente de aduana al analizar que ellos dan servicios de declaración electrónica, así como la valoración y clasificación de las mercaderías mediante los sistemas automatizados. La conclusión fue que para mejorar la capacidad y desempeño de los agentes de aduanas respecto a su prestación de servicios existen puntos esenciales a desarrollar como la evolución de la infraestructura, el acceso a equipos tecnológicos y herramientas de información digitales.

Burgos, A. (2019) realizó un estudio *Gestión de la innovación aplicada al proceso de exportación para el desarrollo competitivo de la agencia de aduanas " Grupo Lanata S.A*, cuyo objetivo fue llevar a cabo un estudio que propone innovar las operaciones de una agencia de aduanas en su gestión de exportaciones a fin de mejorar su competitividad. La metodología utilizada fue descriptiva y de análisis de datos. Los resultados destacaron la oportunidad de las empresas relacionadas al comercio internacional como las agencias de aduanas, para innovar puesto que, la gestión de innovación ofrece ventajas económicas y tecnológicas. La conclusión a la que se llegó fue que, la capacidad para innovar influye en el éxito para una empresa cuando ejecuta sus operaciones.

De igual manera, Pedrajas, M. (2020) desarrolló un trabajo de investigación cuyo título fue *¿Cómo afecta la digitalización en el proceso de comercialización de las*

grandes empresas textiles?, y se planteó el objetivo de demostrar cómo influye la digitalización en las operaciones de comercio de las grandes empresas del sector textil. De igual modo, para desarrollar la metodología utilizaron fuentes primarias y secundarias, mediante la utilización de información de datos de las empresas de la muestra y libros de investigación. Los resultados obtenidos muestran que la transformación digital ha impactado a la mayor parte de las empresas, alrededor del 60% de las estudiadas. Asimismo, se concluyó que, el sector textil se ha vuelto uno de los principales receptores a las nuevas tendencias digitales, debido a que su aplicación ha sido exitosa en este campo, se proyecta a mantenerse en el futuro y acceda a nuevos instrumentos de digitalización.

Huayapa, Y., Pato, R., y Villalba, N. (2017) en su trabajo de investigación *Digitalización del sector público: gestión documental electrónica para la desburocratización*, tuvo como objetivo explicar el proceso de implementación de GDE, cuáles fueron los principales resultados obtenidos en los distintos Organismos. La metodología utilizada es un tipo de investigación cuantitativa de índole descriptiva, asimismo, los métodos de investigación empleados es la observación, experimentación y técnicas de encuesta. Los resultados recopilados mediante las encuestas demostraron que actualmente la mayoría de los ciudadanos realizan los trámites de manera online, de los cuales el 73,8% opina que la página web es familiar y transparente. La conclusión a la que se llegó es que se puede afirmar que el sistema de Gestión Documental Electrónica tuvo una satisfactoria implementación, y al ser un proceso reciente debe estar en constante modificación y adaptación de acuerdo a las necesidades que van surgiendo.

López, E. y Martínez, S. (2016) presentaron su trabajo de investigación titulado *El contrabando aduanal y su efecto negativo en el sector textil mexicano durante el periodo 2006-2012*, cuyo objetivo fue determinar los principales tipos de productos del rubro textil que se importaron en el país en las diferentes aduanas. Asimismo, la metodología aplicada fue descriptiva, exploratoria y documental. Los resultados de la investigación muestran que los controles realizados al ingreso de productos textiles en el periodo determinado, pudieron mermar el contrabando del sector, así como conservar el bajo nivel de la informalidad del sector textil favoreciendo así la

industria nacional. Se concluyó que, si bien las aduanas tienen un rol de fiscalización en el flujo de mercaderías entre diferentes naciones, estas mismas deben aplicar medidas para garantizar la competencia leal dentro del mercado debido a que se ha revisado situaciones de prácticas desleales en el sector textil.

Rojas, A. (2016) en su tesis titulada *Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile*, tuvo como objetivo analizar el rol de fiscalización desarrollado por el Servicio Nacional de Aduana chileno, así se conocerá los puntos fuertes y débiles de la actividad fiscalizadora a fin de plantear sugerencias de mejora y obtener datos relevantes aplicados en las funciones de otros servicios de aduanas. De igual manera, la metodología empleada es de tipo descriptiva y analítica. Asimismo, los resultados obtenidos a través de entrevistas a funcionarios de la institución determinaron que existe un bajo nivel de corrupción, a percepción propia. Es así como este hecho facilita el rol fiscalizador del servicio de aduanas. Se concluyó que existen principalmente dos factores que definen la actividad de fiscalización aduanera y estos son el desenvolvimiento del comercio exterior y la solidez de las administraciones aduaneras para promover la competitividad, pues existe una relación amplia entre ambos.

Como antecedente a nivel nacional

Ruiz, J. (2019), en su tesis titulada *Implementación de un sistema informático para la gestión del servicio de notificación local de la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria–SUNAT Tumbes, 2019*. Tuvo como objetivo poner en práctica un recurso informático para gestionar el proceso de notificación como un servicio brindado por el ente nacional en administración aduanera. Su metodología empleó un diseño de tipo no experimental y de corte trasversal. Asimismo, los resultados demostraron que el 85% de la muestra encuestada no se siente satisfecho con el servicio de notificación local actual, mientras que el 15% si se encuentra satisfecho; además, el 100% del total de los participantes en la encuesta indicó que tienen la necesidad de contar con un sistema de notificación informático. El estudio concluyó que identificar los procesos en SUNAT posibilitó entender su servicio de notificación local.

Crovetto, M. & Yupanqui, L. (2020) en su trabajo de investigación titulado *La transformación digital de la Aduana peruana y sus consecuencias en el proceso de despacho aduanero de importación de las agencias de aduanas de Lima y Callao durante el periodo Julio 2018- Julio 2020*, presentaron como objetivo principal conocer los efectos de los cambios digitales que experimenta la aduana del Perú en la fase de despacho en las importaciones de las agencias de aduanas localizadas en el Callao y Lima. En cuestión a la metodología empleada, la investigación es de tipo cualitativa y de alcance exploratorio. Los resultados mostraron que la transformación digital de la aduana ha impactado positivamente los procesos, favoreciendo a las agencias de aduanas en la reducción de tiempos y costos. Además, los autores llegaron a la conclusión que, la transformación digital aporta de manera positiva en la fase del despacho en aduanas durante el proceso de importación de las agencias de aduana, proporcionando así mayor agilidad, simplicidad y facilidad en los trámites documentarios.

Loo, D., & Mariátegui, R. (2020) en su investigación nombrada *Digitalización del proceso aduanero y su relación con operatividad la aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016-2020, cuyo objetivo fue hallar la cómo la digitalización en aduanas se relaciona con la operatividad aduanera en el puerto marítimo del Callao*. La metodología aplicada fue de alcance cuantitativa, empleándose un diseño no experimental, descriptivo y transversal. Los resultados mostraron que el 60% del total de los encuestados están conformes con la calidad de servicio recibido por la aduana gracias a sus nuevas medidas de digitalización aplicada en sus procesos. De igual manera, se concluyó que a medida en que se vayan mermando las operaciones aduaneras que requieran ciertos procesos de forma física, la digitalización va a beneficiar en la mejora de sus costos empleados.

De igual manera, Muriel, G. (2017) realizó una investigación cuyo título fue *La estrategia empresarial y competitividad de las agencias de aduana en el distrito de Tacta, 2016-2017*. Se planteó como objetivo determinar cómo la estrategia empresarial a la competitividad en los servicios de una agencia de aduana ubicadas en Tacna en el periodo de 2016 – 2017. El tipo de investigación fue básico, empleándose un nivel relacional-correlacional, así como un diseño no experimental.

Los resultados comprobaron la hipótesis, es decir, la variable estrategia empresarial y la variable competitividad se relacionaron de forma significativa. Se concluyó que, debido a que no existe una buena gestión o adopción de eficientes estrategias empresariales en las agencias de aduanas en Tacna, estas no han podido obtener competitividad en el mercado.

Cosio, E. (2017) en su estudio titulado *El control concurrente en la importación para consumo, como fuente principal de la recaudación por gestión directa de la administración tributaria en materia aduanera (2010 - 2014)*, propuso el objetivo demostrar que el principal recurso para recaudar tributos en una administración de aduanas es el ingreso obtenido por el proceso de control concurrente a efectos de la gestión de riesgo cuya finalidad es mermar el nivel de evasión tributaria. Acerca de su metodología, el tipo de estudio es explicativo-casual. Los resultados probaron la hipótesis demostrando que el control concurrente continúa siendo el principal medio de recaudación tributaria en aduanas pues registro un nivel superior de ingresos que incluso al del control posterior, pese a que se han disminuido los aforos con la implementación de la gestión de riesgo. Se concluyó que, la gestión realizada por la autoridad en materia aduanera ha disminuido notablemente el aforo para la fiscalización posterior, convirtiendo así, al control concurrente como el principal servicio de recaudación.

Se considera la siguiente teorización respecto a la variable modernización; según los autores Paniagua, Campos & García (2018, p. 127) donde exponen que la modernización de la gestión aduanera es un proceso que ha venido evolucionando en el presente siglo enfocado principalmente en la infraestructura, dotamiento tecnológico, reinstauración administrativa y de los procesos, talento humano y la efectividad del servicio brindado. Aunque también existen otros factores importantes para reformar la gestión aduanera hacia la modernización, y estos inciden en el rol fiscalizador, recaudador y facilitador de aduanas. Es por ello que indican que una aduana moderna es aquella que adopta las mejores prácticas utilizando equipo y tecnología de punta al ejecutar sus funciones de facilitador de comercio exterior, de esta manera logra mayor eficiencia institucional y crecimiento económico, de acuerdo a lo propuesto por el convenio de Kyoto.

Asimismo, Ojeda, Talavera & Berrelleza (2016, p. 848) teorizan acerca de la variable modernización que; la operatividad aduanera es eficiente si se adopta un plan de modernización que permita que permita cumplir los indicadores que la Organización Mundial del Comercio ha planteado para facilitar la actividad comercial. Es por ello, que la OMC propone implementar la ventanilla única como forma de automatizar las formalidades a realizar por los actores del comercio internacional y que ello manifieste el aumento del cumplimiento de sus obligaciones, además se requiere estandarizar la normativa vigente a fin de que esta muestre respaldo legal y guarde relación a los avances tecnológicos que la modernización conlleva, también se hace hincapié en el uso de equipos de revisión no intrusiva para resguardar la seguridad nacional ya que estos funcionan analizando y creando perfiles de usuarios sospechosos y rutas peligrosas, siendo una herramienta efectiva para los Departamentos Centrales de Administración del Riesgo.

De igual manera se tiene por teoría de la variable modernización lo expuesto por Nemer (2019, p.35) destaca que la gran mayoría de las administraciones públicas están adecuando en sus actividades el proceso de modernización propuesto por el Banco Interamericano de Desarrollo. Asimismo, dicho proceso se pone en práctica gracias a los servicios en línea que los organismos e instituciones del estado están aplicando, pues el contribuyente tiene la opción de utilizar herramientas que agilicen las operaciones que realicen. De esta manera, el sistema aduanero y tributario peruano ofrece una gestión mejorada y efectiva en sus operaciones. Cabe resaltar que el organismo público encargado de la tributación en el país ha implementado sistemas informáticos modernos que tienen la función de verificar y revisar la navegación de los usuarios para que declaren acorde a la realidad, además ha implementado un sistema que gestiona y coordina la frontera (GCF) que busca garantizar un adecuado control aduanero y favorecer el flujo de bienes y servicios. El proceso también moderniza a la gestión de la política de ingresos públicos administrada por el Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. Es más, la SUNAT ya cuenta con portal para la tributación que funciona desde el año 2002, mediante este se pueden hacer pagos tributarios a través de su página web en donde no se necesita que intervengan entidades bancarias.

Para la variable digitalización se sostiene la siguiente teoría según Nuñez (2018, p. 10) donde menciona que, en la actualidad, el concepto de una la Aduana Digital ha tomado lugar en las administraciones aduaneras de los países para transformar la forma en que desarrollan sus operaciones debido a la mayor capacidad de comunicación entre estas. Por ello infiere que estos cambios permiten la simplificación de procesos, transmisión de información y mejor regularización para la prevención de contrabando y control fronterizo. Es decir, la operatividad aduanera ha tenido un impacto positivo por la tecnología al optimizar sus labores. Estos avances tecnológicos son puestos en prácticas mediante el intercambio de la información sobre los procedimientos, funciones y servicios que la Aduana realiza mediante su plataforma web, la eliminación gradual de la presentación de documentos aduaneros de forma física para optimizar los tiempos de despacho, la organización eficiente entre las intendencias de las aduanas que operan en el país y el uso de medios electrónicos para numerar las declaraciones aduaneras, así como para ser rectificadas. De esta manera, el autor indica que la función de una Administración Aduanera en un futuro va a ir más allá de controlar y facilitar, pues tendría un rol facilitador y supervisor en el tránsito tanto de mercancía, personas y medios de transporte, velando por un mejor cuidado y tiempo de llegada.

Otra teoría que sustenta la variable digitalización es lo estudiado por Vovchenko, Ivanova & Khapilin (2019, p. 135 - 137) donde indican que se han establecido normas estratégicas que cumplen con el concepto de “aduanas digitales” planteadas por la Organización Mundial de Aduanas (OMA) en materia de las tecnologías de la información para permitir la implementación de una agenda digital en el campo de la regulación aduanera en términos de; la transición al flujo de documentos electrónicos en la esfera aduanera a fin de asegurar la importancia jurídica de los documentos electrónicos, el uso de firmas digitales electrónicas y la introducción de sistemas de gestión de documentos electrónicos, así como la introducción de la declaración de aduana electrónica con la transición al sistema de registro automático y despacho automático de mercancías y finalmente la implantación del sistema de ventanilla única que permita recibir todos los permisos necesarios en forma electrónica de las autoridades competentes del comercio

internacional mediante un único sistema. Sin embargo, la implementación de la digitalización de la regulación aduanera debe desarrollarse activamente debido al crecimiento de las capacidades transformadoras de las tecnologías digitales e incluir, además el empleo generalizado de las tecnologías de la información y la comunicación, el procesamiento de big data , telemática, tecnologías en la nube, blockchain para el control efectivo de la cadena de suministro de mercancías, gestión coordinada de fronteras, formación de un sistema de ventanilla única sostenible e interacción con la administración de aduanas extranjeras.

Por última teoría se expone lo mencionado por Shimanskaya (2019, p. 353-354) donde indica que el mundo moderno se caracteriza por la utilización masiva de tecnologías digitales en todos los campos de actividad y muchos países desarrollados han adoptado programas nacionales de creación de economías digitales y una de las principales áreas de transformación digital es aduanas. Además plantea que, para lograr un comercio digital dentro del comercio exterior, en primer lugar, esto implica la integración de sistemas aduaneros de información sobre la base de una única plataforma digital. Hoy en día, las plataformas aduaneras digitales pueden incluir, por ejemplo, sistemas de declaración electrónica e información preliminar, varios registros y bases de datos aduaneros, sistemas de gestión de documentos electrónicos, así como sistemas de intercambio de datos entre aduanas y otras agencias gubernamentales. Destacando entre ellos, el sistema de ventanilla única en la actividad de comercio exterior de los estados, bajo el cual es posible crear plataformas digitales sin papel.

Acerca de la dimensión Implementación de la Ventanilla Única, se tiene la siguiente conceptualización; este es uno de los elementos claves que conlleva la modernización es la implementación de la Ventanilla Única por parte de las administraciones aduaneras y tributarias. De este modo, Suarez, Cabrerías & Pérez (2016, p. 11) definen a la ventanilla única como una instalación que faculta a los agentes participantes en el comercio y transporte internacional presentar la información y documentación normalizada con un único punto de entrada a fin de

obedecer las estipulaciones reglamentarias en las operaciones de comercio internacional. Estos sistemas son utilizados a través de la homologación, simplificación y automatización en los procesos de gestión envían información útil a una única entidad.

En referencia a la dimensión Estandarización de la normativa se tiene como conceptualización lo mencionado por Valdes (2020, p.11) donde indica que es necesario desarrollar plataformas que propongan soluciones tecnológicas que se integren con las ya existentes o se desarrollen en un futuro es fundamental para la colaboración entre las organizaciones, incrementar la efectividad de sus funciones y reducir el costo de la implementación y porcentaje de fallas. Además, propone adoptar estándares y normativa internacional que posibilite abstraerse de los aspectos técnicos para enfocarse en lo que se requiere resolver y la manera en que esto interacciona o influye en otras entidades y procesos digitales. Las Naciones Unidas desarrolla y mantiene actualizada las normativas para adaptarse al cambio tecnológico y reducir la obsolescencia regulatoria, es por ello que propone sistemas informáticos de gestión aduanera para mejorar las prácticas en trámites de comercio exterior, aplicando estándares internacionales elaborados por la Organización Mundial de Aduanas y la Organización Internacional de Normalización.

Respecto a la dimensión Equipos de revisión no intrusiva se tiene por conceptualización lo mencionado por Ojeda, Talavera & Berrelleza (2016, p. 848) que indican que los equipos de revisión no intrusiva funcionan como medios cuyo rol primordial es garantizar la seguridad nacional ya que insta a los usuarios a cumplir con sus obligaciones y tienen el respaldo del Departamento Central de Administración de riesgo que funciona mediante el análisis y creación de perfiles con ayuda de instituciones internacionales y base de datos si encuentra a usuarios de origen dudoso o rutas peligrosas.

De igual manera, para conceptualizar la dimensión Sistemas de Declaración Electrónica, Vergara (2016, p. 168) menciona que es la transmisión electrónica de las declaraciones que ha beneficiado en una mejor utilización, mayor cantidad y precisión de la información recibida, y sobre todo, un mejor tiempo promedio

empleado para procesar dicha información. Esta información al llegar a los medios electrónicos es subida de forma inmediata a la base de datos de la administración aduanera para que ejerza su rol fiscalizador y en conjunto a los almacenes aduaneros, se pueda proceder a la cobranza y retiro de la mercancía.

Por otro lado, para conceptualizar la dimensión Sistemas de Gestión de Documentos Electrónico, Torres & Campos exponen que los documentos electrónicos alcanzan en un alto nivel en su utilización en las actividades de comercio exterior, además esto implica la no utilización de documentos físicos en el proceso de despacho aduanero lo que proporciona una ventaja competitiva frente a otras aduanas pues hace más ágil el proceso de despacho (2016, p. 70).

Asimismo, para conceptualizar a la dimensión Sistemas de Intercambio de Datos entre Aduanas, Corcuera & Moreno (2020 indican que el intercambio de datos se da entre instancias aduaneras con el objetivo de transmitir información del flujo de sus actividades comerciales como bloque regional, o alianzas económicas aunque este sistema presenta deficiencias y limitaciones debido a la inexistencia de un mecanismo seguro y en tiempo real para intercambiar estos datos. No obstante, el Banco Interamericano de Desarrollo ha impulsado la aplicación de una tecnología llamada Blockchain y la infraestructura tecnológica de Lacchain para facilitar el intercambio de datos entre aduanas ubicadas en varios países de Latinoamérica sobre empresas confiables (p. 73).

Dado lo anterior, se plantea como base conceptual de la modernización a la adopción de las mejores prácticas dentro de una administración aduanera y la cual adopte también las recomendaciones del Convenio de Kyoto, el cual propone como elementos modernizadores; mejorar el cumplimiento fiscal y tributario de forma voluntaria, simplificación de procedimientos, mayor eficiencia institucional, mermar los costos de transacción para el estado y el crecimiento económico, utilizando en la realización de sus funciones equipo y tecnología de punta y velar por el respeto de los derechos de los usuarios (Paniagua, Campos & García, 2018, p. 138 -139).

De esta manera, se determina como base conceptual de la digitalización aduanera, lo mencionado por Nuñez (2018, p. 10) que indica que una Aduana Digital es aquella que agrupa un conjunto de facultades y atribuciones ejecutadas por la

Administración Aduanera para ejercer su control y autoridad en el ingreso, permanencia, traslado y salida de mercancías, medios de transporte y personas en el territorio aduanero y en la cual sus operaciones sean automatizadas o electrónicas que colaboren en el ejercicio de su potestad aduanera.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La tesis se desarrollará con enfoque cuantitativo, puesto que, la recopilación de datos se dará por medio de cuestionarios. Incluso, se empleó el SPSS VERSIÓN 21, para medir las variables, a través de las preguntas del instrumento. Acerca de esto, Hernández, Fernandez y Baptista (2014, p. 10) mencionan que, “una investigación con enfoque cuantitativo examina la difusión de la información, por otro lado, el enfoque cuantitativo busca delimitar o cercar esa información de forma intencional”.

El tipo de investigación que se utilizará será correlacional, puesto que intenta hallar la relación que existe entre las variables en estudio. Con base en, Hernández, Fernandez y Baptista (2014, p. 25) señalan que, “a través de este tipo de investigación se medirá el grado de relación entre variables en referencia a los conceptos y características de un fenómeno empleando análisis estadísticos que permitan el desarrollo del estudio en conjunto a la recolección de datos ”.

El nivel será descriptivo porque busca detallar situaciones y sucesos. Por ello, Hernández, Fernandez y Baptista (2014, p. 92) mencionan que, “Los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”.

El diseño de la investigación es no experimental debido a que el estudio pretende observar los acontecimientos en la forma en que se observan en su contexto original del que se recopila la información en un único momento y no se manipulan las variables. Respecto a ello, Hernández, Fernandez y Baptista (2014) indican que, “el diseño es la estrategia o plana a desarrollarse para obtener datos útiles en la investigación (p. 128)”.

La investigación fue de corte longitudinal, ya que, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “los diseños longitudinales recopilan información en distintos periodos o tiempos con el fin de inferir acerca de sus cambios o consecuencias” (p. 159).

3.2 Variables y operacionalización

La investigación se desarrolló desde un enfoque cuantitativo, en donde se desarrolla cada variable con sus derivadas dimensiones e indicadores que serán medidas.

La variable dependiente Modernización consta de 3 dimensiones los cuales son: la dimensión Implementación de Ventanilla Única siendo sus indicadores Funcionalidades, Autorizaciones y permisos, Entidades competentes, Generación y recepción de trámites y Servicios complementarios, la siguiente dimensión Estandarización de la normativa tiene como indicadores Códigos y estándares internacionales y Decretos, leyes y reglamentos nacionales y por último, la dimensión Equipos de revisión no intrusiva presenta como indicadores Tecnología para monitoreo y detección, Control al acceso e identificación y Sistemas de rastreo.

La variable independiente Digitalización consta de 3 dimensiones los cuales son: la dimensión Sistemas de declaración electrónica que tiene como indicadores Orientación e información, Gestión transparente, Defensoría al contribuyente, Operaciones en línea y Medios de declaración y pago, la siguiente dimensión Sistemas de gestión de documentos electrónicos tiene como indicadores Consulta de documentos, Pago de documentos y Servicios de teledespacho, y por último, la dimensión Sistemas de intercambio de datos entre aduanas presenta como indicadores Automatización y seguridad y confiabilidad.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población: Toledo (2016) nos explica que la población es la composición de organismos, personas y objetos; que intervienen del fenómeno y es determinado en el análisis del problema. Por ello, la población debe ser definida en torno al lugar y tiempo preciso. De esta manera, la población objetivo de la esta investigación son

especialistas que realizan operaciones o actividades de comercio internacional en el sector textil hacia Estados Unidos en la ciudad de Lima.

Muestra: Según Lopez (2004) una muestra integra un subconjunto de la población que se investigará. Por ello, se debe aplicar una fórmula de acuerdo al tipo de tema investigado. La muestra será realizada a un grupo de 30 especialistas.

Muestreo: Espinoza (2016) establece que el muestreo es una técnica aplicada para el análisis de investigación es representado por la población que conforma la muestra. Por tanto, es un proceso hasta llegar a la probabilidad de cada elemento. Entonces, el instrumento de la investigación será realizado a 30 colaboradores de 4 empresas exportadoras del sector textil hacia Estados Unidos ubicadas en el distrito de Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta aplicada a una muestra de 30 trabajadores que se desenvuelven en el campo de comercio exterior en el distrito de Lima. Por ende, Carvajal (2016) determina que la técnica es un procedimiento de análisis basado en la recolección de datos con el fin de extraer datos precisos en relación con el tema de investigación.

Instrumentos: Cuestionario válido y confiable de 12 ítems para la variable modernización y 10 ítems para la variable digitalización. Como menciona Siesquen (2016) explica que el instrumento es importante ya que se utilizan para realizar cuestionarios, este está compuesto por preguntas en relación con las variables. Son elaborados según los objetivos de la investigación.

3.5 Procedimiento

Se procedió a la obtención de información y datos relevantes respecto a las dos variables: modernización y digitalización. Posteriormente, esta información tuvo que ser clasificada y organizada en la base de datos para luego agruparla en tablas y/o figuras. Asimismo, se aplicará el instrumento a la muestra definida para medir las variables. Luego, para examinar los datos, se utilizará el software estadístico SPSS.

3.6 Método de análisis de datos

Nos indica Denzin (2015), que un investigador debe demostrar sus habilidades durante todo el proceso de elaboración de un trabajo de investigación, enfocada a la buena elección de su método y la accesibilidad para obtener datos de información para posteriormente interpretarlos y mostrar dichos resultados.

Para la presente investigación se empleará el software estadístico SPSS en su versión 22, para el análisis descriptivo de la variable X (modernización) y la variable Y (digitalización) para hallar su distribución de frecuencias y realizar la presentación tabular y de gráficos de barras. Tal como señala Aguirre (2015), se puede escoger este método cuando se anhela explicaciones precisas sobre el tema de investigación, donde se busque quién, qué y dónde de los acontecimientos. Asimismo, se utilizará el método de correlación de Pearson para la prueba de las hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación es desarrollada con el cumplimiento de los principios éticos correspondientes, los encuestados tienen conocimiento del proyecto de investigación, dándonos su consentimiento voluntario para ser utilizados, los investigadores se comprometen a colocar los resultados reales brindados por las personas encuestadas, guardando la confidencialidad de los datos, que amablemente nos brindaron la información necesaria para desarrollar esta investigación. Así lo afirma Abreu (2015), la ética es fragmento de la filosofía que se relaciona con la moral y los deberes que posee toda persona, y se encuentra presente en toda acción humana. Es indispensable que toda investigación tenga un principio ético que avalará que lo que se desarrolle se convierta en beneficio de la sociedad.

IV. RESULTADOS

Los resultados fueron obtenidos en base a una encuesta realizada a 30 trabajadores de 4 empresa seleccionadas en la muestra que figuran dentro de la lista de empresas exportadoras textiles al mercado de Estados Unidos. Al principio se

realiza un análisis descriptivo y posterior a ello, un análisis inferencial para probar las hipótesis.

ANÁLISIS DESCRIPTIVO

1. *¿Considera que la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es una herramienta que le ha facilitado desarrollar las operaciones de comercio exterior en la empresa donde labora?*

Tabla 1

Funcionalidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7	10,0
CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	40,0
SIEMPRE	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

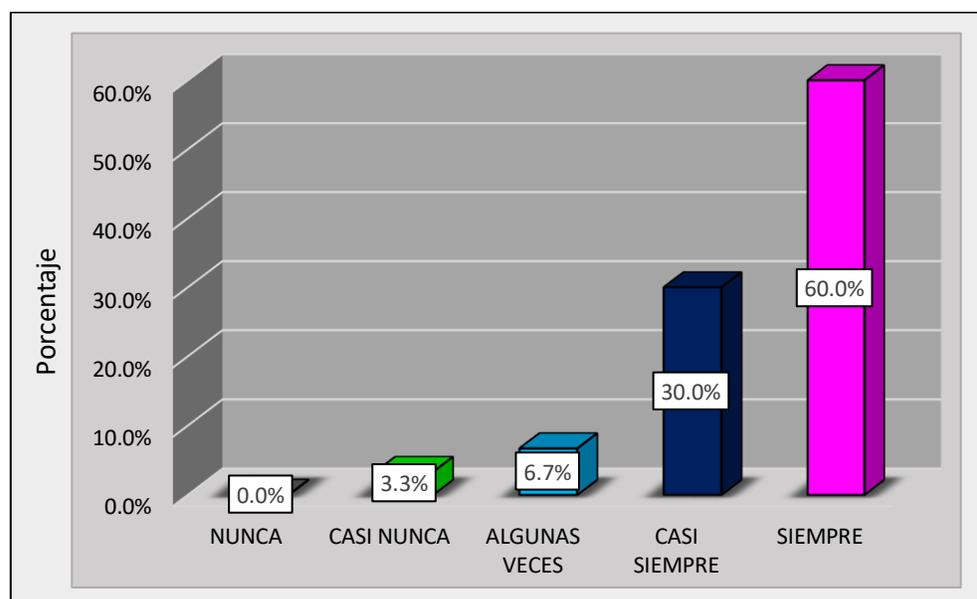


Figura 01. Funcionalidades

Elaboración: Propia

La tabla 1 y la figura 01, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 60% de ellos considera que la Ventanilla Única de Comercio Exterior siempre les ha facilitado desarrollar las operaciones de comercio exterior en la empresa donde laboran, mientras que el 30% piensa que casi siempre, el 6,67% algunas veces y el 3,3% estima que nunca lo hace.

2. ¿En su opinión, VUCE le ha permitido cumplir con sus requerimientos de comercio exterior de manera simplificada y automatizada?

Tabla 2

Funcionalidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	13,3
CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	46,7
SIEMPRE	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

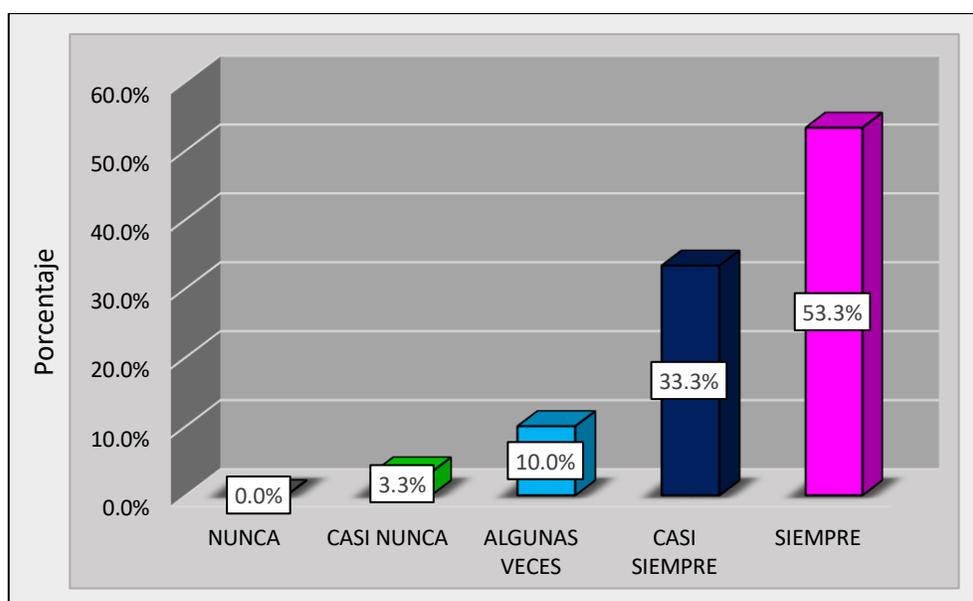


Figura 02. Funcionalidades

Elaboración: Propia

La tabla 2 y la figura 02, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 53,3% de ellos indican que la VUCE les ha permitido cumplir con sus requerimientos de comercio exterior de manera simplificada y automatizada, así como el 33,3% opinan que casi siempre, el 10% algunas veces y el 3,3% de ellos consideran que casi nunca es así.

3. *¿Considera usted que la VUCE ha simplificado las actividades del proceso de emisión de certificados, autorizaciones y/o permisos ante las entidades competentes tales como Senasa, Digesa, Digemid, etc?*

Tabla 3

Autorizaciones y permisos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7	10,0
CASI SIEMPRE	17	56,7	56,7	66,7
SIEMPRE	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

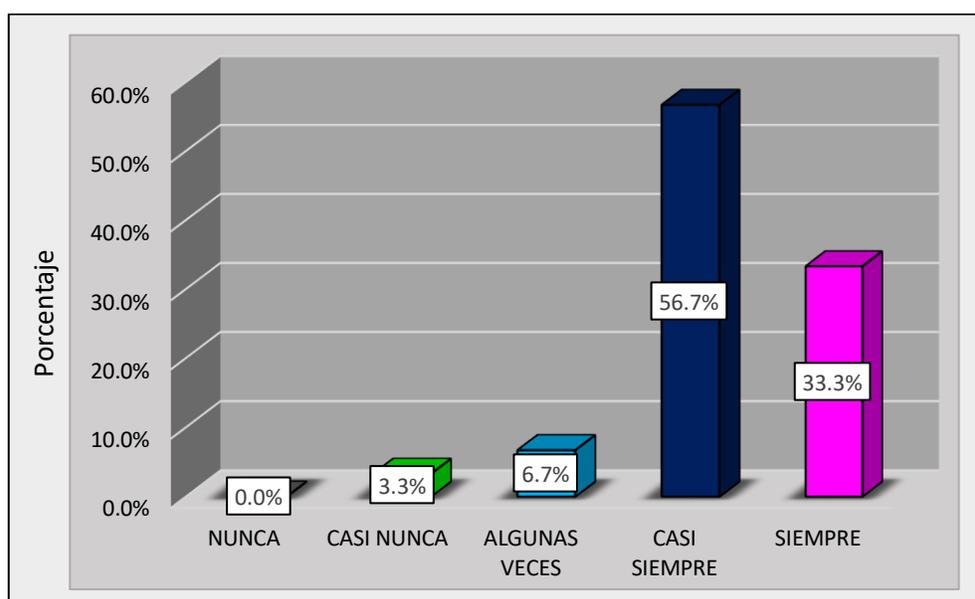


Figura 03. Autorizaciones y permisos

Elaboración: Propia

La tabla 3 y la figura 03, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 56,7% indican que casi siempre la VUCE les ha simplificado las actividades del proceso de emisión de certificados, autorizaciones y/o permisos ante distintas entidades, así como el 33,3% manifiestan que siempre es así, el 6,7% piensan que solo algunas veces y el 3,33% indican que casi nunca.

4. ¿Desde el punto de vista operativo, cree usted que ha sido beneficioso la interactividad de VUCE y las entidades fiscalizadoras?

Tabla 4

Autorizaciones y permisos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	10,0
CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	36,7
SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

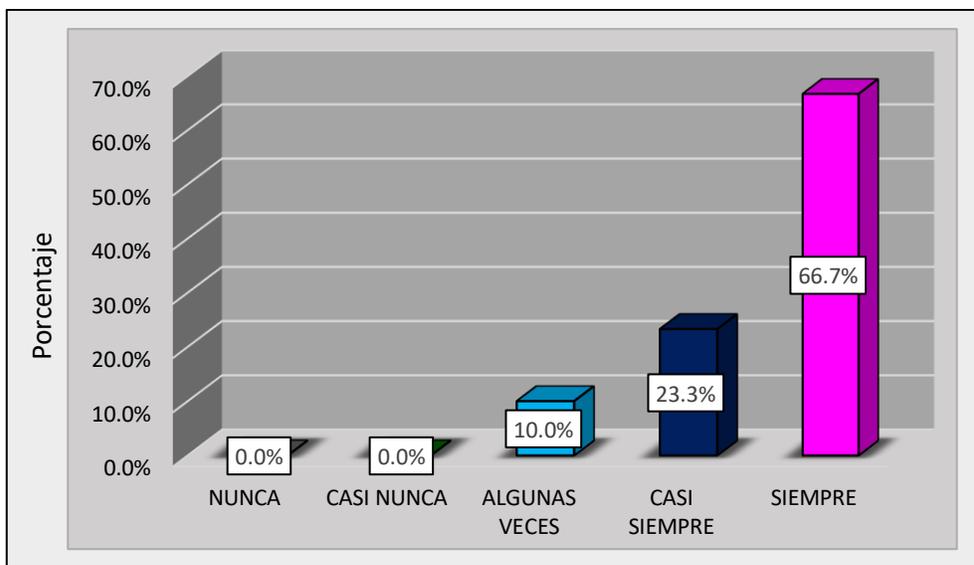


Figura 04. Autorizaciones y permisos

Elaboración: Propia

La tabla 4 y la figura 04, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 66,3% expresaron que siempre ha sido beneficioso la interactividad de VUCE y las entidades fiscalizadoras desde el punto de vista operativo, mientras que el 26,7% indican que casi siempre y el 10% de ellos piensan que algunas veces.

5. ¿Los trámites se realizan de forma más efectiva a través de la plataforma VUCE siendo esta el canal de comunicación más conveniente por parte de las entidades fiscalizadoras para dar respuesta a los mismos?

Tabla 5

Entidades competentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	13,3
CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	43,3
SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

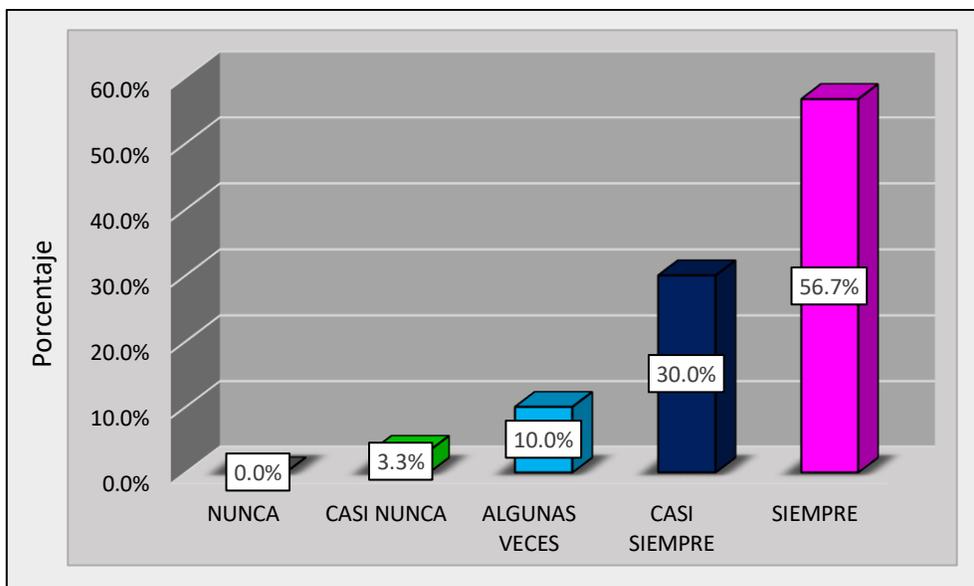


Figura 05. Entidades competentes

Elaboración: Propia

La tabla 5 y la figura 05, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 56,7% consideran que siempre los trámites se realizan de forma más efectiva a través de la plataforma VUCE siendo esta el canal de comunicación más conveniente por parte de las entidades fiscalizadoras para dar respuesta a los mismos, así mismo el 30% de ellos piensan que casi siempre, el 10% algunas veces y el 3,3% indican que casi nunca.

6. ¿Estaría de acuerdo en que se cree un área en defensa del usuario ante situaciones atípicas con respecto a los procedimientos de comercio exterior en la VUCE?

Tabla 6

Generación y recepción de trámites

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	10,0
CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	40,0
SIEMPRE	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

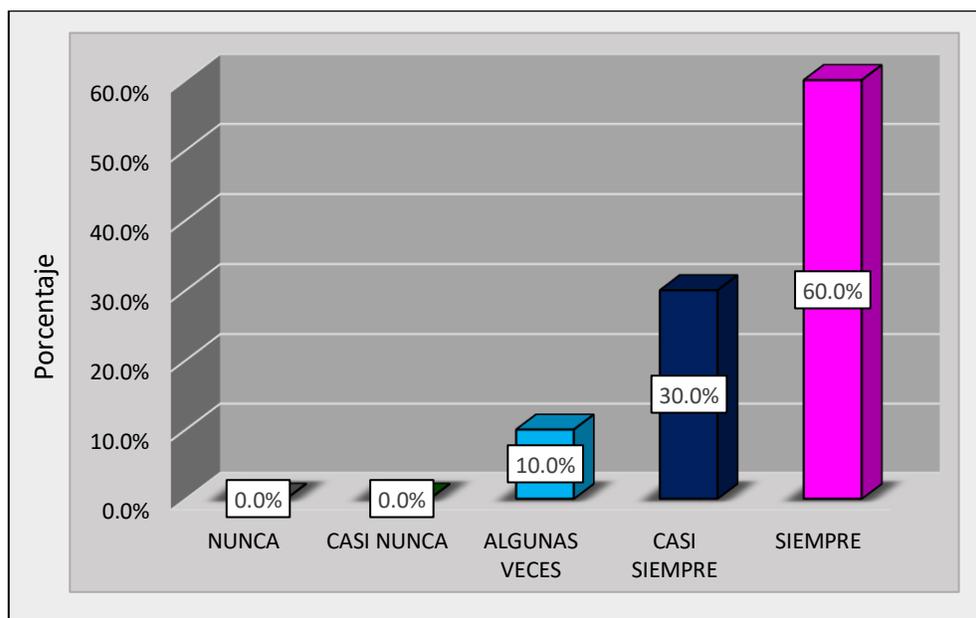


Figura 06. Generación y recepción de trámites

Elaboración: Propia

La tabla 6 y la figura 06, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 60% expresan que siempre es necesario que se cree un área en defensa del usuario ante situaciones atípicas con respecto a los procedimientos de comercio exterior en la VUCE, el 30% piensa que casi siempre y el 10% algunas veces.

7. Considera usted, ¿Qué a través de su plataforma, Sunat debería desarrollarse y unificarse con la VUCE para tener un mejor control del ingreso y salida de mercancías a nuestro país?

Tabla 7

Servicios complementarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	5	16,7	16,7	20,0
CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	43,3
SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

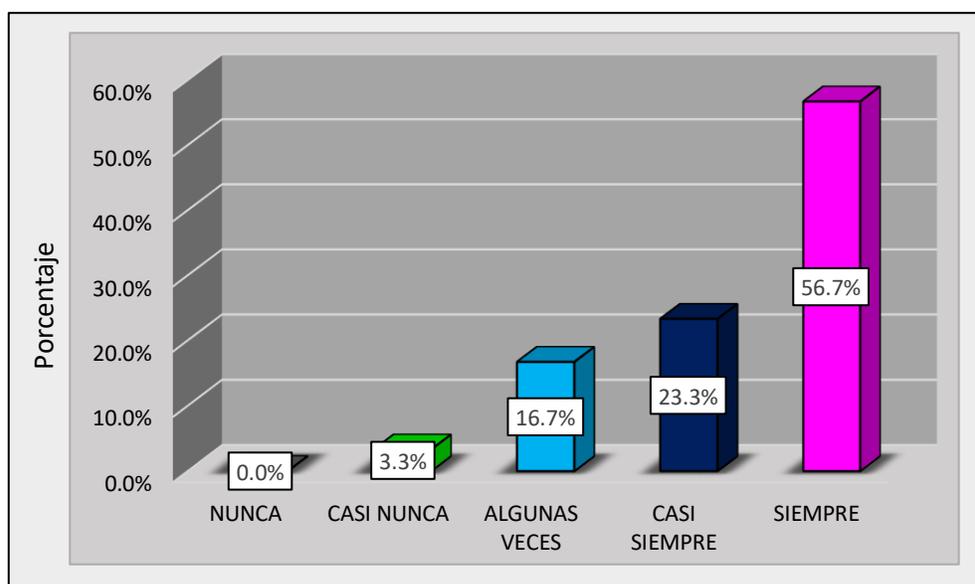


Figura 07. Servicios complementarios

Elaboración: Propia

La tabla 7 y la figura 07, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 56,7% considera que, mediante su plataforma, Sunat debería desarrollarse y unificarse con la VUCE para tener un mejor control del ingreso y salida de mercancías a nuestro país, el 23,3% opina que casi siempre, el 16,7% algunas veces y el 3,3% casi nunca.

8. ¿Está de acuerdo en que la aduana del país debería ajustarse a los estándares internacionales hacia una aduana moderna?

Tabla 8

Códigos y estándares internacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	13,3
CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	40,0
SIEMPRE	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

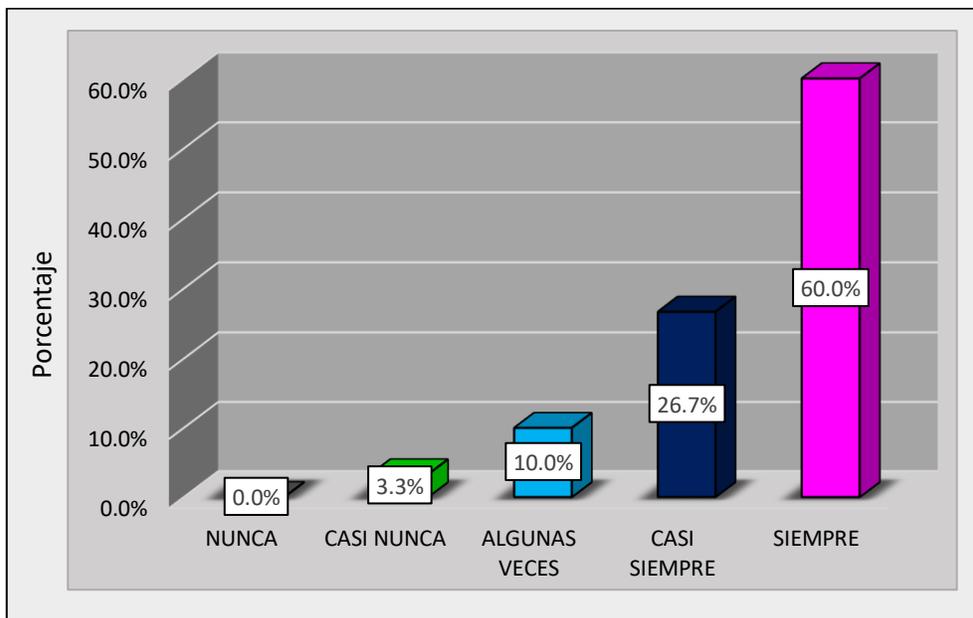


Figura 08. *Códigos y estándares internacionales*

Elaboración: Propia

La tabla 8 y la figura 08, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 60% está de acuerdo en que la aduana del país siempre debería ajustarse a los estándares

internacionales hacia una aduana moderna, el 26,7% cree que casi siempre, el 10% algunas veces y el 3,3% casi nunca.

9. *¿Las normas emitidas por la autoridad aduanera en cuestión de la digitalización en la documentación ante las entidades ha facilitado la presentación de sus trámites ante estas?*

Tabla 9

Decretos, leyes y reglamentos nacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	10,0
CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	46,7
SIEMPRE	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

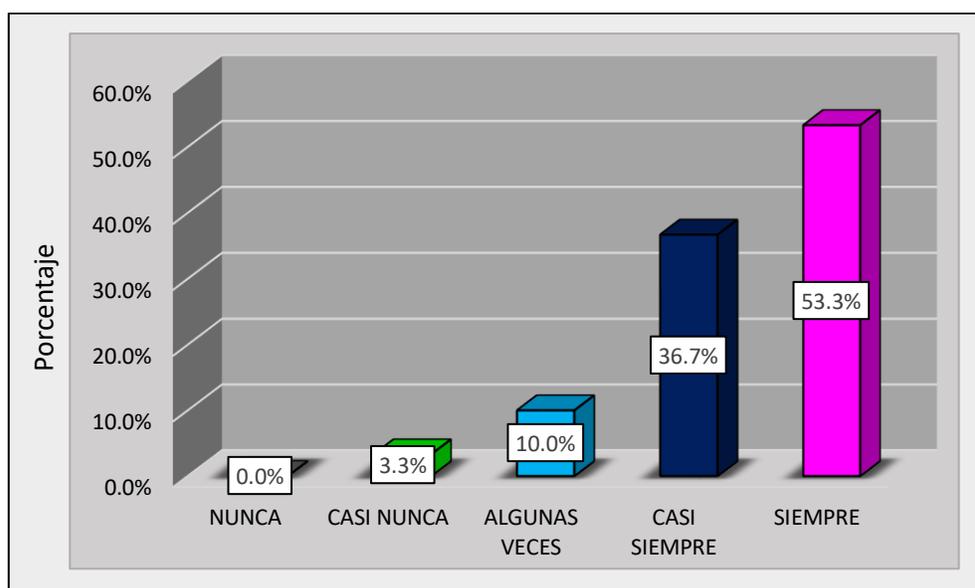


Figura 09. Decretos, leyes y reglamentos nacionales

Elaboración: Propia

La tabla 9 y la figura 09, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 53,3% opina que las normas emitidas por la autoridad aduanera en cuestión de la digitalización en la documentación ante las entidades siempre han facilitado la presentación de sus trámites, el 36,7% cree que casi siempre y el 10% algunas veces.

10. ¿Le ha sido útil que ahora se pueda realizar el traslado de carga con código QR electrónico?

Tabla 10

Tecnología para monitoreo y detección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	4	13,3	13,3	13,3
CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	40,0
SIEMPRE	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

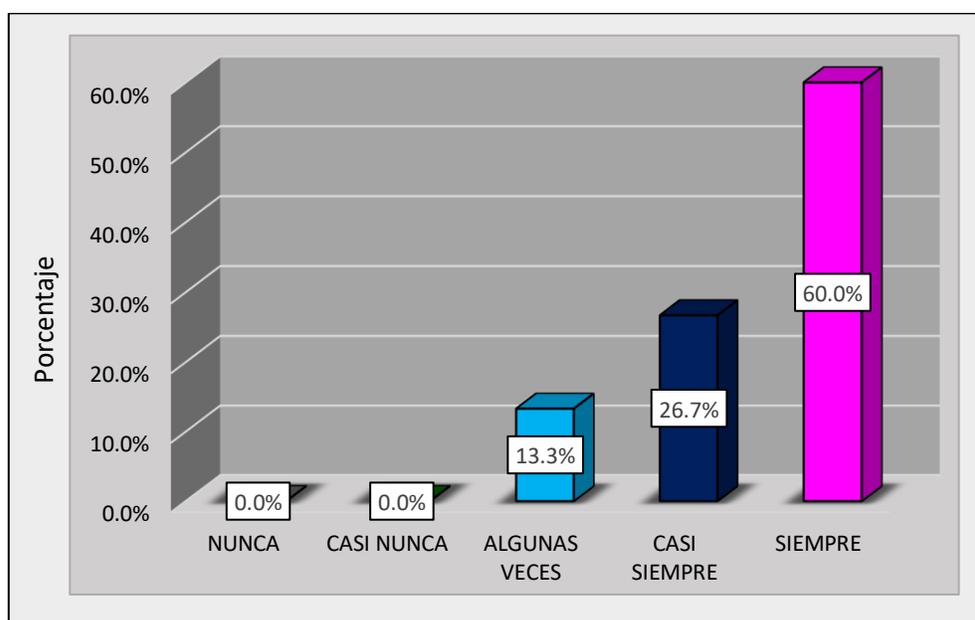


Figura 10. Tecnología para monitoreo y detección

Elaboración: Propia

La tabla 10 y la figura 10, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 60% piensa que siempre le ha sido útil que ahora se pueda realizar el traslado de carga con código QR electrónico, el 26,7% casi siempre y el 13,3% algunas veces.

11. ¿Le han beneficiado la implementación de scanners y dispositivos móviles para el reconocimiento físico y atención de solicitudes electrónicas por parte de aduanas?

Tabla 11

Control al acceso e identificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	13,3
CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	40,0
SIEMPRE	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

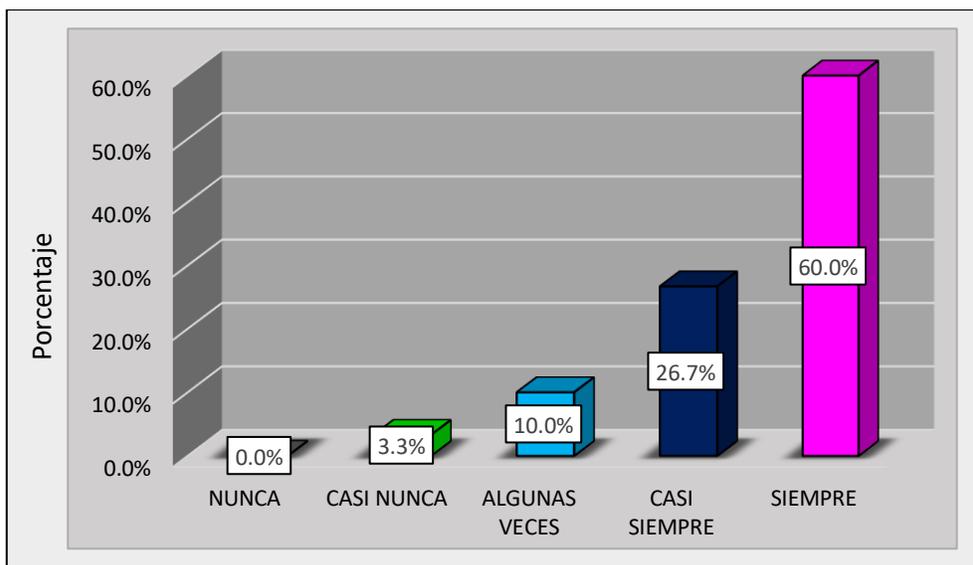


Figura 11. Control al acceso e identificación

Elaboración: Propia

La tabla 11 y la figura 11, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 60% indican que siempre le han beneficiado la implementación de scanners y dispositivos móviles para el reconocimiento físico y atención de solicitudes electrónicas por parte de aduanas, el 26.7% casi siempre, el 10% algunas veces y el 3,3% casi nunca.

12. ¿Está de acuerdo con la afirmación de que con el tracking completo de la carga con validación de precintos de alta seguridad ha disminuido la inseguridad en la cadena logística?

Tabla 12

Sistemas de rastreo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	4	13,3	13,3	16,7
CASI SIEMPRE	18	60,0	60,0	76,7
SIEMPRE	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

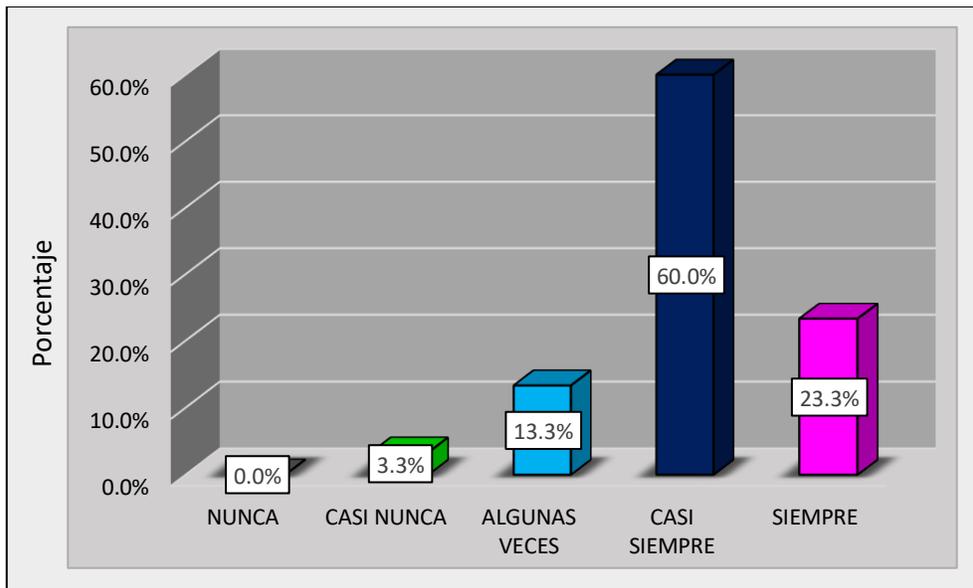


Figura 12. Sistemas de rastreo

Elaboración: Propia

La tabla 12 y la figura 12, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 23,3% considera que el tracking completo de la carga con validación de precintos de alta seguridad siempre disminuye la inseguridad en la cadena logística, el 60% piensa que casi siempre, el 13,3% algunas veces y el 3,3% casi nunca.

13. ¿El portal tributario-aduanero de SUNAT le facilita el acceso a la información y orienta a la gestión de sus trámites en línea?

Tabla 13

Orientación e información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7	6,7
CASI SIEMPRE	17	56,7	56,7	63,3
SIEMPRE	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

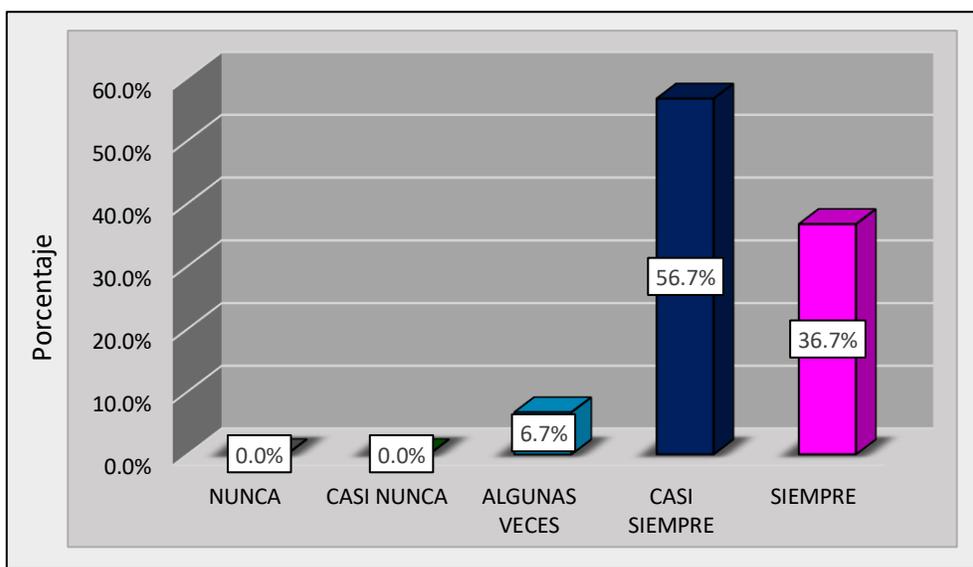


Figura 13. Orientación e información

Elaboración: Propia

La tabla 13 y la figura 13, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, cree que siempre el portal tributario-aduanero de SUNAT facilita el acceso a la información y orienta a la gestión de trámites en línea, el 56,7% casi siempre y el 6,7% algunas veces.

14. ¿La difusión de información en Internet muestra de forma transparente la gestión institucional de los procesos de SUNAT?

Tabla 14

Gestión transparente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	13,3
CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	26,7
SIEMPRE	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

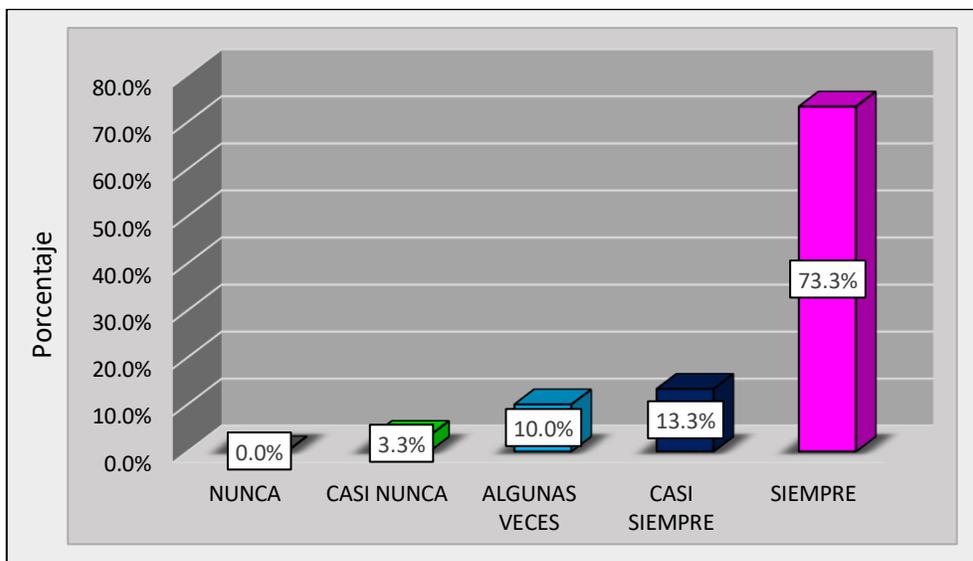


Figura 14. Gestión transparente

Elaboración: Propia

La tabla 14 y la figura 14, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 73,3% indican que siempre la difusión de información en Internet muestra de forma transparente la gestión institucional de los procesos de SUNAT, el 13,3% piensa que casi siempre, el 10% cree que algunas veces y el 3,3% casi nunca.

15. ¿Las plataformas digitales le permiten canalizar sus quejas o sugerencias como contribuyente?

Tabla 15

Defensoría al contribuyente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
ALGUNAS VECES	10	33,3	33,3	43,3
CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	86,7
SIEMPRE	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

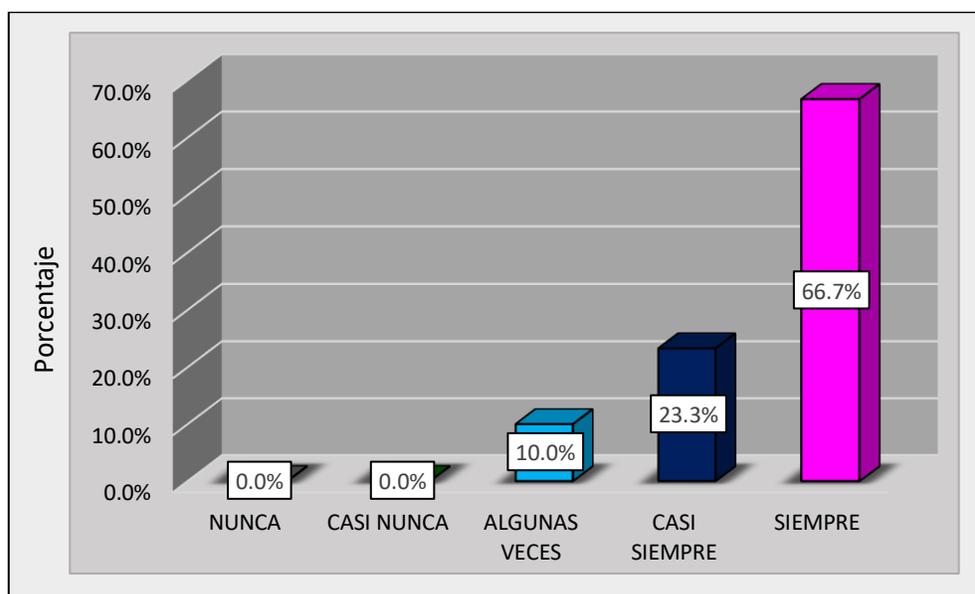


Figura 15. Defensoría al contribuyente

Elaboración: Propia

La tabla 15 y la figura 15, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 13,3% indican que las plataformas digitales siempre les permiten canalizar sus quejas o sugerencias como contribuyente, el 43,3% expresan que casi siempre, el 33,3% algunas veces y el 10% casi nunca.

16. ¿El Sistema de Operaciones en Línea de SUNAT le permite realizar consultas de forma efectiva agilizando de esa manera los procedimientos?

Tabla 16

Operaciones en línea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	13,3
CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	36,7
SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

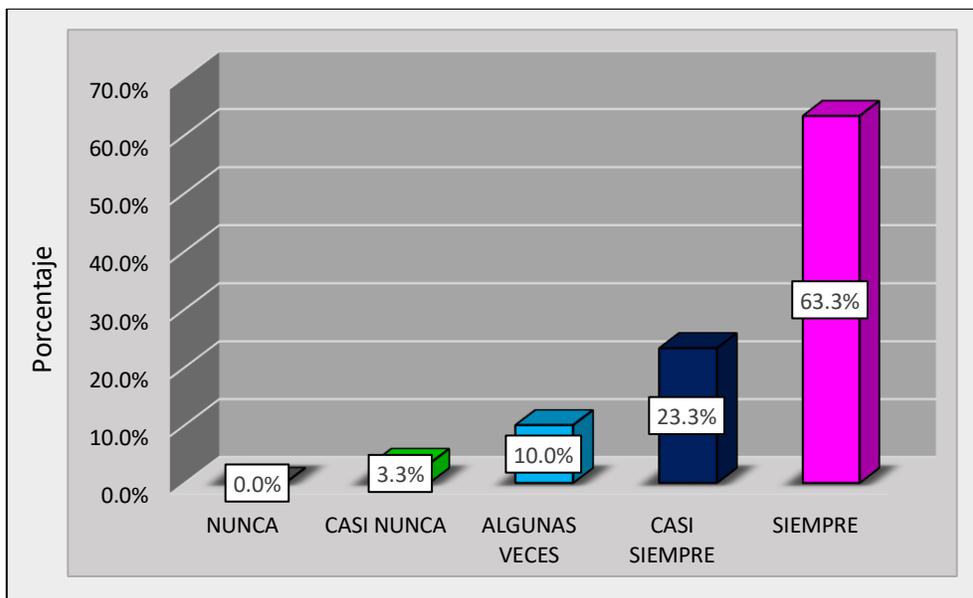


Figura 16. Operaciones en línea

Elaboración: Propia

La tabla 16 y la figura 16, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 63,3% manifiestan que el Sistema de Operaciones en Línea de SUNAT siempre les permite realizar consultas de forma efectiva, el 23,3% opina que casi siempre, el 10% algunas veces y el 3,3% casi nunca.

17. ¿Para la presentación y pago de tributos, el sitio de SUNAT le ofrece opciones seguras y confiables?

Tabla 17

Medios de declaración y pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	2	6,7	6,7	6,7
CASI NUNCA	20	66,7	66,7	73,3
ALGUNAS VECES	5	16,7	16,7	90,0
CASI SIEMPRE	1	3,3	3,3	93,3
SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

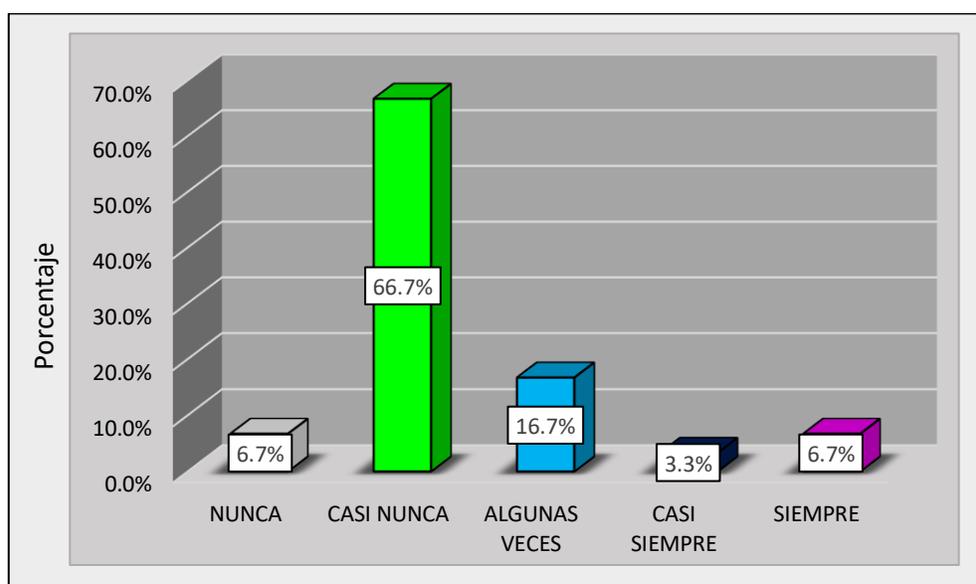


Figura 17. Medios de declaración y pago

Elaboración: Propia

La tabla 17 y la figura 17, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 66,7% considera que para la presentación y pago de tributos, el sitio de SUNAT casi nunca les ofrece opciones seguras y confiables, el 16,7% piensa que algunas veces, el 6,7% cree que nunca y el 3,3% casi siempre.

18. *¿Los canales digitales le ha facilitado la consulta y presentación de documentos en sus operaciones en línea?*

Tabla 18

Consulta de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	2	6,7	6,7	6,7
CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	33,3
SIEMPRE	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

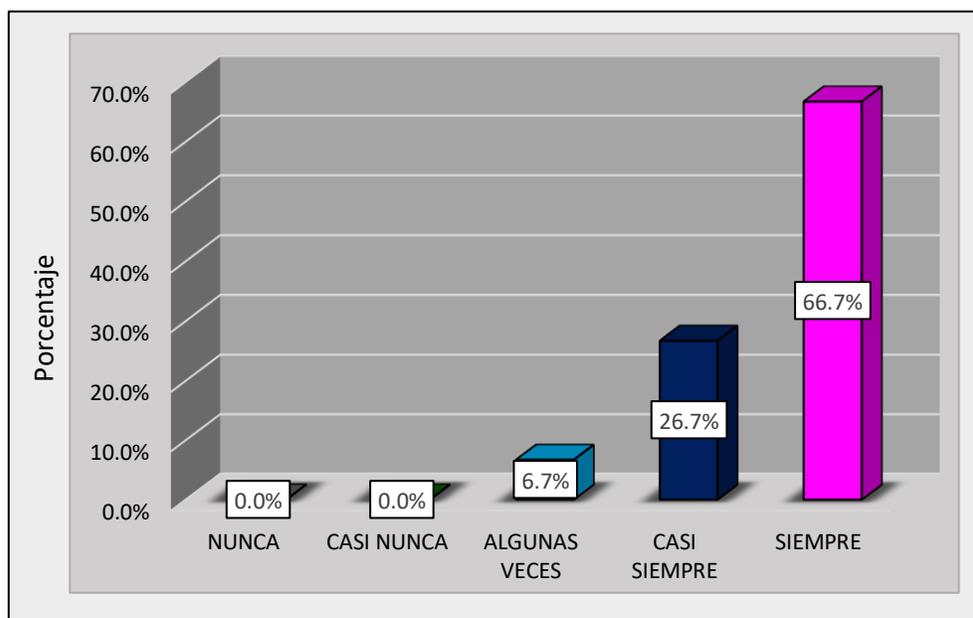


Figura 18. Consulta de documentos

Elaboración: Propia

La tabla 18 y la figura 18, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 66,7% de ellos cree que siempre los canales digitales les han facilitado la consulta y presentación de documentos en sus operaciones en línea, el 26,7% piensa que casi siempre y el 6,7% algunas veces.

19. *¿La cancelación de sus documentos aduaneros de manera digital ha significado una reducción de tiempo y mayor capacidad de respuesta ante Aduanas?*

Tabla 19

Pago de documentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	10,0
CASI SIEMPRE	3	10,0	10,0	20,0
SIEMPRE	24	80,0	80,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

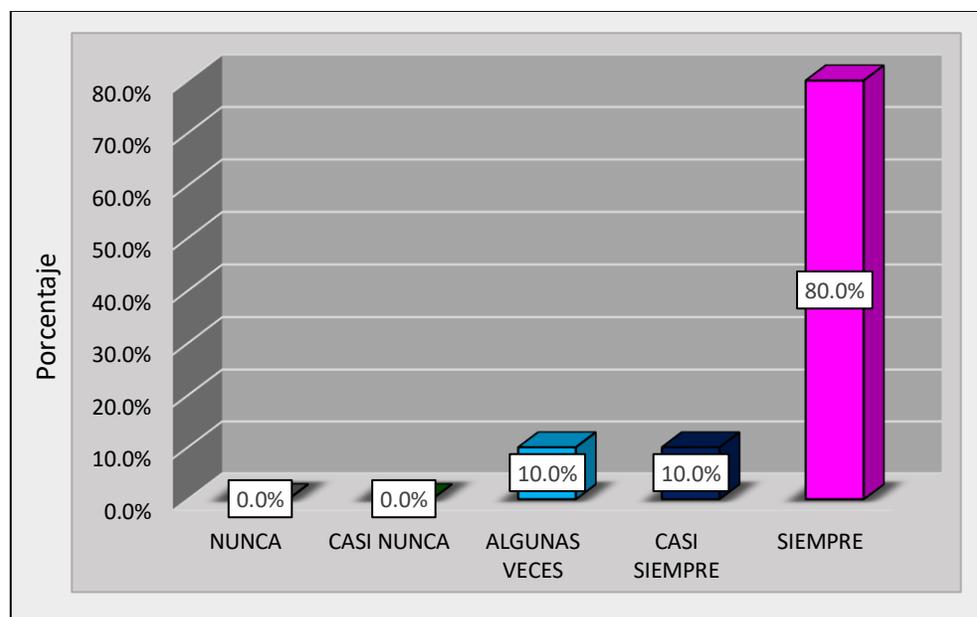


Figura 19. Pago de documentos

Elaboración: Propia

La tabla 19 y la figura 19, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 80% manifiestan que la cancelación de sus documentos aduaneros de manera digital siempre ha significado una reducción de tiempo y mayor capacidad de respuesta ante Aduanas, asimismo, el 10% indica que casi siempre y el 10% algunas veces.

20. ¿El servicio de Teledespacho Web le permite recibir los archivos de respuesta por el mismo medio?

Tabla 20

Servicio de teledespacho

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	10,0
CASI SIEMPRE	17	56,7	56,7	66,7
SIEMPRE	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

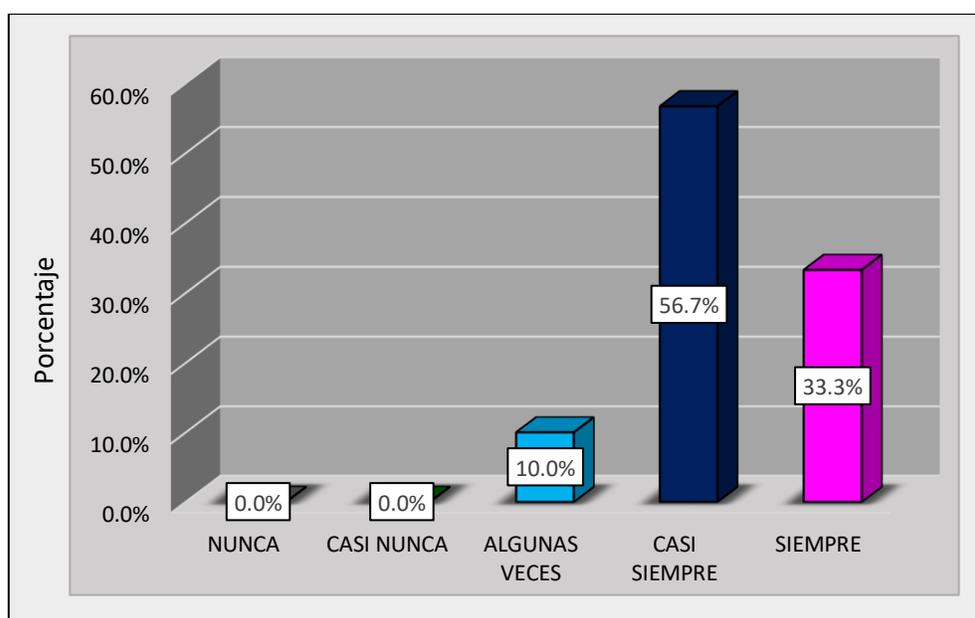


Figura 20. Servicio de teledespacho

Elaboración: Propia

La tabla 20 y la figura 20, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 56,7% indican que casi siempre el servicio de Teledespacho Web les permite recibir los archivos de respuesta por el mismo medio, el 33,3% manifiestan que siempre y el 10% algunas veces.

21. ¿La automatización del intercambio de datos punto a punto de cada Aduana ha mejorado a través de la digitalización?

Tabla 21

Automatización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	1	3,3	3,3	3,3
CASI SIEMPRE	12	40,0	40,0	43,3
SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

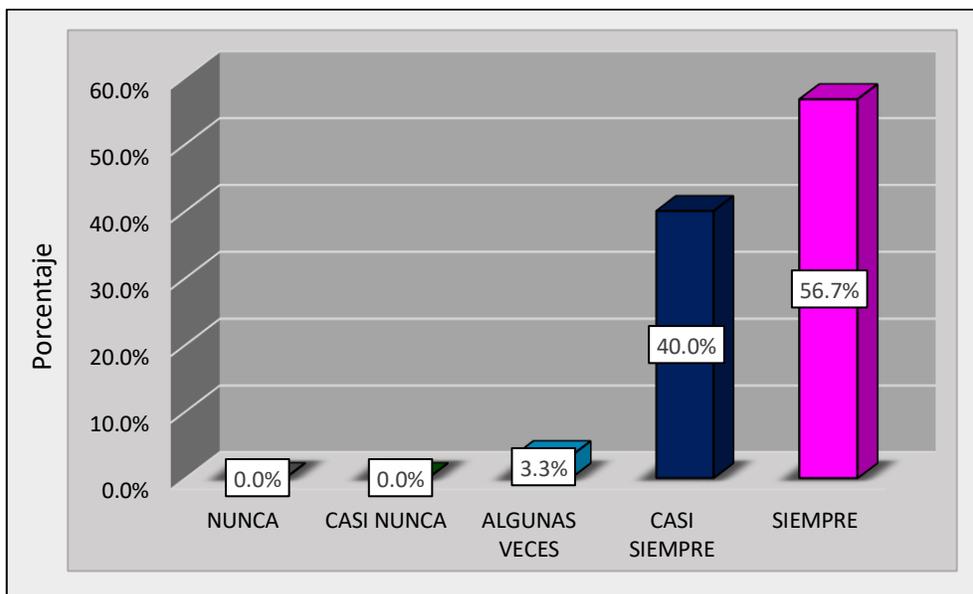


Figura 21. Automatización

Elaboración: Propia

La tabla 21 y la figura 21, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 56,7% indican que la automatización del intercambio de datos punto a punto de cada Aduana siempre ha mejorado a través de la digitalización, el 40% de ellos opinan que casi siempre y el 3,3% algunas veces.

22. ¿El intercambio de datos se da de forma segura y confiable, con integridad de datos y control de acceso a los mismos?

Tabla 22

Seguridad y confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
CASI NUNCA	0	0,0	0,0	0,0
ALGUNAS VECES	3	10,0	10,0	10,0
CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	33,3
SIEMPRE	20	66,7	66,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

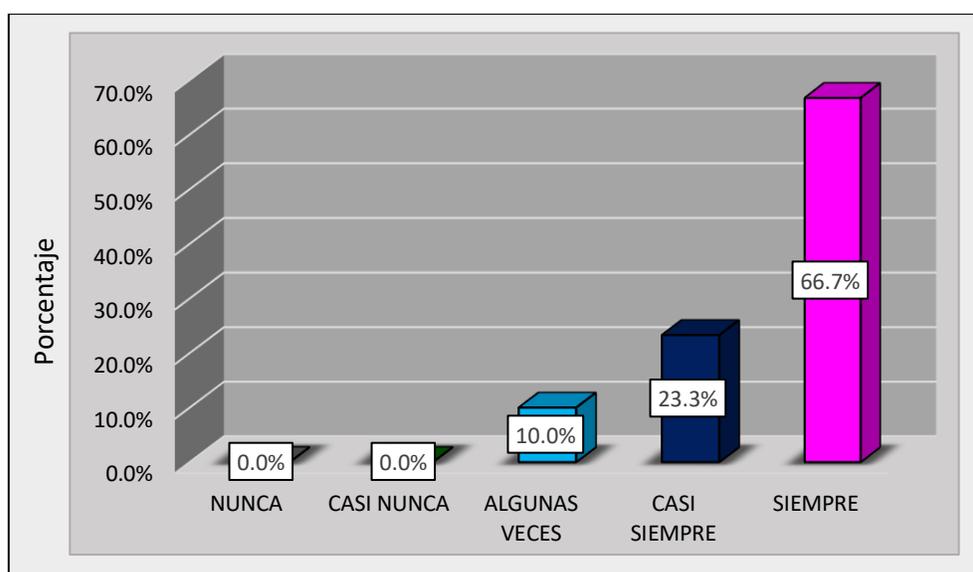


Figura 22. Seguridad y confiabilidad

Elaboración: Propia

La tabla 22 y la figura 22, muestran los resultados hallados a través de los trabajadores de las empresas encuestadas en donde, el 66,7% indican que el intercambio de datos siempre se da de forma segura y confiable, con integridad de datos y control de acceso a los mismos, el 23,3% opina que casi siempre y el 10% considera que algunas veces.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

En el siguiente análisis se va a comprobar la correlación que existe en función a las hipótesis determinadas en la presente tesis:

Asimismo, la siguiente tabla muestra los niveles de correlación según Pearson, útiles para conocer e interpretar los resultados.

-1,00	Correlación negativa perfecta: -1
-0,90	Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
-0,75	Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
-0,50	Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
-0,25	Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
-0,10	Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
0,00	No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
+0,10	Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
+0,25	Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
+0,50	Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
+0,75	Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
+0,90	Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
+1,00	Correlación positiva perfecta: +1

Hipótesis general

Ho: La modernización no se relaciona positivamente con la digitalización en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

H1: La modernización se relaciona positivamente con la digitalización en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

Tabla 23

Correlación entre modernización y digitalización

		MODERNIZACIÓN	DIGITALIZACIÓN
MODERNIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,820**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
DIGITALIZACIÓN	Correlación de Pearson	,820**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Al observar la tabla 23, cálculo del coeficiente de correlación entre la variable modernización y digitalización, y al referirse de dos variables cuantitativas, el EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0,820 muestra un grado de relación de las dos variables, es decir, indica una CORRELACIÓN POSITIVA FUERTE entre modernización y digitalización.

Hipótesis específica 1

Ho: La implementación de la ventanilla única no se relaciona positivamente con los sistemas de declaración electrónica en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

Hi: La implementación de la ventanilla única se relaciona positivamente con los sistemas de declaración electrónica en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

Tabla 24

Correlación entre implementación de la ventanilla única y los sistemas de declaración electrónica

	IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA	SISTEMAS DE DECLARACIÓN ELECTRÓNICA
Correlación de Pearson	1	,699**

IMPLEMENTACIÓN DE LA VENTANILLA ÚNICA	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
	Correlación de Pearson	,699**	1
SISTEMAS DE DECLARACIÓN ELECTRÓNICA	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Al observar la tabla 24, Cálculo del coeficiente de correlación entre las dimensiones implementación de la ventanilla única y los sistemas de declaración electrónica, y al referirse de dos dimensiones cuantitativas, el EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0,699 muestra un grado de relación de las dos dimensiones, es decir, indica una CORRELACIÓN POSITIVA MEDIA entre la implementación de la ventanilla única y los sistemas de declaración electrónica.

Hipótesis específica 2

Ho: La estandarización de la normativa se relaciona positivamente con los sistemas de gestión de documentos electrónicos en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

H1: La estandarización de la normativa se relaciona positivamente con los sistemas de gestión de documentos electrónicos en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

Tabla 25

Correlación entre la estandarización de la normativa y los sistemas de gestión de documentos electrónicos

ESTANDARIZACIÓN DE LA NORMATIVA	SISTEMAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS
---------------------------------	--

ESTANDARIZACIÓN DE LA NORMATIVA	Correlación de Pearson	1	,536**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	30	30
SISTEMAS DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	Correlación de Pearson	,536**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	30	30

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Al observar la tabla 25, Cálculo del coeficiente de correlación entre las dimensiones estandarización de la normativa y los sistemas de gestión de documentos electrónicos, y al referirse de dos dimensiones cuantitativas, el EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0,536 muestra un grado de relación de las dos dimensiones, es decir, indica una CORRELACIÓN POSITIVA MEDIA entre la estandarización de la normativa y los sistemas de gestión de documentos electrónicos.

Hipótesis específica 3

Ho: Los equipos de revisión no intrusiva se relacionan positivamente con los sistemas de intercambio de datos entre aduanas en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

H1: Los equipos de revisión no intrusiva se relacionan positivamente con los sistemas de intercambio de datos entre aduanas en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020.

Tabla 26

Correlación entre los equipos de revisión no intrusiva y los sistemas de intercambio de datos entre aduanas

		EQUIPOS DE REVISIÓN NO INTRUSIVA	SISTEMAS DE INTERCAMBIO DE DATOS ENTRE ADUANAS
EQUIPOS DE REVISIÓN NO INTRUSIVA	Correlación de Pearson	1	,394*
	Sig. (bilateral)		,031
	N	30	30
SISTEMAS DE INTERCAMBIO DE DATOS ENTRE ADUANAS	Correlación de Pearson	,394*	1
	Sig. (bilateral)	,031	
	N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Al observar la tabla 26, Cálculo del coeficiente de correlación entre las dimensiones equipos de revisión no intrusiva y los sistemas de intercambio de datos entre aduanas, y al referirse de dos dimensiones cuantitativas, el EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN R DE PEARSON 0,394 muestra un grado de relación de las dos dimensiones, es decir, indica una CORRELACIÓN POSITIVA DÉBIL entre la estandarización de la normativa y los sistemas de gestión de documentos electrónicos.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la hipótesis general que menciona que existe relación entre la modernización y digitalización en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020, se obtuvo un grado relacional de 0,82, significando así que ambas variables se relacionan de forma positiva, de esta manera, se puede decir que la digitalización es un factor importante para la modernización en los procesos de una administración aduanera. Por eso, Reyes, O. , Palos, M. y De Dios, A. (2018) en su artículo La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso, obtuvieron como resultados que una

aduanas no solo tiene como rol principal la recaudación de impuestos, sino que también busca facilitar y controlar el comercio al fiscalizar las fronteras, y que en base a sus mejoras en prácticas hacia la modernización hay efectos significativos y positivos en sus funciones, se afirma lo que menciona el autor ya que dentro del rol de la administración aduanera está en adoptar medidas que busquen convertirse en una aduana moderna no solo para favorecer su recaudación de tributos sino para crear un ambiente favorable que minimice los riesgos y dinamice las operaciones de comercio internacional. También, Rincón, E. (2017) en su artículo titulado Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico encontraron como resultados que las funciones de las entidades estatales han mejorado y optimizado posterior al uso de nuevas tecnologías en surgimiento, se está a favor del autor porque la aduana del país así como las demás administraciones públicas han ido instaurando no solo en sus instalaciones, sino en sus plataformas y operaciones mayor grado de tecnificación a favor de sus ciudadanos. Además, Reyes, O., Ortiz, A. y Álvaro, A. en su artículo titulado Efectos de la modernización en la recaudación de la aduana de Lázaro Cárdenas hallaron como resultados que los cambios realizados por el gobierno de México mediante reformas en cuestiones legales y la implementación de programas en miras a una aduana moderna, influyen de forma positiva al recaudar los tributos aduaneros, se está a favor ya que gracias a la modernización y digitalización se han creado plataformas virtuales donde ya es posible realizar el pago de impuestos, minimizando así el riesgo de pagos fuera de tiempo de los trámites.

Acerca de la hipótesis específica 1 que indica que existe relación entre la implementación de la ventanilla única y los sistemas de declaración electrónica en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020, se encontró un grado relacional de 0,69, en otras palabras, las ventanillas únicas son un medio útil y eficiente para la presentación de la declaración electrónica de las mercancías por parte de los operadores de comercio exterior. Así como expresa Sánchez, V. (2020) en su artículo titulado La presentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias por medios

informáticos y electrónicos en Alemania: Evolución normativa y situación actual, los resultados muestran que desde una inicial aplicación de sistemas electrónicos de manera voluntaria ha evolucionado a una eventual utilización de forma obligatoria de estos canales en donde también se encontró la falta del cumplimiento mínimo de seguridad que garantice la autenticidad, se está a favor de esta posición ya que a pesar de que la utilización de canales digitales ya es más recurrente, aún existen ineficiencias en los sistemas para los pagos por ejemplo, ya que según el presente estudio aún no es un medio seguro para efectuarlo debido a posibles eventos de fraude o pérdida de información. Tal como afirma, Morán, J. y Ferrer, M. (2014) en su artículo titulado *Competitividad y factores críticos de éxito en los agentes de aduanas del estado Zulia (Venezuela)* cuyos resultados muestran que los instrumentos tecnológicos significan un factor esencial para un agente de aduana pues estos dan servicios de declaración electrónica, así como la valoración y clasificación de las mercaderías mediante los sistemas automatizados, se está a favor de lo mencionado por el autor debido a que los agentes de aduana al ser un grupo perteneciente a los Operadores de Comercio Exterior son los que realizan mayor gestión de las operaciones en línea siendo los principales receptores de los cambios tecnológicos que se realicen en relación a los trámites o los cambios normativos que implemente la aduana. En esta misma línea, López, A., et al. (2016) en su artículo titulado *Las TIC navegando hacia la sostenibilidad económica y ambiental en el transporte marítimo*, obtuvo como resultado que para ampliar la funcionalidad de plataformas como las ventanillas únicas se necesita implementar instrumentos de gestión de datos y desarrollar inteligencia comercial, se afirma lo que menciona el autor ya que la instauración de espacios digitales significan una ardua tarea para la administración tributaria en materia aduanera en cuestiones comerciales y de tecnología, sobre todo, por la cantidad de usuarios que esperan navegar y realizar sus trámites en línea.

Acercas de la hipótesis específica 2 que menciona que existe relación entre la estandarización de la normativa y los sistemas de gestión de documentos electrónicos en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera

en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020, se obtuvo un grado relacional de 0,53, esto se refiere a que, la normativa vigente en referencia a la facilitación comercial en materia aduanera hacia la modernización, ha favorecido de manera positiva para que los contribuyentes gestionen sus documentos a presentar ante aduana de manera más simplificada, rápida y menos costosa. Debido a esto, Huayapa, Y., Pato, R., y Villalba, N. (2017) en su trabajo de investigación Digitalización del sector público: gestión documental electrónica para la desburocratización tuvieron como resultado que la mayoría de usuarios realizan sus trámites de forma online de los cuales la mayoría considera que es un medio transparente y confiable, sin embargo, no se está a favor del autor porque si bien es cierto que ya hay mayor familiarización por el uso de estos canales, aún los usuarios no consideran seguro estas plataformas por lo que algunos de ellos prefieren los medios convencionales para realizar sus pagos por ejemplo. Es por ello que Loo, D., & Mariátegui, R. (2020) en su investigación nombrada Digitalización del proceso aduanero y su relación con operatividad la aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016-2020 tuvieron como resultado que la mayoría de los operadores de comercio exterior están satisfechos con la calidad de servicio recibido por la aduana gracias a sus nuevas medidas de digitalización, es por eso que se está a favor de lo que dice el autor porque la satisfacción sobre un servicio depende de las facilidades que se brinden a un usuario para que desempeñe eficientemente sus funciones. También Campos, V. (2008) en su artículo titulado El sistema de tecnología de información para el control aduanero - TICA - y los cambios en el ámbito aduanero del año 2005. hacia la facilitación del comercio, tuvo como resultado que la aplicación gradual de TICA ha dado resultados favorables al incrementar la cantidad de DUA's gestionadas que representa también un ahorro económico, se está de acuerdo con el autor ya que la automatización ha permitido mayor rapidez en los tiempos de atención y gestión de los documentos declarados, no solo favoreciendo a la administración aduanera, sino también a los usuarios que obtienen el levante de sus mercancías en menor tiempo.

En referencia a la hipótesis específica 3 que expresa que existe relación entre los equipos de revisión no intrusiva y los sistemas de intercambio de datos entre

aduanas en los procesos de la administración tributaria en materia aduanera en la ciudad de Lima, periodo 2016 – 2020, se encontró un grado relacional de 0,39, por ello se entiende que, existe una relación baja de los equipos de revisión no intrusiva en referencia a la infraestructura, herramientas y/o instrumentos para el control del flujo comercial en los puertos, y los sistemas de intercambio de datos entre aduanas, debido a que estas apenas llevan desarrollando los lineamientos internacionales que favorezcan la automatización en sus operaciones. Así como los autores Zepeda, I., Ángeles, G. y Carrillo, D. (2017) mencionan en su artículo titulado Infraestructura portuaria y crecimiento económico regional en México, los resultados que obtuvieron demuestran que la infraestructura de un espacio portuario es consecuente a las condiciones en su empleabilidad dadas por la demanda del servicio de transporte, este es un punto a favor para los autores ya que los espacios donde se realice la inspección, almacenamiento y traslado de mercancías deben estar a la vanguardia de los cambios hacia la modernización y especializado en cada medio de transporte existente sea marítimo, aéreo o terrestre. De igual forma, tal como afirma Benayas, G. (2020) en su artículo titulado La diplomacia pública digital en México y Chile cuyos resultados indican que ambos países están relacionados con el ciberespacio, México es muy activo en este campo y Chile ha tenido una presencia tardía pero progresiva, se ratifica lo que dice el autor ya que la interconectividad de las aduanas entre distintos países de América Latina aún presentan sinergias, lo que no favorece su desarrollo a nivel comercial como bloque económico. Así como menciona Cote-Boucher, K. (2014) en su artículo titulado Tecnologías, descalificación y luchas por influencia entre los profesionales de la seguridad fronteriza, los resultados del artículo muestran que las condiciones de seguridad influyen en las prácticas rutinarias de los trabajadores en las fronteras, se está de acuerdo con lo mencionado con el autor ya que es importante que se implementen equipos de inspección no intrusivos cada vez más modernos y seguros para favorecer las actividades de los colaboradores de aduanas .

VI. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación, se pudo observar en la hipótesis general una correlación positiva fuerte de 82% entre la modernización y la digitalización debido a que existe una gran fiabilidad de los 30 encuestados pues consideran que la aduana a través de la modernización ha desarrollado una gestión efectiva en sus procedimientos, desde su rol como ente recaudador de impuestos dando facilidades a los contribuyentes a usar medios digitales para regularizar y cancelar los mismos hasta su rol operativo en facilitar medios y plataformas digitales para realizar operaciones y consultas en línea de trámites.

Acerca de la hipótesis específica 1 existe una correlación positiva fuerte de 82% entre la implementación de la ventanilla única y los sistemas de declaración electrónica debido a que el 63,3% de los 30 especialistas que participaron en la encuesta consideran que la VUCE ha beneficiado y simplificado a nivel operativo y técnico los sistemas de declaración electrónica, lo cual ha permitido que sea una canal efectivo para la presentación de documentación ante las entidades competentes y la difusión de información de comercio exterior.

Además, en la hipótesis específica 2 se determina una correlación positiva media de 54% entre la estandarización de la normativa y los sistemas de gestión de documentos electrónicos, ello porque el 63,3% de los encuestados, están de acuerdo en que aduanas debería ajustar la normativa, bajo la cual se rige, en miras hacia una aduana moderna, priorizando que los nuevos procedimientos se realicen por medios digitales y pongan en práctica servicios como el teledespacho web para reducir tiempos y mejorar su capacidad de respuesta.

Por último, acerca de la hipótesis específica 3 se comprueba una correlación positiva débil de 39% entre las dimensiones equipos de revisión no intrusiva y los sistemas de intercambio de datos entre aduanas, debido a que el 33% de los colaboradores de las empresas estudiadas han expresado que ha sido útil y beneficioso la implementación de tecnología para el control, monitoreo y detección, así como el sistema de rastreo en el tránsito de mercancías, sin embargo, la seguridad y confiabilidad en estos no ha mejorado.

VII. RECOMENDACIONES

Dada la relevancia de la investigación y al comprobar un alto grado de correlación entre ambas variables, se recomienda la mejora continua en los procesos realizados por aduanas hacia una aduana moderna, así como las iniciativas para desarrollar actividades que automaticen los servicios que brinda a sus contribuyentes, el seguimiento a su plan de modernización, así como su cumplimiento, ya que es importante un mayor grado de tecnificación a nivel institucional y en sus tareas administrativas, debido a que esto le permitiría tener más transparencia y confiabilidad.

Asimismo, acerca de las plataformas en línea como la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y los sistemas de declaración electrónica que aduanas maneja, se recomienda su constante actualización y mantenimiento debido a la gran cantidad de usuarios en tiempo real que realizan consultas y trámites por estos medios, así mismo, sería más beneficioso aún que otras instituciones que aún no se encuentren dentro de la plataforma y que son indispensables en las operaciones de comercio internacional, se sumen a la misma para tener un canal más completo y efectivo.

De igual manera, se recomienda que a nivel institucional se continúe estandarizando la normativa vigente conforme a estándares en aduanas aplicados por países de la región y que pertenecen al mismo bloque económico, dejando de lado sistemas ambiguos de gestión que hacen que los procesos tomen más tiempo y sean más costosos, garantizando cada vez mayor acceso a la información, ya que todo se ha automatizado de forma progresiva.

Finalmente, debido a la baja correlación mostrada en los equipos de revisión no intrusiva y los sistemas de intercambio de datos entre aduanas, se recomienda tener mayor énfasis y seguimiento a las políticas de seguridad y control de riesgo que se aplican, asimismo ya que se han encontrado importantes puntos de mejora, así como en el presupuesto destinado para la infraestructura y el uso de equipos de revisión necesarios para el acceso e identificación de mercancías mediante los sistemas de rastreo.

REFERENCIAS

- Benayas, G. (2020). *La diplomacia pública digital en México y Chile*. Extraído de: <https://doaj.org/article/9ce2f12b03794f9f9df03b47de618607>
- Burgos, A. (2019). *Gestión de la innovación aplicada al proceso de exportación para el desarrollo competitivo de la agencia de aduanas" Grupo Lanata SA* . Extraído de: <https://n9.cl/q3p6>
- Campos, V. (2015) en su artículo titulado *El sistema de tecnología de información para el control aduanero - TICA - y los cambios en el ámbito aduanero del año 2005. Hacia la facilitación del comercio*. Extraído de: <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/handle/120809/964/EI%20sistema%20de%20tecnologia%20de%20informacion%20para%20el%20control%20aduanero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano, J. y Baena, J. (2015). *Tendencias en el uso de las tecnologías de información y comunicación para la negociación internacional*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-53082017000300017
- Corcuera, S. & Moreno, M. (2020). *Cadena:: Innovando en la Gestión Aduanera con Blockchain*. Extraído de: <https://n9.cl/1wpg>
- Cosio, E. (2017). *El control concurrente en la importación para consumo, como fuente principal de la recaudación por gestión directa de la administración tributaria en materia aduanera (2010 - 2014)*. Extraído de: <https://n9.cl/j8o5>
- Cote-Boucher, K. (2015). *Tecnologías, descalificación y luchas por influencia entre los profesionales de la seguridad fronteriza*. Extraído de: https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=doi_dedup___::4f1813221676e0767616c7ddb586e90d
- Crovetto, M. & Yupanqui, L. (2020). *La transformación digital de la Aduana peruana y sus consecuencias en el proceso de despacho aduanero de importación de las agencias de aduanas de Lima y Callao durante el periodo Julio 2018-Julio 2020*. Extraído de file:///C:/Users/user/Downloads/Crovetto_MM.pdf

- Faúndez, A., Osman, R. y Pino, M. (2018). *La auditoría tributaria por sistemas electrónicos frente a los derechos de los contribuyentes: un estudio comparado en América Latina*. Extraído de: <https://www.scielo.cl/pdf/rchdt/v7n2/0719-2576-rchdt-7-2-00113.pdf>
- Guadalupe Báscones, J. (2020). *COVID-19, comercio exterior peruano y lecciones por aprender*. Forseti. *Revista De Derecho*, 9(13), 06 - 20.
- Huayapa, Y., Pato, R., & Villalba, N. (2017). *Digitalización del sector público: gestión documental electrónica para la desburocratización*. Extraído de: <https://n9.cl/inzo2>
- Loo, D., & Mariátegui, R. (2020). *Digitalización del proceso aduanero y su relación con la operatividad aduanera del puerto del Callao durante el periodo 2016-2020*. Extraído de: <https://n9.cl/jaer>
- López, A. (2020). *El control aduanero del régimen de importación para el consumo en la detección del delito de contrabando en el terminal portuario del Callao*. Extraído de: <https://n9.cl/l4lif>
- López, A., et al. (2016). *Las TIC navegando hacia la sostenibilidad económica y ambiental en el transporte marítimo*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532016000300025
- López, E. & Martínez, S. (2016). *El contrabando aduanal y su efecto negativo en el sector textil mexicano durante el periodo 2006-2012*. Extraído de: <https://n9.cl/t875>
- Maldonado Cadavid, C., & Novoa Ospino, S. M. (2020). *Regulación aduanera para la facilitación del comercio electrónico transfronterizo en Colombia*. Extraído de: <https://n9.cl/ks3fn>
- Mejía Victoria, O., López Leyva, S., Lacavex Berumen, M., Novela Joya, R., & Aranibar, M. F. (2017). *Facilitación Comercial Y Control Aduanero En Las Principales Aduanas De Baja California (Trade Facilitation and Customs*

Control: An Examination of Main Customs of Baja California). Revista Global de Negocios, 5(3), 71-83.

Morán, J. y Ferrer, M. (2015). *Competitividad y factores críticos de éxito en los agentes de aduanas del estado Zulia (Venezuela)*. Recuperado de: http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/39477/articulo_4.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Muriel, G. (2017). *Estrategia Empresarial y Competitividad de las Agencias de Aduana en el Distrito de Tacna, 2016-2017*. Extraído de: <https://n9.cl/c0zat>

Nemer, A. (2019). *Estudio de la aplicación práctica del 44º Protocolo Adicional sobre procedimiento para efectuar las consultas y remisión de documentación, Acuerdo de Complementación Económica Nº 18, sobre remisión de documentación en los casos de origen dudoso de la mercadería*. Extraído de: <http://hdl.handle.net/11086/11823>

Nikiforovich, V. y Victorovna, E. (2020). *La facilitación del comercio en tres dimensiones: «suave», «dura» y digital*. Recuperado de: <https://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/814/1453>

Núñez, J. (2018). *Una Aduana Digital y Sin Papeles. Gestión en el tercer milenio*. Extraído de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/16034/13776>

Ojeda, M. , Talavera, R. & Berrelleza, M. (2016). *La Gestión del Conocimiento*. Extraído de: <https://n9.cl/ru9x>

Paniagua, F., Campos, J. & García, O. (2018). *Perspectivas, desafíos y configuraciones del Desarrollo Regional en México*. Recuperado de: <https://n9.cl/unacw>

Pedrajas, M. (2020). *¿ Cómo afecta la digitalización en el proceso de comercialización de las grandes empresas textiles?*. Extraído de: <https://n9.cl/f2vap>

- Reyes, O. , Palos, M. y De Dios, A. (2018). *La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100010&lang=es
- Reyes, O., Ortiz, A. y Álvaro, A. *Efectos de la modernización en la recaudación de la aduana de Lázaro Cárdenas*. Recuperado de: <https://dfe.cucea.udg.mx/index.php/dfe/article/view/9/6>
- Rincón, E. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Recuperado de: <http://books.scielo.org/id/69q3z>
- Rojas, A. (2016). *Análisis de la gestión fiscalizadora aduanera en el servicio nacional de aduanas de Chile*. Extraído de: <https://n9.cl/pavdw>
- Ruiz, J. (2019). *Implementación de un sistema informático para la gestión del servicio de notificación local de la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria–Sunat Tumbes, 2019*. Extraído de: <https://n9.cl/e8d5>
- Sánchez, V. (2020). *La presentación de declaraciones y autoliquidaciones tributarias por medios informáticos y electrónicos en Alemania: Evolución normativa y situación actual*. Recuperado de: <https://www.ief.es/vdocs/publicaciones/1/177/4.pdf>
- Seguel, P. (2018). *La ‘modernización portuaria’ en la Región del Biobío. Un caso de privatización con precarización del empleo (1998-2018)*. Recuperado de: https://explore.openaire.eu/search/publication?articleId=doi_dedup____:4fb6478a2b49a0a38d183f12413504d6
- Servín, S. (2015). *El comercio Electrónico y la Aduana*. Recuperado de: http://scielo.iics.una.py//scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522015000200003&lang=es

- Shimanskaya, A. (2019). *Transformación digital de los procesos de comercio exterior en el contexto de la formación del espacio digital de la UEEA: aspecto aduanero*. Extraído de: <https://n9.cl/0b5y>
- Suarez, J., Cabrerías, M., & Pérez, M. (2016). *Ventanilla única desde la experiencia del departamento de soluciones para la aduana del centro CEIGE*. Extraído de: <https://n9.cl/0awlm>
- Torres, A. & Campos, F. (2016). *La competitividad de aduanas de la región Asia Pacífico: una aproximación mediante el análisis de clústeres*. Extraído de: <https://n9.cl/pkpov>
- Valdes, L. (2020). *Transformación digital en la logística de América Latina y el Caribe*. Extraído de: <https://n9.cl/e3o7w>
- Vergara, R. (2013). *Uso de las TIC en website la Sunat y Aduanas*. Extraído de: <https://n9.cl/ni3t>
- Vovchenko, N, Ivanova, O, Khapilin, A y Khapilin, S (2019). *El mecanismo de administración aduanera de la unión económica euroasiática en la era digital*. Extraído de: <https://n9.cl/syb8a>
- Yucra Quispe, F. D. M. B. (2020). *La Revolución digital de la contabilidad por efectos de la crisis del Covid 19 en el Perú año 2020*. Extraído de: <https://n9.cl/ky>
- Zamora, A. (2017) en su artículo titulado *La eficiencia de las aduanas de la región APEC: Un análisis a través del modelo DEA Malmquist*. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-53082017000300017
- Zepeda, I., Ángeles, G. y Carrillo, D. (2017) en su artículo titulado *Infraestructura portuaria y crecimiento económico regional en México*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11150592004>

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable Modernización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Modernización	Según, Ojeda, Talavera & Berrelleza (2016). A partir del plan de modernización de aduanas 2007-2012 la operación aduanera se ha eficientado, permitiendo la facilitación del comercio avanzando con la implementación de ventanilla única, la cual conlleva una serie de automatizaciones para el cumplimiento de las formalidades y obligaciones, con la estandarización de la normativa, y los equipos de revisión no intrusiva.	Se realizará a través de las dimensiones, sus indicadores, ítems y escala determinada.	Implementación de la Ventanilla Única	Funcionalidades	1,2	Ordinal
				Autorizaciones y permisos	3, 4	
				Entidades competentes	5	
				Generación y recepción de trámites	6	
				Servicios complementarios	7	
			Estandarización de la normativa	Códigos y estándares internacionales	8	
				Decretos, leyes y reglamentos nacionales	9	
			Equipos de revisión no intrusiva	Tecnología para monitoreo y detección	10	
				Control al acceso e identificación	11	
				Sistemas de rastreo	12	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable Digitalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Digitalización	Shimanskaya (2019) menciona que las plataformas aduaneras digitales deben incluir los sistemas de declaración electrónica e información preliminar, varios registros y bases de datos aduaneros, sistemas de gestión de documentos electrónicos, así como sistemas de intercambio de datos entre aduanas y otras agencias gubernamentales	Se realizará a través de las dimensiones, sus indicadores, ítems y escala determinada.	Sistemas de declaración electrónica	Orientación e información	1	Ordinal
				Gestión transparente	2	
				Defensoría al contribuyente	3	
				Operaciones en línea	4	
				Medios de declaración y pago	5	
			Sistemas de gestión de documentos electrónicos	Consulta de documentos	6	
				Pago de documentos	7	
				Servicios de teledespacho	8	
			Sistemas de intercambio de datos entre aduanas	Automatización	9	
				Seguridad y confiabilidad	10	

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado Sr. (a) el presente cuestionario es para realizar una investigación con fines académicos, se aplicara de manera anónima cuyas respuestas serán confidenciales, para ello solicitamos que sea lo más sincero posible al responder las preguntas, lea las instrucciones cuidadosamente.

Agradecemos su colaboración con esta investigación.

INSTRUCCIONES

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

CUESTIONARIO 1: MODERNIZACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		1	2	3	4	5
Implementación de la Ventanilla Única	Funcionalidades					
	1	¿Considera que la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es una herramienta que ha facilitado el comercio exterior en el país?				
	2	¿En su opinión, VUCE le ha permitido cumplir con sus requerimientos de comercio exterior de manera simplificada y automatizada?				
	Autorizaciones y permisos					
	3	¿Considera usted que la VUCE ha simplificado las actividades del proceso de emisión de certificados, autorizaciones y/o permisos ante las entidades competentes tales como Senasa, Digesa, Digemid, etc?				
	Entidades competentes					
	4	¿Desde el punto de vista operativo, cree usted que ha sido beneficioso la interactividad de VUCE y las entidades fiscalizadoras?				
	Generación y recepción de trámites					
	5	¿Los trámites se realizan de forma más efectiva a través de la plataforma VUCE siendo esta el canal de comunicación más conveniente por parte de las entidades fiscalizadoras para dar respuesta a los mismos?				

	Servicios complementarios						
	6	¿Estaría de acuerdo en que se cree un área en defensa del usuario ante situaciones atípicas con respecto a los procedimientos de comercio exterior en la VUCE?					
	7	Considera usted, ¿Qué a través de su plataforma, Sunat debería desarrollarse y unificarse con la VUCE para tener un mejor control del ingreso y salida de mercancías a nuestro país?					
Estandarización de la normativa	Códigos y estándares internacionales						
	8	¿Está de acuerdo en que la aduana del país debería ajustarse a los estándares internacionales hacia una aduana moderna?					
	Decretos, leyes y reglamentos nacionales						
	9	¿Las normas emitidas por la autoridad aduanera en cuestión de la digitalización en la documentación ante las entidades ha facilitado la presentación de sus trámites ante estas?					
Equipos de revisión no intrusiva	Tecnología para monitoreo y detección						
	10	¿Le ha sido útil que ahora se pueda realizar el traslado de carga con código QR electrónico?					
	Control al acceso e identificación						
	11	¿Le han beneficiado la implementación de scanners y dispositivos móviles para el reconocimiento físico y atención de solicitudes electrónicas por parte de aduanas?					
	Sistemas de rastreo						
	12	¿Está de acuerdo con la afirmación de que con el tracking completo de la carga con validación de precintos de alta seguridad ha disminuido la inseguridad en la cadena logística?					

CUESTIONARIO 2: DIGITALIZACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
Sistemas de declaración electrónica	Orientación e información					
	1	¿El portal tributario-aduanero de SUNAT le facilita el acceso a la información y orienta a la gestión de sus trámites en línea?				
	Gestión transparente					
	2	¿La difusión de información en Internet muestra de forma transparente la gestión institucional de los procesos de SUNAT?				
	Defensoría al contribuyente					
	3	¿Las plataformas digitales le permiten canalizar sus quejas o sugerencias como contribuyente?				
	Operaciones en línea					
	4	¿El Sistema de Operaciones en Línea de SUNAT le permite realizar consultas de forma efectiva agilizando de esa manera los procedimientos?				
	Medios de declaración y pago					
5	¿Para la presentación y pago de tributos, el sitio de SUNAT le ofrece opciones seguras y confiables?					
Sistemas de gestión de documentos electrónicos	Consulta de documentos					
	6	¿Los canales digitales le ha facilitado la consulta y presentación de documentos en sus operaciones en línea?				
	Pago de documentos					
	7	¿La cancelación de sus documentos aduaneros de manera digital ha significado una reducción de tiempo y mayor capacidad de respuesta ante Aduanas?				
	Servicios de teledespacho					
8	¿El servicio de Teledespacho Web le permite recibir los archivos de respuesta por el mismo medio?					
Sistemas de intercambio de datos entre aduanas	Automatización					
	9	¿La automatización del intercambio de datos punto a punto de cada Aduana ha mejorado a través de la digitalización?				
	Seguridad y confiabilidad					
10	¿El intercambio de datos se da de forma segura y confiable, con integridad de datos y control de acceso a los mismos?					

Anexo 4: Validación de encuestas



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Dra. Cavero Egúsqüiza Vargas Lauralinda
- I.2. Especialidad del Validador: Economía y Finanzas
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Luz Merlin Naula Suarez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para vabrar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 17 de octubre del 2021.

Dra. Cavero Egúsqüiza Vargas Lauralinda

DNI: 08879583

Teléfono: 945184338

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Modernización

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

Variable 2: Digitalización

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		

Los Olivos, 17 de octubre del 2021.



Dra. Cervero Egúsqiza Vargas Lauralinda

DNI: 08879583

Teléfono: 945184338

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Dr. Manuel Munsibay Muñoa
- I.2. Especialidad del Validador: Ingeniería Industrial
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Luz Merlin Naula Suarez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

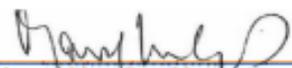
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 17 de Octubre del 2021.



Dr. Manuel Munsibay Muñoa
DNI: 06185121
Teléfono: 945182224

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

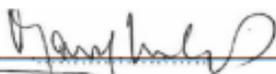
Variable 1: Modernización

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

Variable 2: Digitalización

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		

Los Olivos, 17 de octubre del 2021.


Dr. Manuel Munsday Muñoa
DNI: 06185121
Teléfono: 945 182224

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Dra. Mary Michca Maguiña
 I.2. Especialidad del Validador: Educación
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Luz Merlin Naula Suarez

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Los Olivos, 17 de octubre del 2021.



Dra. Mary Michca Maguiña
 DNI: 41478652
 Teléfono: 995801023

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Modernización

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		
Ítem 11	✓		
Ítem 12	✓		

Variable 2: Digitalización

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		
Ítem 10	✓		

Los Olivos, 17 de octubre del 2021.

Dra. Mary Michca Maguiña
DNI: 41478652
Teléfono: 995801023