



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



**EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRAMITES DE IMPORTACIÓN
Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE
COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO SISTEMAS**

JULIACA – PERÚ

2026



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRAMITES DE IMPORTACIÓN
Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE
COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO DE SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

PRIMER MIEMBRO

:

M. Sc. JESUS ESTEBAN CASTILLO MACHACA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Ing. ADWAR RANULFO SANCHEZ CARREON

ASESOR DE TESIS

:

Dr. PAUL MAMANI TISNADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24

**RESOLUCIÓN DECANAL N° 115-2026-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 20 de marzo de 2026

VISTOS; el Expediente N° 2026-CU-001118, presentado por el señor (a) **OLAGUIVEL MAYDANA DIEGO ARMANDO**, egresado de la Escuela Profesional de **INGENIERÍA DE SISTEMAS**, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, quien solicita **NOMINACIÓN DE JURADOS Y PROGRAMACIÓN DE FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN**.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bachiller **OLAGUIVEL MAYDANA DIEGO ARMANDO**, quien solicita **NOMINACIÓN DE JURADOS Y PROGRAMACIÓN DE FECHA Y HORA DE SUSTENTACIÓN** de la tesis titulada: **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**, la misma que pertenece a la línea de investigación, **CIENCIAS DE LOS ORDENADORES**, para optar el título profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos mediante resolución 0294-2023-UANCV-CU-R y en concordancia con el dictamen de similitud.

De conformidad al Reglamento Interno de Trabajos de Investigación conducente a grados y títulos, aprobado con resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R y en mérito al art. 24, Art. 28 del reglamento, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales y en uso a las atribuciones que le concede la ley Universitaria N° 30220, Ley de creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° 24661, y el estatuto de la UANCV, el Decano y Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR la NOMINACION DE JURADOS, integrado por los siguientes docentes:

Presidente : **Dr. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA**
1er miembro : **M.Sc. JESUS ESTEBAN CASTILLO MACHACA**
2do miembro : **Ing. ADWAR RANULFO SANCHEZ CARREON**

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER como asesor de la investigación (tesis) de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, al (a la) docente, **Dr. Paul Mamani Tisnado**

ARTÍCULO TERCERO.- APROBAR la FECHA Y HORA DE SUSTENTACION DE LA TESIS del (la) Bachiller: **OLAGUIVEL MAYDANA DIEGO ARMANDO**, del informe final de la investigación (tesis) titulado: **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**, para optar el título profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**, de acuerdo al siguiente detalle:

FECHA : Lunes, 23 de marzo de 2026

HORA : 09:00 a.m.

LUGAR : Sala de Docentes-FIS

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que, la Unidad de Investigación, Responsables del Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Director de la Escuela profesional, **INGENIERÍA DE SISTEMAS**, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANOC.c.
Arch 2026
interesado
J.C.H.M./e.h.r.

**RESOLUCIÓN DECANAL N° 017-2026-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 13 de enero de 2026

VISTOS; el Expediente N° 2025-CU-13934, presentado por el (a) señor (a) **DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA**, quien solicita REVISION DEL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (borrador de tesis), **el proveído N° 007 -2025-UI-FIS-UANCV/J**, del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) señor (a) **DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA**, ha presentado su informe final de la investigación (borrador de tesis), titulado: **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**, para optar el título profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas emitió opinión favorable al Expediente 2025-CU-13934, del informe final (borrador de tesis); titulado: **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**, correspondiente a la línea de investigación, **CIENCIA DE LOS ORDENADORES**.

Que al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el reglamento interno de trabajos de investigación conducentes a grados y títulos mediante resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y estando a la opinión favorable de la Unidad de Investigación respecto al informe final de la investigación (borrador de tesis).

Estando, con la opinión favorable de la propuesta de investigación del Comité de investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y en concordancia con el reglamento interno de trabajos de investigación conducente a grados y títulos, aprobado con resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R y en mérito al art. 25 del reglamento, con fines de obtención de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales y en uso a las atribuciones que le concede la ley Universitaria N° 30220, Ley de creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° P 24661, y el estatuto de la UANCV, el Decano y Director de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el INFORME FINAL DE LA INVESTIGACION (BORRADOR DE TESIS), para la REVISION DE SIMILITUD TURNITIN, presentado por el (la) señor (a): **DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS** con el tema titulado: **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**, correspondiente a la línea de investigación, **CIENCIA DE LOS ORDENADORES**, en virtud a los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR como **ASESOR DE INVESTIGACION** al (a la) **Dr. Paul Mamani Tisnado**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que, la Unidad de Investigación, Responsables del Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Director de la Escuela profesional, **INGENIERIA DE SISTEMAS**, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

**RESOLUCIÓN DECANAL Nº 053-2025-D-FIS-UANCV**

Juliaca, 23 de octubre de 2025

VISTOS; el Expediente Nº 2025-CU-3771, presentado por el señor (a) **DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA** solicitando **APROBACIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION**, el **PROVEIDO Nº 020-2024-UI-FIS-UANCV/J** y la **OPINIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN** formato ANEXO Nº 01 del Director de la Unidad de Investigación de la Escuela Profesional de **INGENIERIA DE SISTEMAS** de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, según el reglamento interno de trabajo de investigación conducente a grados y títulos.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) señor (a) **DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA**, ha presentado su propuesta de investigación titulado: **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas emitió opinión favorable de la propuesta de investigación; Expediente 2025-CU-3771, aprobando la propuesta de investigación titulada: **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**.

Que es requisito indispensable contar con un asesor docente ordinario y/o contratado de la facultad de Ingeniería de Sistemas, con mínimo de cinco años de docencia, grado de doctor o magister y experiencia en la línea a investigar, o deberá estar acreditado por resolución Nº 0989-2022-UANCV-CU-R, quien asumirá como asesor de la propuesta de investigación según el área de grado.

Estando, con la opinión favorable de la propuesta de investigación del Comité de investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y en concordancia con el reglamento interno de trabajos de investigación conducente a grados y títulos, aprobado con resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R y en mérito al art. 25 del reglamento, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales y en uso a las atribuciones que le concede la ley Universitaria Nº 30220, Ley de creación de la UANCV Nº 23738 y modificatoria Nº 24661, y el estatuto de la UANCV; el Decano y Director de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, la **PROPUESTA DE INVESTIGACION**, presentada por el (la) Bachiller: **DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO DE SISTEMAS** con el tema titulado: **EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025**, correspondiente a la línea de investigación, **CIENCIA DE LOS ORDENADORES**.

La misma que deberá proceder con la ejecución de la propuesta de investigación aprobado de acuerdo a los establecido en el Reglamento Interno de Trabajos de Investigación Conducente a Grados y Títulos, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER como **ASESOR DE INVESTIGACION** al (a) docente **Dr. Paul Mamani Tisnado**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que, la Unidad de Investigación, Responsables del Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas y el Director de la Escuela profesional, **INGENIERIA DE SISTEMAS**, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Rodolfo Freddy Arpaqui Chura
DECANO (e)

44695493



DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRAMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANIL...

 Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::13016:596807217

Fecha de entrega

2 jun 2026, 9:32 GMT-5

Fecha de descarga

2 jun 2026, 9:57 GMT-5

Nombre del archivo

T036_44695493_T.docx

Tamaño del archivo

9.0 MB

94 páginas

15.899 palabras

94.137 caracteres



TESIS UANCV

9% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

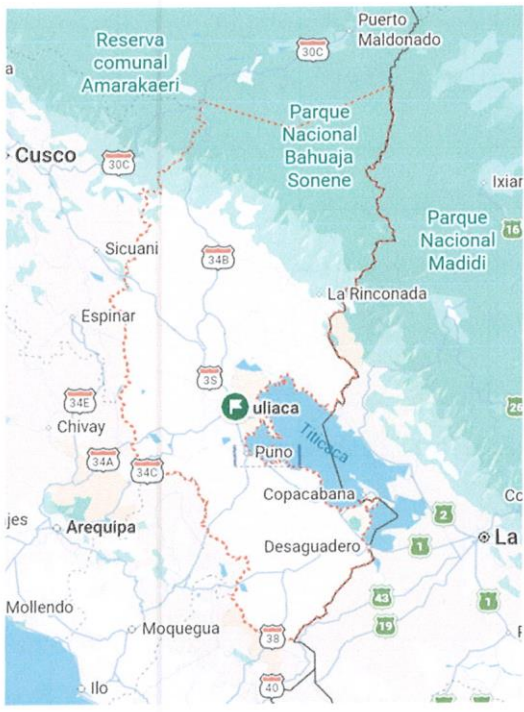


Metadatos complementarios



Título de la Tesis	
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRAMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44695493
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-0098-421X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PAUL MAMANI TISNADO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01314987
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-0287-7143
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JESUS ESTEBAN CASTILLO MACHACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01323821
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ADWAR RANULFO SANCHEZ CARREON
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02064066



Datos de investigación	
Línea de investigación	Ciencia de los Ordenadores – P24
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: PERÚ. Departamento: PUNO. Coordenadas: Latitud: -15.830511587905502, Longitud: -69.82738832016882 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/YH2qEMN1WYJ8h27k7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2025 – Marzo 2026
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04 Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"Dr. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA, identificado con DNI
Nro. 44695493, en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA DE SISTEMAS

informo que he elaborado el/la ☒ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRAMITES DE IMPORTACIÓN Y
EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO
EXTERIOR EN EL PERÚ 2025

Asesorado por: Dr. PAUL MAMANI TISNADO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 27 de ABRIL del 2026

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	i
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN	viii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2. Formulación del problema.....	12
1.2.1. Problema General:	12
1.2.2. Problemas Específicos:.....	13
1.3. Justificación del estudio	13
1.3.1. Teórico	13
1.3.2. Practico	14
1.3.3. Metodológico.....	14
1.3.4. Social	14
1.4. Objetivos de la investigación.....	15
1.4.1. Objetivo General:	15
1.4.2. Objetivos Específicos:	15
1.5. Importancia.....	16
1.6. Limitaciones	18



1.7. Hipótesis	20
1.7.1. Hipótesis General:	20
1.7.2. Hipótesis Específicas:	20
1.8. Variables	21
1.8.1. Independientes	21
1.8.2. Dependientes	22
1.8.3. Operacionalización de Variables	24

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.1. Internacionales	25
2.1.2. Nacionales	26
2.1.3. Local	27
2.2. Marco teórico de la variable independiente ventanilla única de comercio exterior.....	28
2.2.1. Conceptualización de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en el enfoque de facilitación del comercio.....	28
2.2.2. La Ventanilla Única como modelo de integración Estado–operadores ..	29
2.2.3. Marco institucional y definición de la VUCE en el Perú	29
2.2.4. Actualización normativa y modernización en el contexto 2025.....	30
2.2.5. Componentes funcionales de una ventanilla única y su traducción en dimensiones medibles.....	30
2.2.6. Interoperabilidad, arquitectura de datos y gobernanza como condiciones de desempeño	31



2.2.7. Beneficios teóricos esperados de la VUCE en el proceso administrativo	32
2.2.8. Desafíos teóricos recurrentes en la implementación de ventanillas únicas.....	33
2.2.9. Síntesis teórica para la investigación 2025	33
2.3. Marco teórico de la variable dependiente eficiencia administrativa en los trámites de importación y exportación.....	34
2.3.1. Aproximación conceptual a la eficiencia administrativa.....	34
2.3.2. Eficiencia administrativa como desempeño de procesos	35
2.3.3. Dimensiones clave de la eficiencia administrativa en trámites de comercio exterior.....	36
2.3.4. Eficiencia administrativa en comercio exterior y su medición en la práctica	38
2.3.5. Relación entre eficiencia, efectividad y calidad del servicio administrativo....	38
2.3.6. Síntesis teórica para la investigación.....	39
2.4. Marco conceptual	39

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. Métodos de investigación	43
3.1.1. Enfoque.....	43
3.1.2. Tipo.....	43
3.1.3. Nivel	43
3.1.4. Diseño	44
3.1.5. Método.....	44
3.2. Modalidad de estudio de casos	44



3.2.1. Ámbito de la investigación	44
3.2.2. Población y muestra.....	45
3.3. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos	46
3.4. Plan de recolección y procesamiento de datos	47

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo	49
4.2. Análisis inferencial.....	57
4.2.1. Contraste de hipótesis (correlación entre variables).....	59
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
ANEXOS	72



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 operacionalización de variables	24
Tabla 2 Escala de valoración del cuestionario (Likert 1–5).....	49
Tabla 3 Frecuencias y promedio por ítem Variable independiente Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)	50
Tabla 4 Estadísticos descriptivos por dimensión Variable independiente VUCE.....	52
Tabla 5 Frecuencias y promedio por ítem Variable dependiente Eficiencia administrativa en trámites de importación y exportación	53
Tabla 6 Estadísticos descriptivos por dimensión Variable dependiente Eficiencia administrativa.....	55
Tabla 7 Resumen descriptivo general por variable	56
Tabla 8 Confiabilidad por variable y por dimensión	57
Tabla 9 Prueba de normalidad Shapiro–Wilk para puntajes globales.....	58
Tabla 10 Correlación entre variables globales	59
Tabla 11 Correlaciones Spearman por dimensiones (VI vs VD)	60
Tabla 12 Resultados de regresión (VUCE → Eficiencia).....	61



RESUMEN

La presente investigación analiza cómo el uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) se vincula con la mejora de la eficiencia administrativa en los procedimientos que realizan importadores y exportadores, con el objetivo general fue determinar cómo influye la VUCE en la eficiencia administrativa de los trámites de importación y exportación durante 2025, considerando el enfoque de “ventanilla única” como punto único de presentación y notificación oportuna de resultados; y, de forma específica, examinar su relación con la reducción de tiempos, la disminución de retrabajos y el fortalecimiento de la trazabilidad y control del trámite. Metodológicamente, la investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel correlacional-explicativo, con diseño no experimental y corte transversal. Se trabajó bajo la modalidad de estudio de caso instrumental con delimitación territorial en el departamento de Puno, considerando usuarios que realizaron trámites de importación y/o exportación mediante la VUCE durante el año 2025. En conclusión, la investigación sostiene que la VUCE contribuye de forma favorable a la eficiencia administrativa en 2025, particularmente fortaleciendo la trazabilidad y el control del expediente y aportando mejoras relevantes en el componente temporal. No obstante, se requiere priorizar acciones de mejora en interoperabilidad y estandarización para impactar con mayor fuerza en la reducción de retrabajos (observaciones, subsanaciones y duplicidad documentaria).

Palabras clave: Ventanilla Única de Comercio Exterior; eficiencia administrativa; facilitación del comercio; interoperabilidad; retrabajos administrativos; trazabilidad; tiempos de trámite.



ABSTRACT

This research analyzes how the use of the Single Window for Foreign Trade (VUCE) is linked to improved administrative efficiency in the procedures carried out by importers and exporters. The overall objective was to determine how the VUCE influences the administrative efficiency of import and export procedures during 2025, considering the "single window" approach as a single point of submission and timely notification of results. Specifically, it examined its relationship with reduced processing times, decreased rework, and strengthened traceability and control of the process. Methodologically, the research was conducted using a quantitative, applied, correlational-explanatory approach, with a non-experimental, cross-sectional design. This study employed an instrumental case study approach, focusing on the Puno region and considering users who processed import and/or export transactions through the Single Window for Foreign Trade (VUCE) during 2025. The research concludes that the VUCE contributes favorably to administrative efficiency in 2025, particularly by strengthening traceability and file control, and by providing significant improvements in the time component. However, it is necessary to prioritize improvements in interoperability and standardization to have a greater impact on reducing rework (observations, corrections, and document duplication).

Keywords: Single Window for Foreign Trade; administrative efficiency; trade facilitation; interoperability; administrative rework; traceability; processing times.



INTRODUCCIÓN

El comercio internacional no es solo una cuestión de oferta y demanda; progresa, o se estanca, según qué tan bien organice el país sus procedimientos. Sin embargo, en la práctica, cuando los procesos de importación y exportación se vuelven lentos, repetitivos o carecen de transparencia, las empresas y operadores deben asumir mayores costos para hacer negocios, perder tiempo gestionando formalidades y cargar con una pesada carga administrativa que, en última instancia, termina erosionando aún más la competitividad en las cadenas globales de valor, así como la confianza en el sistema. En este contexto, el Perú ha impulsado la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) como un instrumento de facilitación del comercio que concentra los procesos asociados a las operaciones de importación, exportación y tránsito y los digitaliza bajo la administración de MINCETUR (s. f.).

A nivel operativo, la VUCE busca permitir que los usuarios gestionen los procedimientos a través de una sola ventanilla que coordina los procesos y servicios correspondientes al Comercio Exterior (MINCETUR, s. f.); en esencia, esto contribuye a reducir la fragmentación institucional y a mejorar la experiencia del administrado. Este método corresponde a la idea internacional de «ventanilla única», definida como un mecanismo que permite la presentación de información y documentos para todos los requisitos regulatorios (de importación, exportación y tránsito) a través de un único punto de entrada para el comercio exterior (Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa [CEPE/UNECE], 2020).

El verdadero valor de una plataforma digital se fundamenta en la obtención de eficiencias administrativas: tiempos de proceso más rápidos, menor reproceso y mejor trazabilidad y gestión de documentos. En Perú, las iniciativas tienen como objetivo promover la gestión electrónica para reducir el uso de papel físico en su proceso de



ventanilla única para el comercio exterior (SUNAT, s. f.). En 2025, las actualizaciones sobre aspectos normativos están destinadas a modernizar y mejorar la VUCE del comercio exterior de Perú (Comercio Exterior y Turismo, 2025).

La investigación EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS PROCEDIMIENTOS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN MEDIANTE LA VENTANILLA ÚNICA PARA EL COMERCIO EXTERIOR EN PERÚ 2025 analiza el impacto de la VUCE en la eficiencia de dichos procedimientos en un horizonte de corto plazo (para 2025), con parámetros como tiempos de trámite, costos administrativos, observaciones y trazabilidad según los usuarios.

El trabajo se estructura en cuatro secciones: presentación del problema y justificación, marco teórico sobre facilitación del comercio y eficiencia administrativa, metodología de datos, resultados y discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones para un mejor desempeño de la VUCE, así como de la gestión pública del comercio exterior peruano.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La eficiencia administrativa no es un detalle menor en el comercio exterior: es un factor que puede acelerar o desacelerar operaciones completas. En el trabajo cotidiano, los importadores, exportadores, agentes de aduanas y operadores logísticos deben lidiar con procedimientos que, debido a su naturaleza multisectorial, implican múltiples entidades públicas, cada una con sus propios requisitos, plazos y validaciones. Los efectos comunes de la falta de coordinación son: la redundancia por duplicación de información, solicitudes repetidas, observaciones derivadas de inconsistencias documentales, tiempos de respuesta dispares y la percepción de una “burocracia fragmentada” que a menudo recae sobre el usuario (Organización Mundial de Aduanas [WCO], 2017).

Específicamente, en este contexto, la VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior) es una solución institucional diseñada para centralizar y digitalizar los procedimientos bajo la perspectiva internacional de “ventanilla única”, cuyo objetivo es que la información pueda presentarse solo una vez a través de un único canal de entrega para cumplir con la regulación (Comisión Económica para Europa de las Naciones Unidas [CEPE], 2011). El desafío es que—por más valiosa que sea la



plataforma—ahora debe lidiar con muchas de las particularidades con las que siempre ha lidiado el ecosistema del comercio exterior; la interoperabilidad real entre sistemas, la madurez digital desalineada a lo largo de la cadena de valor, la estandarización de datos, la gestión del cambio y la coordinación sostenida entre instituciones (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo [UNCTAD], 2023). En la práctica, esto significa que, si bien la eficiencia administrativa no puede simplemente descansar en “tener” una ventanilla única, depende de que todo el ecosistema funcione con base en la transparencia de las reglas, los datos unificados y la integración de procesos.

A nivel normativo y de la gestión pública, es una satisfacción constatar en el Perú que este tema sigue vigente y que, de forma paulatina, debemos realizar ajustes. El Reglamento de la VUCE fue modificado en 2025, con el objetivo de mejorar los servicios acercándolos a las disposiciones nacionales e internacionales y facilitando la creación de sistemas y aplicaciones para cualquier procedimiento vinculado al comercio exterior (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2025a). ¿Por qué es importante? Confirma que, en el camino hacia el progreso, todavía existen brechas que deben cubrirse para que la digitalización entregue resultados medibles: tiempos de tramitación más cortos; menos “idas y vueltas” en los pasos de reprocesamiento; y mayor trazabilidad.

Operativamente, la interoperabilidad es uno de los “cuellos de botella” más sensibles de la eficiencia institucional: cuando los sistemas públicos y privados no se comunican bien entre sí, el usuario se convierte en un “puente” dentro de estas plataformas, teniendo que compartir la misma información mediante distintos canales o teniendo que responder conforme a ciertas observaciones (derivadas de la disparidad

de formatos y validaciones). En la literatura especializada sobre ventanillas únicas y gestión fronteriza coordinada se señala que, para que se logre la interoperabilidad, debe existir una coordinación institucional sostenida, estándares conjuntos y un enfoque integral para la gestión de fronteras (Banco Interamericano de Desarrollo, 2011). De manera similar, las directrices regionales sobre interoperabilidad para ventanillas únicas establecen que una buena integración no es solo un asunto tecnológico; requiere coordinación entre instituciones y propone acuerdos de gobernanza, arquitectura de datos, seguridad y gestión del cambio como segmentos técnicos (Comisión Económica y Social de las Naciones Unidas para Asia y el Pacífico [CEPAL], 2017).

Los informes de mitad de año y las propias presentaciones técnicas muestran que, durante 2025, hubo fases de interoperabilidad y se estaban desarrollando algunos usos de API con operadores vinculados al comercio exterior (en el caso del Perú). Esto refleja una mejora continua que también puede tener un impacto inmediato en los tiempos de tramitación y en la calidad de los procedimientos, pero aún se acompaña de brechas en la implementación o la adopción (VUCE, 2025). Complementariamente, análisis elaborados desde el sector privado han planteado que una VUCE más robusta debería mitigar costos por retrasos y centralizar los procesos en un solo momento (ComexPerú, 2024), reforzando por qué será relevante que esta desagregación revele si esas condiciones favorables convergen o no en la práctica (ComexPerú, 2024).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General:

- ¿Cómo influye la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la eficiencia administrativa de los trámites de importación y exportación en el Perú durante el año 2025?.

1.2.2. *Problemas Específicos:*

- ¿En qué medida el uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior contribuye a la reducción de los tiempos administrativos en los trámites de importación y exportación en el Perú durante 2025?
- ¿Cómo se relaciona el uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior con la disminución de retrabajos administrativos (observaciones, subsanaciones, duplicidad de documentos y/o información) en los trámites de importación y exportación en el Perú durante 2025?
- ¿En qué medida el uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior se vincula con una mayor trazabilidad y control del trámite (seguimiento del expediente, transparencia del estado y consistencia documentaria) en los procesos de importación y exportación en el Perú durante 2025?

1.3. **Justificación del estudio**

1.3.1. *Teórico*

La “ventanilla única” también busca agilizar el proceso mediante la mejora de las rutas de los agentes, y garantizando que los operadores puedan presentar documentos a través de un punto de entrada y recibir resultados en el plazo previsto (OMC, s. f.). También es fundamental en un enfoque técnico y de gestión que define este modelo de ventanilla única como uno de coordinación, estandarización e integración institucional, cuya madurez se observa a través de la calidad del servicio, los tiempos de tramitación, las correlaciones de documentos y los indicadores de trazabilidad (OMA, 2017). Este estudio contribuye a la teoría al proporcionar mayor respaldo para las proposiciones sobre qué funciona o no, centrándose en condiciones favorables para la eficiencia y en los desafíos derivados de las brechas en la coordinación interoperable e interinstitucional (UNCTAD, 2023).

1.3.2. *Practico*

Esta investigación es útil porque ayuda a proporcionar soluciones a los procesos de comercio exterior que generan costos, además de la pérdida de competitividad como resultado del retraso, las observaciones y la duplicación. Medir la VUCE en términos de eficiencia administrativa para identificar mejoras (como la reducción de los tiempos de tramitación, la reprocesación y la trazabilidad) (UNCTAD, 2023); la VUCE tiene como objetivo facilitar el comercio exterior a través de una única ventana de ingreso, contribuyendo tanto a la modernización como a las metodologías con estándares internacionales que mejoran la experiencia del usuario (VUCE, s. f.; MINCETUR, 2025). Los resultados se utilizarán para formular recomendaciones de acciones que fortalezcan la interoperabilidad, mejoren la comunicación del estado del procedimiento, incrementen el control documental y reduzcan las observaciones, logrando el cumplimiento mediante una mejor supervisión (TFAD, s. f.).

1.3.3. *Metodológico*

El papel del estudio es presentar una nueva forma medible de afirmar la eficiencia administrativa en un servicio digital nacional. Opera elementos relacionados con la utilización de la VUCE, la eficiencia administrativa por dimensión y por indicador que pueden ayudar a diseñar herramientas para la investigación replicable en gestión pública, transformación digital y facilitación del comercio (UNCTAD 2023). Un contexto global construye la noción de una sola ventanilla, lo que puede aportar (un envío; un punto de entrada y notificación oportuna) (OMC s. f.; TFAD s. f.).

1.3.4. *Social*

Desempeño en los procedimientos de importación y exportación afecta a la economía, el empleo, el abastecimiento y la competitividad del país en su conjunto. Los

procedimientos transparentes y oportunos reducen la discrecionalidad en la toma de decisiones públicas, generan confianza, despejan sospechas sobre la disposición del Estado, pero estimulan la transparencia de las acciones empresariales entre los ciudadanos/consumidores, las empresas y las autoridades públicas (comerciales) (OMC, s. f.) Por ello, el VUCE busca desincentivar el uso excesivo de documentos físicos y, en cambio, promover que se utilicen medios electrónicos para su ingreso, traslado y salida entre mercancías, modernizando así las prácticas aduaneras con pocos costos indirectos (SUNAT, s. f.).

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. *Objetivo General:*

- Determinar cómo influye la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la eficiencia administrativa de los trámites de importación y exportación en el Perú durante el año 2025, considerando el enfoque de “ventanilla única” que promueve un punto único de presentación de información y notificación oportuna de resultados

1.4.2. *Objetivos Específicos:*

- Analizar en qué medida el uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior se asocia con la reducción de los tiempos administrativos en los trámites de importación y exportación en el Perú durante 2025, en línea con el principio de “presentación única” de documentos y datos mediante un solo punto de entrada
- Evaluar cómo se relaciona el uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior con la disminución de retrabajos administrativos (observaciones, subsanaciones y duplicidad documentaria) en los trámites de importación y exportación en el Perú durante 2025, considerando que la implementación de una single window exige coordinación, estandarización e integración para evitar reprocesos

- Examinar en qué medida el uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior se vincula con una mayor trazabilidad y control del trámite (seguimiento del expediente y consistencia de la información) en los procesos de importación y exportación en el Perú durante 2025, dado que la single window transforma la forma en que las agencias fronterizas coordinan servicios e información hacia los operadores

1.5. Importancia

La importancia de la investigación “EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRAMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025” se sustenta en que el comercio exterior peruano no solo necesita “normas y plataformas”, sino resultados reales: trámites más ágiles, menos reprocesos y mayor trazabilidad. En ese sentido, estudiar la VUCE en 2025 es importante porque permite verificar, con evidencia, si la ventanilla única está logrando el propósito que la literatura internacional y los compromisos de facilitación del comercio plantean para estos sistemas: presentar información una sola vez, por un punto único, y recibir respuestas oportunas (WTO, 2014/2023; TFAD, s. f.).

1. Importancia institucional y de gestión pública

A nivel institucional, la VUCE es un instrumento administrado por el MINCETUR que permite realizar trámites de exportación, importación y tránsito mediante un único punto de acceso (VUCE, s. f.). En un entorno donde intervienen múltiples entidades competentes, la importancia del estudio radica en que ofrece información útil para fortalecer decisiones de mejora en coordinación interinstitucional,

interoperabilidad y calidad del servicio, elementos clave para que una ventanilla única funcione como “ecosistema” y no solo como portal (WCO, 2017).

2. Importancia económica y competitiva

Desde tiene un efecto directo sobre la ventaja comparativa de un estado y los costos de comercio debido a los procesos administrativos simplificados. La facilitación del comercio sugiere que la simplificación y digitalización de formalidades con un enfoque sistemático para abordar los problemas de retraso, documentación y pérdida de tiempo, y tiempos improductivos ahorran costos y fomentan el comercio (OMC, 2014/2023). En Zambia, una reducción en el tiempo invertido y la eliminación de la necesidad de rehacer por parte de la VUCE tiene el efecto de reducir los costos operativos para los comerciantes, mientras que al mismo tiempo aumenta la previsibilidad del suministro, la producción y la planificación del ciclo de entrega.

3. Importancia técnica y de transformación digital

En digitalización es diferente de la precisión. Esto es importante porque, según investigaciones internacionales, lograr mejoras incrementales con una 'ventanilla única' depende de la estandarización de datos, la interoperabilidad de sistemas y una gobernanza coordinada prolongada documentada (UNCTAD, 2023). Por lo tanto, analizar SADC para 2025 permite conocer las dimensiones del sistema (por ejemplo, métrica de tiempo de servicio, archivos rastreables, acumulación de observaciones) y también permite identificar factores del sistema que siguen restringiendo el rendimiento.

4. Importancia académica y científica

El contribución, responder a la facilitación del comercio (ventanilla única/SADC) y la eficiencia administrativa, amplía el cuerpo de conocimiento existente sobre un tema importante y actual de investigación, ilustrando así el valor científico del

aprendizaje. Además, establece un marco para estudios de desempeño futuros o evaluaciones que sean comparativos y utilicen métricas observables y replicables que se alineen con los estándares mundiales para la construcción e implementación de ventanillas únicas (WCO, 2017; UNCTAD, 2023).

1.6. Limitaciones

1. Limitaciones de acceso a información y datos operativos

Una primera limitación puede estar asociada a la disponibilidad de datos administrativos (por ejemplo, tiempos reales por etapa, tasas de observación/subsanación, o métricas de trazabilidad). Aunque la VUCE es un instrumento clave del sistema, no toda la información operativa puede ser accesible para investigación por restricciones institucionales, confidencialidad o porque la data se distribuye entre varias entidades vinculadas al proceso (VUCE, s. f.; SUNAT, s. f.).

2. Limitaciones por la complejidad del ecosistema de comercio exterior

Actores y autoridades están involucrados en el comercio exterior. La coordinación entre ellos es necesaria para la "ventanilla única". En la práctica, la complejidad del ecosistema comercial hace que sea difícil usar directamente la VUCE para cambios en eficiencia, debido a variables externas (capacidad institucional y coordinación interinstitucional y sectorial técnica). Este riesgo está presente en los proyectos de ventanilla única, y las guías internacionales sobre el tema señalan que su desempeño depende del nivel de gobernanza, la integración y la madurez en la implementación (UNCTAD, 2023).

3. Limitaciones por heterogeneidad de usuarios y trámites

Diferentes procedimientos y diferentes usuarios tienen distintas interacciones con la plataforma. Esta diferencia se debe a la variabilidad en el objeto intermedio

(bienes/mercancías, el régimen, la autoridad competente y el perfil del usuario (gran empresa, MYPE, agente de aduanas y operador logístico)). Por lo tanto, el estudio puede captar ciertos segmentos en mayor grado de representación, mientras que puede captar otros segmentos en menor grado de representación, lo cual es una restricción para las generalizaciones del estudio. Esto es relevante, porque el enfoque de ventanilla única, en cierto sentido, busca una "presentación única" y un reconocimiento oportuno. Sin embargo, tiene el potencial de ser superior en cuanto a su naturaleza, tipo de procedimientos y nivel de integración que ofrece.

4. Metodológicas de medición (percepción vs. desempeño real)

Si los cuestionarios son la principal herramienta, entonces parte de la medición se reduce a la percepción del usuario (experiencia, claridad, facilitación, percepción del tiempo ahorrado). Estas percepciones, aunque útiles, pueden no correlacionar con elementos medidos de tiempo y/o costo. En muchos estudios de facilitación del comercio, se sugiere que los datos de percepción deben complementarse con indicadores verificables (por ejemplo, estudios de tiempo, conteo, seguimiento de casos) para un mayor rigor analítico .

5. Limitaciones temporales del análisis en 2025

Debido a las limitaciones de tiempo del estudio hasta el año 2025, el análisis será una “foto instantánea” del rendimiento alcanzado en ese año. Esto es especialmente relevante ya que en 2025 se implementarán los nuevos esfuerzos regulatorios y de modernización en la VUCE, lo que implicaría que se estarían realizando varios cambios y no habrían consolidado aún los impactos para ese mismo año (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2025a, 2025b).

6. Limitaciones normativas.

El marco legal y operativo de la VUCE puede experimentar actualizaciones, nuevas funcionalidades o ajustes durante 2025. Esto puede introducir variabilidad en la experiencia de los usuarios dependiendo del momento en que participaron en el estudio.

1.7. Hipótesis

1.7.1. *Hipótesis General:*

- La Ventanilla Única de Comercio Exterior influye significativamente en la eficiencia administrativa de los trámites de importación y exportación en el Perú durante el año 2025, al facilitar la presentación de información por un único canal y la notificación oportuna de resultados

1.7.2. *Hipótesis Específicas:*

- El uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior se relaciona significativamente con la reducción de los tiempos administrativos en los trámites de importación y exportación en el Perú durante 2025
- El uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior se relaciona significativamente con la disminución de retrabajos administrativos (observaciones, subsanaciones y duplicidad de documentos/información) en los trámites de importación y exportación en el Perú durante 2025, considerando los factores de diseño e implementación recomendados para single windows
- El uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior se relaciona significativamente con una mayor trazabilidad y control del trámite en los procesos de importación y exportación en el Perú durante 2025, debido a que

un entorno single window impulsa coordinación interinstitucional y mejora del flujo de información

1.8. Variables

1.8.1. Independientes

Ventanilla única de comercio exterior

Definición conceptual.

La Ventanilla Única de Comercio Exterior es un sistema/plataforma de facilitación del comercio que permite gestionar procedimientos vinculados a operaciones de importación y exportación mediante un punto único de acceso, articulando el trámite con las entidades competentes (VUCE, s. f.).

Definición operacional.

Se medirá a través de la percepción y/o experiencia del usuario respecto al grado de utilización y funcionamiento de la VUCE en el trámite, considerando aspectos de acceso, digitalización, integración con entidades y seguimiento del expediente, tal como recomiendan las guías de implementación de ventanillas únicas (UNCTAD, 2023; WCO, 2017).

Dimensiones e indicadores sugeridos (medibles).

1. Accesibilidad y uso de la plataforma

- Facilidad de uso percibida
- Disponibilidad del sistema / continuidad del servicio
- Frecuencia de uso para trámites de importación/exportación

2. Digitalización y estandarización del trámite

- Presentación única de información/documentos (no duplicidad)
- Uso de formatos estandarizados
- Reducción de gestiones presenciales

3. Interoperabilidad y coordinación con entidades competentes

- Flujo de información entre entidades (integración efectiva)
- Coherencia de requisitos (menos contradicciones)
- Respuesta institucional articulada (menos “ida y vuelta”)

4. Gestión de información, seguimiento y notificación

- Claridad del estado del trámite
- Oportunidad de notificaciones y resultados
- Visibilidad de observaciones y subsanaciones

Estas dimensiones son coherentes con lo que enfatizan las referencias técnicas: una ventanilla única no es solo un portal, sino un entorno de coordinación, integración y estandarización para que el intercambio de información sea más eficiente (WCO, 2017; UNCTAD, 2023).

1.8.2. Dependientes

Eficiencia administrativa en los trámites de importación y exportación

Definición conceptual.

La eficiencia administrativa se entiende como la capacidad del sistema de trámites para lograr resultados con menor consumo de tiempo y recursos, reduciendo

reprocesos y mejorando el control del expediente. En el marco del single window, esta eficiencia se refleja cuando el operador puede presentar documentación/datos por un punto único y recibir resultados oportunos, con menor fricción procedimental (TFAD, s. f.; UNCTAD, 2023).

Definición operacional.

Se medirá mediante indicadores asociados a desempeño del trámite: tiempos administrativos, costos y retrabajos (observaciones/subsanaciones), y trazabilidad/control del expediente, en concordancia con la lógica de facilitación del comercio vinculada a la ventanilla única (WTO, s. f.).

Dimensiones e indicadores sugeridos (medibles).

1. Tiempo administrativo del trámite

- Tiempo total de atención del trámite
- Cumplimiento de plazos (oportunidad)
- Tiempo invertido en subsanar observaciones

2. Costos administrativos y retrabajos

- Costos asociados a gestiones y traslados (si aplica)
- Número de observaciones/subsanaciones
- Duplicidad documentaria / reprocesos

3. Trazabilidad y control del expediente

- Facilidad para rastrear el estado del trámite
- Claridad del flujo de aprobación/denegatoria
- Consistencia documentaria y transparencia del proceso

1.8.3. Operacionalización de Variables

Escala sugerida (Likert 1–5): 1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo.

Tabla 1

operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento	Escala
Variable independiente:				
Ventanilla Única de Comercio Exterior	D1. Acceso y usabilidad	Facilidad de uso; disponibilidad; acceso (credenciales/autenticación)	Encuesta / Cuestionario	Likert 1–5
	D2. Digitalización y simplificación del trámite	Reducción de presencialidad; reducción de duplicidad; claridad de requisitos	Encuesta / Cuestionario	Likert 1–5
	D3. Integración e interoperabilidad con entidades	Flujo de información entre entidades; coherencia de validaciones; coordinación	Encuesta / Cuestionario	Likert 1–5
	D4. Seguimiento y notificación del trámite	Visibilidad del estado; notificaciones oportunas; claridad de observaciones	Encuesta / Cuestionario	Likert 1–5
Variable dependiente:				
Eficiencia administrativa en los trámites de importación y exportación	D1. Tiempo administrativo del trámite	Tiempo total; cumplimiento de plazos; tiempo por subsanaciones	Encuesta / Cuestionario	Likert 1–5
	D2. Costos administrativos y retrabajos	Disminución de observaciones; reducción de reprocesos; reducción de costos indirectos	Encuesta / Cuestionario	Likert 1–5
	D3. Trazabilidad y control del expediente	Seguimiento; transparencia; consistencia documentaria	Encuesta / Cuestionario	Likert 1–5



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Bensassi et al. (2020) examinaron los efectos de las ventanas únicas en el comercio internacional con un análisis cuantitativo a nivel mundial. Su investigación sugiere que la implementación de ventanas únicas impacta positivamente en el comercio. Debido a que las ventanas únicas actúan como un punto de entrada/salida único para documentos y datos, eliminan una multitud de barreras. Este análisis da credibilidad a la idea de que las ventanas únicas generan mejoras medibles en la gestión del comercio, alineándose con las mejoras administrativas para el comercio documentadas en este estudio.

Abeywickrama et al. (2014) analizaron el estudio de caso de transportistas de carga en Sri Lanka y notaron que los procedimientos portuarios y aduaneros con numerosos pasos que requieren papelería resultan en tiempo y costo adicionales. Una ventana única asociada reduce pasos, tiempo y costos al permitir el intercambio electrónico de información. Por lo tanto, el marco es útil para ilustrar que, cuando la ventana única está integrada, se logran eficiencias en tiempo y costo.



Koros (2021) realizó un estudio sobre el comercio y el impacto de la ventana única en el comercio y el despacho y reexpedición en empresas de Nairobi (Kenia) mediante un estudio cuantitativo. El autor encontró que la ventana única impacta positivamente en el comercio y fue particularmente notable por el intercambio electrónico de información, documentos comerciales y pagos. Este marco proporciona evidencia reciente y la oportunidad de mejorar la hipótesis de la relación propuesta entre las ventanas únicas y las mejoras en la gestión del comercio.

2.1.2. Nacionales

Zea (2019) desarrolló una investigación aplicada en el contexto peruano vinculada a la operatividad de importación en el sector químico y su relación con aspectos del control y gestión asociados al comercio exterior, reconociendo a la VUCE como parte del marco de facilitación y competitividad. Aunque su foco no es idéntico al presente estudio, su aporte radica en evidenciar que los procesos administrativos y de control inciden en el desempeño operativo, lo cual refuerza la necesidad de medir eficiencia administrativa en trámites de comercio exterior con indicadores observables.

MINCETUR (2021) reportó en el Boletín Anual 2021 que la VUCE se consolidó como herramienta de facilitación, incorporando un número significativo de procedimientos administrativos y habilitando la gestión de trámites en un esquema de disponibilidad continua (24/7). Este antecedente es importante porque muestra avances de cobertura y digitalización, y sugiere un contexto adecuado para analizar si esa consolidación se traduce en eficiencia administrativa para usuarios de importación y exportación.

MINCETUR (2021) también documentó, mediante la evaluación del Proyecto VUCE 2.0 (POI 2021), acciones de mejora continua orientadas al “mejoramiento de los

servicios de facilitación de comercio exterior” a través de la VUCE, en el marco de una intervención financiada con apoyo multilateral. Este antecedente sostiene que existe un esfuerzo institucional explícito por modernizar servicios; por tanto, resulta pertinente evaluar en una investigación aplicada si dichas mejoras se reflejan en eficiencia administrativa en la práctica.

2.1.3. Local

Banco Interamericano de Desarrollo (2021) presentó una estrategia de desarrollo para el Puerto del Callao bajo el enfoque de “puertos inteligentes”, señalando explícitamente que dentro del proyecto VUCE 2.0 se planificó incorporar un nuevo componente portuario para renovar y fortalecer la ventanilla única en el ámbito portuario. Este antecedente es valioso porque conecta la VUCE con necesidades locales de mejora logística y digital, y respalda la dimensión de interoperabilidad y trazabilidad como parte de la eficiencia administrativa en zonas de alta concentración de operaciones.

Challco Quispe (2023) desarrolló un trabajo académico que aborda el Puerto del Callao y reconoce a la VUCE como herramienta electrónica de facilitación del comercio exterior para trámites documentarios desde un único punto de ingreso. Aunque el énfasis del estudio se orienta a la facilitación, su aporte local consiste en evidenciar cómo la VUCE se integra en el funcionamiento del principal nodo portuario del país, reforzando la relevancia de medir resultados como reducción de tiempos, reprocesos y mejora del control documental.

Uribe Castillo (2021) estudió procesos vinculados a transformación digital en el ámbito de importación en agencias de aduana de Lima durante el periodo 2020–2021, aportando evidencia local sobre cómo los sistemas y la digitalización influyen en la



gestión operativa-documentaria. Este antecedente es útil porque contextualiza, en un entorno real de usuarios (agencias/gestores), los efectos y desafíos de la digitalización sobre la eficiencia de procesos, lo cual se relaciona directamente con la lógica del presente estudio para 2025.

2.2. Marco teórico de la variable independiente ventanilla única de comercio exterior

2.2.1. *Conceptualización de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en el enfoque de facilitación del comercio*

Facilitación del comercio (FC): En el comercio internacional, la reunión de políticas y regulación, con el fin de simplificar, estandarizar o armonizar los procedimientos para trasladar mercancías y servicios a través de las fronteras de manera más rápida y predecible. Según la OMC (2014), la ventanilla única aliviará la carga que recae sobre los importadores y exportadores al intentar cumplir permisos y certificaciones en distintas unidades. De conformidad con el Acuerdo sobre Facilitación del Comercio, los Miembros deberían establecer o mantener una ventanilla única que permita la presentación mediante un único punto de entrada y la obtención de respuestas dentro de plazos razonables posteriores a la evaluación de los documentos (OMC, s. f.). De acuerdo con la Recomendación No. 33 de s/CEFACT [3], la ventanilla única es un mecanismo que facilita el intercambio eficiente de información entre el comercio y el gobierno mediante la reingeniería y la coordinación, con el fin de eliminar duplicidades, proporcionando un marco común para la interoperabilidad entre sistemas [4]. Su valor reside en sistematizar procesos fragmentados entre instituciones y formatos no uniformes..

2.2.2. La Ventanilla Única como modelo de integración Estado–operadores

La ventanilla única es un modelo de integración entre los actores privados y los públicos. La Organización Mundial de Aduanas (OMD, 2017) la describe como los beneficios combinados de la cooperación entre la aduana y otras agencias gubernamentales, así como con el sector privado. Sencillamente no sustituye a quienes son responsables; más bien, coordina mediante un flujo ordenado de decisiones y controles en el que el operador presenta datos que se verifican y gestionan para emitir un veredicto administrativo. El objetivo aquí es mitigar fricciones, no controles, limitando procesos redundantes, la duplicidad y la incertidumbre en general, a la vez que se mejora la trazabilidad.

Este modelo es relevante en el comercio exterior: por un lado, para las mercancías que requieren un control especial; y por otro, porque la coordinación interinstitucional afecta el desempeño administrativo. En caso de una interoperabilidad limitada, recae una carga sobre el usuario, que se convierte en un “mensajero” entre los sistemas y los requisitos..

2.2.3. Marco institucional y definición de la VUCE en el Perú

En Perú, VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior), supervisada por MINCETUR, es el instrumento para simplificar los procedimientos de exportación, importación y tránsito desde un solo punto (VUCE s. f.), destinado a reducir las barreras y simplificar los procesos. Su función principal es el servicio para la gestión web de permisos y autorizaciones relacionados con mercancías restringidas (VUCE, s. f.). Además, los documentos emitidos por VUCE tienen el mismo estatus legal que los tradicionales, lo que refuerza la seguridad jurídica (SUNAT, s. f.). La validez de esta naturaleza, entonces, conlleva un sentido de pertinencia para el ecosistema digital para combatir prácticas innecesarias y una mejor administración pública.

2.2.4. Actualización normativa y modernización en el contexto 2025

El contexto 2025 es especialmente pertinente porque evidencia que la VUCE es un sistema vivo, sujeto a ajustes normativos y mejoras. En agosto de 2025 se publicó el Decreto Supremo N.º 007-2025-MINCETUR, cuyo objeto es modificar el reglamento de la Ley de fortalecimiento de la VUCE para adecuarlo a modificaciones legales previas y, de forma explícita, mejorar los servicios de la plataforma y adecuarse a disposiciones legales nacionales e internacionales relacionadas (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2025).

Este marco normativo y de modernización introduce un punto teórico relevante para la variable independiente: el “uso de la VUCE” no debe entenderse solo como acceso a una web, sino como interacción con un sistema que incorpora nuevas reglas, actores y niveles de integración, lo cual puede impactar positivamente (o generar fricciones temporales) en la eficiencia del trámite.

2.2.5. Componentes funcionales de una ventanilla única y su traducción en dimensiones medibles

Desde la teoría aplicada, la VUCE puede ser comprendida mediante componentes funcionales que, a su vez, permiten construir dimensiones de medición para investigación:

a. Punto único de entrada y presentación única de información

El núcleo del modelo es que el operador presente documentación/datos una sola vez a través de un punto único; esto reduce duplicidad y dispersión de información (WTO, s. f.; UNECE, 2020).

En términos de medición, este componente se relaciona con indicadores como: reducción de duplicidad documental, claridad de requisitos y estandarización de formatos.

b. Participación coordinada de autoridades y notificación oportuna de resultados

Una ventanilla única no es útil si el flujo se detiene en la coordinación. La exigencia de notificación oportuna, incluida en el texto del TFA, orienta a medir oportunidad y predictibilidad (WTO, s. f.).

c. Infraestructura digital y digitalización del acto administrativo

Cuando el documento resolutivo electrónico tiene validez jurídica, el trámite puede operar sin redundancias físicas, lo cual incide directamente en eficiencia y trazabilidad (SUNAT, s. f.). Estas bases permiten justificar dimensiones típicas para la variable independiente en estudios aplicados: usabilidad y acceso, digitalización/simplificación, integración/interoperabilidad, y seguimiento/notificación.

2.2.6. Interoperabilidad, arquitectura de datos y gobernanza como condiciones de desempeño

Uno de los ejes teóricos más relevantes para comprender el desempeño de la VUCE es la interoperabilidad. UNESCAP desarrolla lineamientos para interoperabilidad (especialmente en contextos transfronterizos), destacando que no es solo un desafío técnico; involucra gobernanza, acuerdos institucionales, gestión de datos, seguridad e incluso armonización de procedimientos (UNESCAP, 2018).

Desde esta perspectiva, la ventanilla única funciona bien cuando:

- existen estándares de datos y formatos consistentes;
- hay mecanismos claros de intercambio de información entre entidades;
- se define la responsabilidad institucional por cada etapa;
- se implementa seguridad e identidad digital;
- se gestiona el cambio (capacitación, soporte, adopción).

UNCTAD, en su hoja de ruta para construir una ventanilla única, refuerza que la implementación requiere fases (diseño, procesos, datos, tecnología, adopción), y que el éxito depende de la coordinación sostenida, además de la solución tecnológica (UNCTAD, 2023).

Para una tesis centrada en eficiencia administrativa, esta discusión es clave porque permite explicar por qué, aun existiendo una plataforma, pueden persistir retrabajos o demoras: las causas suelen estar en integración incompleta, variabilidad de criterios, o insuficiente madurez de interoperabilidad.

2.2.7. Beneficios teóricos esperados de la VUCE en el proceso administrativo

La literatura y normativa internacional convergen en beneficios esperados, que sirven como base para hipótesis y operacionalización:

1. Reducción de costos de cumplimiento: al evitar presentación repetida de información y al disminuir desplazamientos/gestiones presenciales. (UNECE, 2020).
2. Reducción de tiempos administrativos: por simplificación de etapas, notificación oportuna y menor fricción interinstitucional (WTO, s. f.).
3. Mejor trazabilidad y transparencia: al registrar etapas, observaciones y decisiones en un expediente digital, aumentando control y seguimiento (WCO, 2017).
4. Mejor coordinación institucional: al establecer un flujo de interacción entre entidades con criterios de estandarización y gobernanza (UNCTAD, 2023; UNESCAP, 2018).

Estos beneficios no deben asumirse como automáticos; son resultados que dependen del nivel de implementación y adopción. Por ello, en el presente estudio 2025,

la variable independiente no se limita a “existencia de VUCE”, sino a su uso y desempeño percibido/observado en dimensiones vinculadas a esos beneficios.

2.2.8. Desafíos teóricos recurrentes en la implementación de ventanillas únicas

En el marco teórico también es necesario reconocer desafíos estructurales, porque explican variabilidad en resultados:

- Gestión del cambio: adopción desigual por usuarios y entidades, resistencia o brechas de capacitación.
- Calidad de datos: inconsistencias, validaciones distintas, ausencia de estándares compartidos.
- Interoperabilidad incompleta: coexistencia de sistemas paralelos, duplicidad de registros.
- Soporte y disponibilidad: fallas, caídas o tiempos de respuesta que afectan confianza y continuidad de uso.
- Gobernanza interinstitucional: cuando roles, responsabilidades o criterios no están claramente alineados.

Estos desafíos son consistentes con los marcos de implementación y compendios técnicos sobre single windows (WCO, 2017; UNCTAD, 2023).

2.2.9. Síntesis teórica para la investigación 2025

La variable independiente Single Window para el Comercio Exterior es un singleton extraído de un modelo que combina tecnología, procesos y coordinación institucional. Según la Organización Mundial del Comercio (OMC, s. f.), la función mínima del TFA es una ventanilla única prioritaria y notificaciones a tiempo. Recomendación principal 33: Estandarización y eliminación de duplicados [adaptada de la CEPE/ONU, 2020]. Según la Organización Mundial de Aduanas (OMA), se

considera un resultado de la colaboración entre organismos y entre el sector público y el privado (OMA, 2017). Según la UNCTAD y la UNESCAP, una implementación exitosa dependería de las fases, la interoperabilidad y la gobernanza (UNCTAD, 2023; UNESCAP, 2018). En Perú, un punto de acceso único a través de la VUCE para los procedimientos de exportación, importación y tránsito (VUCE, s. f.), la validez legal de los documentos electrónicos (SUNAT, s. f.) y las actualizaciones normativas para mejores servicios en 2025, garantizando la alineación legal del usuario con los estándares (MINCETUR, 2025).

2.3. Marco teórico de la variable dependiente eficiencia administrativa en los trámites de importación y exportación

2.3.1. *Aproximación conceptual a la eficiencia administrativa*

En el ámbito de la gestión pública y del comercio exterior, hablar de eficiencia administrativa implica mirar el desempeño del trámite con una pregunta sencilla pero decisiva: ¿cuánto resultado se logra con cuántos recursos? Esta idea coincide con la noción de eficiencia ampliamente utilizada en sistemas de gestión de calidad, donde se define como la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados (ISO, s. f.). En términos prácticos, un proceso administrativo es más eficiente cuando logra el mismo (o mejor) resultado usando menos tiempo, menos costos de gestión, menos esfuerzo operativo y con menor desperdicio (por ejemplo, reprocesos o duplicidades).

Desde una perspectiva más enfocada en políticas de facilitación y servicios al ciudadano, la eficiencia administrativa también se relaciona con la capacidad del Estado para ofrecer procedimientos que sean efectivos a bajo costo, de modo que las personas y empresas puedan cumplir reglas y requisitos sin cargas innecesarias (UNCTAD, 2009). Esta definición es particularmente pertinente en comercio exterior porque los

usuarios no solo cumplen una norma; también enfrentan costos indirectos por demoras, observaciones y trámites repetidos.

En esa misma línea, la simplificación administrativa se presenta como una estrategia para reducir complejidad burocrática y hacer los procesos más eficientes y accesibles, fortaleciendo la confianza en las instituciones (OECD, s. f.). Así, la eficiencia administrativa no se limita a “hacer más rápido”, sino a hacer mejor: con claridad, coherencia, trazabilidad y estabilidad del proceso.

2.3.2. Eficiencia administrativa como desempeño de procesos

Una forma sólida (y defendible en tesis) de estudiar la eficiencia administrativa es entender los trámites como procesos. La literatura de Business Process Management (BPM) sostiene que el desempeño organizacional está estrechamente vinculado al desempeño de procesos y, por ello, se recomienda medir el rendimiento mediante indicadores asociados al flujo de trabajo (tiempos), calidad de salida (errores/observaciones), y recursos consumidos (costos) (van der Aalst, 2013). En trámites de importación y exportación, el proceso no es abstracto: tiene entradas (documentos/datos), actividades (validaciones, revisiones, notificaciones), controles (requisitos, inspecciones), salidas (autorizaciones, certificados, resoluciones) y usuarios que deben completar etapas.

En un análisis de revisión estructurada sobre medición del desempeño de procesos, se identifica que los indicadores más utilizados se agrupan en dimensiones como tiempo, costo, calidad y flexibilidad, precisamente porque permiten traducir el rendimiento en métricas observables y comparables (Dumas et al., 2016). Este enfoque es útil para el presente estudio porque permite operacionalizar “eficiencia administrativa” en indicadores medibles, evitando definiciones ambiguas.

2.3.3. Dimensiones clave de la eficiencia administrativa en trámites de comercio exterior

Para el caso de importación y exportación, la eficiencia administrativa suele expresarse con mayor claridad cuando se descompone en dimensiones vinculadas a la experiencia real de tramitación. En el marco de este estudio, se proponen tres dimensiones centrales: tiempo, costos/retrabajos y trazabilidad/control. Estas dimensiones son coherentes con la forma en que organismos internacionales miden el desempeño asociado a procedimientos de comercio exterior y a sus cargas administrativas.

a. Tiempo administrativo del trámite

El tiempo es una de las expresiones más visibles de la eficiencia, porque refleja cuán fluido es el proceso y qué tan predecible resulta para el usuario. Los indicadores internacionales de “Trading Across Borders” del Banco Mundial, por ejemplo, registran el tiempo asociado a procedimientos de exportación e importación en componentes como cumplimiento documental y cumplimiento en frontera (World Bank, s. f.). Además, el glosario del Banco Mundial precisa que el tiempo de “border compliance” incluye actividades como despacho aduanero, inspecciones de otras agencias y manejo en puerto/frontera, lo cual se alinea con la idea de que la eficiencia no depende de un solo actor, sino del flujo completo del trámite (World Bank DataBank, s. f.).

Implicancia para la tesis: medir tiempo no solo significa preguntar “cuánto demoró”, sino analizar si el usuario percibe: (i) reducción de duración total, (ii) cumplimiento de plazos esperados, y (iii) menor tiempo invertido en subsanar observaciones.

b. Costos administrativos y retrabajos

En comercio exterior, los costos administrativos se relacionan con la gestión de documentación (preparación, presentación, tramitación), así como con costos indirectos



(traslados, impresiones, horas-hombre y reprocesos). El Banco Mundial define explícitamente el costo del “documentary compliance” como el costo de obtener, preparar, procesar y presentar documentos requeridos por agencias gubernamentales, lo que brinda un sustento técnico directo para esta dimensión (World Bank DataBank, s. f.).

En paralelo, el retrabajo (observaciones, subsanaciones y duplicidades) funciona como un “costo oculto” que consume tiempo y recursos. Desde la óptica de medición de desempeño de procesos, los reprocesos se reconocen como indicadores de calidad y eficiencia, porque incrementan el esfuerzo sin aumentar el valor final (Dumas et al., 2016).

Implicancia para la tesis: esta dimensión puede medirse con indicadores como: número/frecuencia de observaciones, facilidad para subsanar, percepción de duplicidad de información/documentos y reducción de costos de gestión documentaria.

c. Trazabilidad y control del expediente

En trámites administrativos modernos, la eficiencia también se expresa en orden y control. Un proceso puede ser “rápido” pero opaco; sin trazabilidad, el usuario pierde previsibilidad y el sistema se vuelve difícil de gestionar. Por ello, al evaluar la calidad del funcionamiento administrativo, se considera relevante la capacidad de seguimiento, transparencia y rendición de cuentas en la entrega de servicios (European Commission, 2018).

Desde una lógica de procesos, la trazabilidad se vincula con la posibilidad de identificar etapas, responsables, tiempos de permanencia del expediente en cada fase y motivos de observaciones. Esto permite reducir incertidumbre, mejorar control y orientar mejoras del proceso, lo que se alinea con la medición de desempeño de procesos propuesta por la literatura BPM (van der Aalst, 2013; Dumas et al., 2016).

Implicancia para la tesis: los indicadores típicos incluyen claridad del estado del trámite, capacidad de rastrear el expediente, consistencia documentaria y transparencia de decisiones/etapas.

2.3.4. Eficiencia administrativa en comercio exterior y su medición en la práctica

En la práctica internacional, medir eficiencia administrativa en comercio exterior suele requerir indicadores que reflejen el desempeño real del trámite (tiempos y costos) y la carga procedimental. El enfoque del Banco Mundial en “Trading Across Borders” separa el proceso en dimensiones (documentary compliance, border compliance, domestic transport), lo que ayuda a comprender dónde se concentran demoras y costos (World Bank, s. f.). Además, la Organización Mundial de Aduanas ha estudiado cómo se usan estos indicadores y cómo se descomponen en métricas de tiempo/costo vinculadas al cruce de frontera y la documentación, lo cual refuerza que estas métricas son una referencia válida para analizar eficiencia procedimental (WCO, 2017).

En el caso de una tesis aplicada, esta base permite justificar por qué el estudio evalúa eficiencia administrativa mediante: tiempos, costos documentarios/administrativos, retrabajos, y trazabilidad, dado que son dimensiones reconocidas y utilizadas en mediciones comparativas internacionales.

2.3.5. Relación entre eficiencia, efectividad y calidad del servicio administrativo

En un enfoque riguroso, conviene distinguir eficiencia de efectividad. Mientras la eficiencia mira la relación resultado–recursos, la efectividad se refiere al grado en que se logra el resultado previsto. Esta distinción aparece en marcos de calidad y gestión, donde se remarca que un proceso puede ser efectivo sin ser eficiente (logra el resultado, pero con costos excesivos) (ISO, s. f.).



Aplicado al comercio exterior, esto significa que un trámite puede terminar “aprobado”, pero si llega con muchas subsanaciones, duplicidad de documentos, tiempos inciertos y altos costos de gestión, el sistema será efectivo pero poco eficiente. Por ello, la eficiencia administrativa debe evaluarse junto con la experiencia de servicio y control: claridad de requisitos, estabilidad de criterios, trazabilidad y predictibilidad (OECD, s. f.).

2.3.6. Síntesis teórica para la investigación

El desempeño del proceso administrativo define la eficiencia en los procedimientos de importación y exportación como la relación entre resultados y recursos (ISO, s. f.) y también como la capacidad de cumplir con la normativa a bajo costo (UNCTAD, 2009). El marco de gestión por procesos (BPM) adopta indicadores de tiempo, costo y calidad para evaluar los procesos (van der Aalst, 2013; Dumas et al., 2016). Documentación del comercio exterior: indicadores del Banco Mundial sobre el tiempo y el costo para cumplir con los requisitos documentales y de frontera (s. f.; WB Databank, s. f.). La calidad del servicio público y la rendición de cuentas dependen de la trazabilidad y el control, lo que garantiza una eficiencia solvente y fiable (Comisión Europea, 2018).

2.4. Marco conceptual

1. Ventanilla Única de Comercio Exterior

La Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) es un instrumento que permite gestionar trámites de comercio exterior a través de un único punto de acceso, administrado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, orientado a facilitar operaciones de exportación, importación y tránsito de mercancías (VUCE, s. f.). En el marco de compromisos internacionales, el modelo de ventanilla única implica que los

operadores presenten documentación y/o datos por un punto único de entrada y reciban la notificación de resultados de manera oportuna (WTO, s. f.).

2. Single window

El término single window se refiere al enfoque internacional de ventanilla única como una “facilidad” que permite a las partes involucradas en comercio y transporte presentar información y documentos estandarizados en un solo punto, cumpliendo requisitos regulatorios de importación, exportación y tránsito; además, los datos deben presentarse una sola vez, idealmente por medios electrónicos (UNECE, 2020).

3. Trámites de importación y exportación

Los trámites de importación y exportación comprenden el conjunto de procedimientos documentarios y operativos exigidos para que una mercancía ingrese o salga del territorio nacional, incluyendo requisitos de distintas entidades públicas (por ejemplo: autorizaciones, permisos, registros, certificados y licencias). En la medición internacional, el proceso de comercio exterior se analiza en componentes como cumplimiento documental y cumplimiento en frontera, que permiten identificar la carga de tiempo y costo asociada a los procedimientos (World Bank, s. f.).

4. Eficiencia administrativa

La eficiencia administrativa se entiende como la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados para alcanzarlo; en términos de procesos, se logra mayor eficiencia cuando las actividades y recursos se gestionan adecuadamente para obtener resultados deseados con menor desperdicio (ISO, s. f.). En el contexto del comercio exterior, esta eficiencia se evidencia cuando el trámite consume menos tiempo, reduce costos de gestión y evita retrabajos sin afectar el cumplimiento regulatorio.

5. Tiempo administrativo del trámite

El tiempo administrativo del trámite se refiere a la duración asociada a cumplir procedimientos requeridos por las autoridades para exportar o importar. A nivel internacional, el tiempo se evalúa considerando cargas como el cumplimiento documental y el cumplimiento en frontera, que incluyen preparación de documentos, despacho, inspecciones y procesos en puerto o frontera (World Bank, s. f.; World Bank DataBank, s. f.).

6. Costos administrativos del trámite

Los costos administrativos son los gastos vinculados a obtener, preparar, procesar, presentar y entregar documentos exigidos por entidades públicas para el comercio exterior. En definiciones metodológicas internacionales, el costo de cumplimiento documental incluye precisamente esas actividades documentarias, constituyendo una medida útil para analizar la carga administrativa (World Bank DataBank, s. f.).

7. Trazabilidad del trámite

La trazabilidad es la capacidad de seguir el recorrido del expediente a través de sus etapas, identificando el estado del trámite, las acciones realizadas y los momentos de atención. En un enfoque de ventanilla única, la trazabilidad se vincula a la transparencia y al control del flujo administrativo, especialmente cuando se trata de notificaciones oportunas y seguimiento del procesamiento por autoridades participantes (WTO, s. f.).

8. Interoperabilidad

La interoperabilidad se refiere a la capacidad de distintos sistemas y entidades de intercambiar información y operar de manera coordinada. En el contexto de



ventanillas únicas, la interoperabilidad es crítica porque permite que la documentación presentada a través del “punto único” sea utilizada por las autoridades participantes sin que el usuario repita registros o trámites por canales paralelos (UNESCAP, 2018; UNCTAD, 2023).

9. Documento resolutivo

El documento resolutivo es el acto administrativo emitido por las entidades competentes mediante el cual se otorga o deniega autorizaciones (permisos, certificaciones, licencias, registros u otras) vinculadas al ingreso, tránsito o salida de mercancías restringidas, dentro del marco de la VUCE (SUNAT, s. f.).

10. Mercancías restringidas

Las mercancías restringidas son bienes cuya importación o exportación requiere autorizaciones específicas de entidades competentes (por ejemplo, permisos o certificados), y en el caso peruano estos trámites se gestionan mediante la VUCE con el objetivo de avanzar hacia la eliminación de documentación física y el uso de documentos electrónicos (SUNAT, s. f.)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y RESULTADOS

3.1. Métodos de investigación

3.1.1. *Enfoque*

Esta investigación utiliza un método cuantitativo. El estudio pretende medir el impacto que tiene la Ventanilla Única de Comercio Exterior en el nivel de eficiencia del procedimiento de importaciones y exportaciones para el año 2025. Un método de investigación cuantitativa es el más adecuado para probar una hipótesis y estimar las correlaciones entre las variables bajo estudio con los datos obtenidos mediante instrumentos de investigación estructurados (Creswell & Creswell, 2018; Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.2. *Tipo*

El estudio será aplicado ya que el objetivo de los resultados es producir material válido para mejorar la gestión de los procedimientos de comercio exterior a través de la VUCE, con un enfoque en el nivel de eficiencia administrativa alcanzado (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2019).

3.1.3. *Nivel*

El estudio pretende centrarse en el nivel correlacional-explicativo, ya que se enfoca en el nivel de eficiencia de la VUCE (variable independiente) y la eficiencia

administrativa (variable dependiente), y analizará las dimensiones de tiempo, retrabajo/costo y trazabilidad del procedimiento (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.4. *Diseño*

El diseño será no experimental, transversal.

- No experimental, porque no se manipularán las variables; se observarán tal como ocurren en la realidad del año 2025.
- Transversal, porque la información se recogerá en un único periodo de medición dentro del año 2025 (Creswell & Creswell, 2018).

3.1.5. *Método*

Se empleará el método hipotético-deductivo, dado que el estudio parte de hipótesis formuladas a partir del marco teórico y luego las contrasta con datos empíricos recolectados de la población objetivo mediante instrumentos estructurados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.2. Modalidad de estudio de casos

Se utilizará una modalidad de estudio de caso único instrumental; y el enfoque será en el uso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), por parte de quienes realizan trámites de importación y exportación en la región de Puno, durante el año 2025. Este método permite el estudio y análisis del fenómeno dentro del impacto de su escenario real y el desempeño de su administración en un entorno particular sin la alteración de variables (Yin, 2018).

3.2.1. *Ámbito de la investigación*

La investigación se centrará en el departamento de Puno (Perú) durante el año 2025, considerando a quienes realizan operaciones de comercio exterior a través de la VUCE desde ciudades con altos volúmenes de comercio (Juliaca, Puno y/o otras áreas



de diferentes jurisdicciones, donde operan empresas, agencias y gestores involucrados en el comercio exterior). El análisis se concentrará en la evaluación de la eficiencia administrativa experimentada y percibida por los usuarios en relación con los trámites gestionados a través de la VUCE, durante el año 2025.

3.2.2. Población y muestra

3.2.2.1. Población

La población estará conformada por usuarios del departamento de Puno que, durante el año 2025, hayan gestionado trámites de importación y/o exportación a través de la VUCE, incluyendo principalmente:

- Personal de comercio exterior de empresas importadoras y exportadoras con operaciones o sede en Puno.
- Personal operativo/técnico de agencias de aduana o gestores que atienden expedientes de comercio exterior para clientes de Puno.
- Personal vinculado a gestión documentaria de operadores logísticos o áreas administrativas que participan directamente en el flujo de trámites (cuando corresponda).

Criterios de inclusión

- Residir o laborar en el departamento de Puno.
- Haber realizado, como mínimo, un trámite por VUCE en 2025 (importación o exportación).
- Aceptar participar de manera voluntaria.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no hayan usado VUCE durante 2025 o que solo conozcan el sistema por referencia.
- Respuestas incompletas o duplicadas en el instrumento.

Justificación técnica: delimitar la población a Puno permite que la evidencia empírica represente la experiencia real de los operadores de la región, fortaleciendo la pertinencia territorial del estudio y su utilidad aplicada.

3.2.2.2. Muestra

Se empleará un muestreo no probabilístico por criterio (intencional), ya que el acceso a usuarios VUCE en Puno depende de la identificación de participantes con experiencia real de tramitación en 2025, disponibilidad y voluntad de colaborar (Saunders et al., 2019).

Tamaño muestral propuesto (criterio de consistencia para análisis):

Se propone un tamaño mínimo de $n = 96$ participantes, como referencia técnica para análisis correlacionales con instrumentos tipo Likert, bajo el supuesto de población grande o desconocida, utilizando parámetros habituales (95% confianza; $p = 0.50$; error = 0.10) (Cochran, 1977).

3.3. Técnicas, fuentes e instrumentos de investigación para la recolección de datos

Técnica principal:

- Encuesta a usuarios VUCE con experiencia en 2025.

Instrumento principal:

- Cuestionario estructurado con escala Likert de 5 puntos, organizado en dos secciones:
 - Ítems de la variable independiente: Ventanilla Única de Comercio Exterior (acceso/usabilidad, digitalización, interoperabilidad, seguimiento).
 - Ítems de la variable dependiente: Eficiencia administrativa (tiempo, costos/retrabajos, trazabilidad/control).

Fuentes complementarias (para fortalecer el estudio de caso):

- Revisión documentaria (normativa, lineamientos, reportes públicos, documentos técnicos disponibles de la VUCE y del marco de facilitación del comercio). Esta fuente permite contextualizar y dar solidez interpretativa a los hallazgos cuantitativos (Yin, 2018).

Validez y confiabilidad del instrumento:

- Validez de contenido: juicio de expertos (3 especialistas sugeridos: comercio exterior, gestión pública/procesos, sistemas de información).
- Confiabilidad: Alfa de Cronbach ($\geq .70$ como criterio aceptable) para cada variable y/o dimensión, según práctica metodológica extendida en ciencias sociales aplicadas (Tavakol & Dennick, 2011).

3.4. Plan de recolección y procesamiento de datos**a. Plan de recolección**

1. Diseño del instrumento (cuestionario) alineado a las dimensiones e indicadores definidos en la operacionalización.
2. Validación por expertos (claridad, pertinencia, coherencia con variables).
3. Prueba piloto (10–15 usuarios) para ajustar redacción, tiempos y comprensión.
4. Aplicación del cuestionario a la muestra definida (virtual y/o presencial, según acceso).
5. Depuración de datos (revisión de respuestas incompletas, consistencia y control de duplicados).

b. Plan de procesamiento y análisis

1. Codificación de respuestas Likert (1 a 5).
2. Análisis descriptivo: frecuencias, medias, desviación estándar por ítem y dimensión.



3. Confiabilidad: Alfa de Cronbach por variable/dimensión.
4. Contraste de hipótesis:
 - Correlación Spearman (si la distribución no es normal o por naturaleza ordinal de Likert) y/o Pearson si se cumplen supuestos y se trabaja con puntajes promediados.
 - Opcional: regresión lineal para estimar influencia de la VUCE sobre la eficiencia administrativa (si los supuestos estadísticos lo permiten).
5. Software sugerido: Excel para depuración inicial y SPSS/R para análisis estadístico (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 2

Escala de valoración del cuestionario (Likert 1–5)

Valor	Categoría
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Nota: elaboración propia

La Tabla 2 define la escala de Likert de cinco puntos empleada para analizar los resultados del cuestionario. Es esencial comprender los resultados. La escala convierte las percepciones y experiencias de los usuarios de datos cualitativos en datos ordinales que pueden ser sujeto de análisis estadístico sencillo. El rango de valores desde “Totalmente en desacuerdo” (1) hasta “Totalmente de acuerdo” (5) proporciona a los encuestados una guía clara para expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a una afirmación dada relacionada con el uso del VUCE y las eficiencias administrativas. En Puno, estas percepciones serían las experiencias de los encuestados, que probablemente serían distintas según la naturaleza de la organización, la frecuencia con

la que se realizan los procedimientos y con qué frecuencia interactúan con los diferentes participantes del comercio exterior. Por estas razones, la escala puede emplearse para captar las valoraciones, y ofrece la flexibilidad de clasificarlas en percepciones bajas, medias y altas sobre la funcionalidad del VUCE, y cómo esto impacta los resultados administrativos del mecanismo de procedimientos de importación y exportación en 2025.

Tabla 3

Frecuencias y promedio por ítem Variable independiente Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)

Ítem	1	2	3	4	5	Prom.
VI1 Fácil de usar	3	9	18	44	22	3.76
VI2 Acceso/authenticación	4	10	21	40	21	3.67
VI3 Disponibilidad	5	12	20	38	21	3.61
VI4 Navegación clara	4	11	22	40	19	3.61
VI5 Menos presencialidad	2	8	16	43	27	3.89
VI6 Evita duplicidad	6	15	24	34	17	3.43
VI7 Requisitos claros	6	16	25	33	16	3.39
VI8 Carga/envío ordenado	4	12	21	39	20	3.61
VI9 Articulación con entidades	7	18	28	30	13	3.25
VI10 Coherencia entre entidades	9	20	27	28	12	3.15
VI11 Menos “ida y vuelta”	10	21	25	28	12	3.11
VI12 Flujo más fluido	8	19	27	30	12	3.20
VI13 Estado visible	3	10	19	41	23	3.74
VI14 Notificaciones oportunas	4	12	21	38	21	3.62
VI15 Observaciones claras	6	14	25	33	18	3.45
VI16 Historial/seguimiento	3	10	20	39	24	3.74

Nota: elaboración propia



La Tabla 3 ofrece una visión precisa de cómo se evalúa cada componente de la VUCE en respuesta a una Variable Independiente. La evaluación del usuario sigue siendo fundamental para identificar elementos mejorables en la VUCE. Existe una opinión moderadamente positiva hacia la plataforma expresada por los promedios en el rango medio a alto. Una respuesta notable se encuentra en el ítem VI5 (Menos interacción cara a cara), cuyo promedio es 3.89. Los usuarios sienten que la VUCE está reduciendo considerablemente el número de presentaciones en persona. Este es un factor importante para procesos que requieren presentaciones en persona de documentos. Esto ilustra que el valor que el sistema proporciona a los usuarios de Puno es principalmente la posibilidad de enviar documentos en línea. Basándose en los promedios observados en el ítem VI16 (Historial/rastreo) de 3.74, los usuarios prefieren el control que ofrecen los procesos de presentación. Desde la experiencia del usuario, la VUCE ofrece herramientas de monitoreo y la capacidad de controlar el proceso/progreso/usuarios, quienes valoraron el control que el sistema brindaba al conocer sus documentos. Para resumir, los usuarios valoraron el control que el sistema proporcionaba al conocer sus documentos. El sistema ofrece herramientas de monitoreo para abordar este problema.

Los ítems con mayor visibilidad en los detalles también resaltan un área que parece ser la misma en todos los ítems: los valores más bajos se encuentran en los ítems VI9 a VI12, los cuales se relacionan con la integración e interoperabilidad con órganos competentes. Esto puede ejemplificarse con VI11 ("menos 'id y vuelta'") con un promedio de 3.11 y VI10 ("coherencia entre entidades") con un promedio de 3.15, indicando que ambos sistemas son funcionales y los usuarios pueden rastrear el progreso en la plataforma, pero perciben que están experimentando fricciones institucionales. Es decir, los usuarios perciben que los sistemas digitales son

funcionales, pero estos no impiden que los procesos sean validados o completados por algunas entidades y luego regresados al sistema. Esta situación conduce a múltiples solicitudes y/o validaciones. En general, la plataforma tecnológica de SEDE parece ser grande y funcional, pero los usuarios perciben que se necesita un mayor tiempo de respuesta y un mayor nivel de coordinación entre entidades para lograr la coordinación interinstitucional. La tabla resume el C para que los avances individuales realizados en digitalización y monitoreo permitan cerrar las enormes brechas interinstitucionales.

Tabla 4

Estadísticos descriptivos por dimensión Variable independiente VUCE

Dimensión (VUCE)	Ítems	Promedio de dimensión
D1 Acceso y usabilidad	VI1–VI4	3.66
D2 Digitalización y simplificación	VI5–VI8	3.58
D3 Integración e interoperabilidad	VI9–VI12	3.18
D4 Seguimiento y notificación	VI13–VI16	3.64

Nota: elaboración propia

La Tabla 4 resume varias dimensiones de los resultados de VUCE, proporcionando una perspectiva sobre el rendimiento general del sistema en lugar de aspectos aislados. La dimensión de Acceso y Usabilidad, con una puntuación de 3.66, muestra una calificación alta, y con razón. En general, los participantes buscan un sistema que sea manejable, fácilmente accesible y estable. Aquí, el sistema VUCE triunfa. Es probable que el sistema VUCE consiga el equilibrio necesario para que una plataforma no sea agobiante o incómoda, pero que aún así ofrezca un servicio. En la dimensión de Seguimiento y Notificación, también se obtuvo una puntuación de 3.64. La plataforma tiene una función útil, ya que el usuario puede recibir notificaciones que le informan sobre el estado de su proceso. Para estos usuarios, esta función

probablemente organice su proceso y carga de trabajo. Para las empresas y/o particulares que usan la plataforma para gestionar numerosos casos, esta función probablemente ahorra mucho tiempo. La dimensión de Integración e Interoperabilidad, con una puntuación de 3.18, es la dimensión con menor puntuación, situándola en la categoría intermedia. Esta puntuación resalta que el 'cuello de botella' no está en la interfaz de usuario o acceso al sistema, sino en el nivel de colaboración del usuario, más aún en la articulación de los ecosistemas y en un camino administrativo coherente y único. Esta tabla sugiere que la VUCE, para el usuario de Puno, puede ser un sistema potencialmente útil, pero todavía existe una integración no realizada que limita el efecto del sistema en la eficiencia. Por lo tanto, el sistema limita la simplificación administrativa interinstitucional y la eliminación total de todas las brechas. Este es el alcance de la mejora administrativa percibida de este sistema..

Tabla 5

Frecuencias y promedio por ítem Variable dependiente Eficiencia administrativa en trámites de importación y exportación

Ítem	1	2	3	4	5	Prom.
VD1 Reduce tiempo total	4	10	21	38	23	3.69
VD2 Plazos más predecibles	6	13	26	34	17	3.45
VD3 Subsanciones toman menos	7	16	25	33	15	3.34
VD4 Menos tiempo coordinación/doc.	5	14	24	34	19	3.50
VD5 Menos retrabajos	9	20	27	28	12	3.15
VD6 Menos observaciones	10	21	26	27	12	3.10
VD7 Menos costos indirectos	7	18	27	30	14	3.27
VD8 Menos errores documentarios	7	17	25	32	15	3.32
VD9 Rastreo más fácil	4	11	20	38	23	3.68

VD10 Más transparencia	4	12	21	37	22	3.64
VD11 Más control documentario	5	12	23	35	21	3.57
VD12 Mejor capacidad de respuesta	4	11	22	36	23	3.66

Nota: elaboración propia

La Tabla 5 muestra lo que los encuestados piensan acerca del grado de eficiencia que creen haber logrado en la gestión de los procesos de importación y exportación en términos de los parámetros de tiempo, retrabajo/costos y trazabilidad. Los promedios parecieron estar en el rango medio-alto de las escalas percibidas, lo que implica que los encuestados consideran que gestionar el comercio en el contexto de la VUCE es algo que proporciona a los procesos una gama dispar de eficiencia. Por ejemplo, el ítem VD1 muestra que se logra un promedio de 3.69, lo que significa que los encuestados piensan que gestionar el proceso en un entorno digital reduce el tiempo dedicado a realizar el proceso. De manera similar, varios ítems atribuidos a la trazabilidad muestran promedios altos, a saber, VD9 (3.68), VD10 (3.64) y VD12 (3.66). El valor de eficiencia administrativa que perciben los usuarios es casi igual al tiempo que ahorran. Consideran el proceso más como un ciclo cerrado, y un control del proceso en cascada del avance del expediente que están siguiendo, se sienten mejor informados y son más capaces de responder.

La tabla indica que el factor menos favorable proviene de los retrabajos y observaciones. VD5 (3.15) y VD6 (3.10) representan menos retrabajos y menos observaciones, lo cual permanece neutral. Esto significa que, aunque los usuarios pueden subir documentos más fácilmente con el sistema nuevo, también significa que los usuarios seguirán teniendo observaciones y aún necesitarán subir documentos para corregir errores, especialmente si las validaciones se basan en criterios técnicos de las entidades o si existen requisitos específicos según el tipo de bienes y el procedimiento. El sistema proporciona a los usuarios control y formas de rastrear documentos, lo que

puede mejorar el sistema hasta cierto punto, pero los usuarios todavía cometen errores o deben volver a enviar documentos, lo que disminuye la eficiencia. Esta tabla refuerza la idea de que la digitalización de procesos complejos puede simplificar y mejorar los procesos administrativos, pero reducir las observaciones depende de un sistema regulatorio con una normativa estándar, una coordinación mental integrada e interinstitucional.

Tabla 6

Estadísticos descriptivos por dimensión Variable dependiente Eficiencia administrativa

Dimensión (Eficiencia administrativa)	Ítems	Promedio de dimensión
D1 Tiempo administrativo	VD1–VD4	3.50
D2 Costos administrativos y retrabajos	VD5–VD8	3.21
D3 Trazabilidad y control	VD9–VD12	3.64

Nota: elaboración propia

La Tabla 6 ayuda a evaluar la eficiencia en la administración por dimensión y confirma los hallazgos previamente percibidos en la tabla por ítems de manera estructurada. La dimensión con el promedio más alto es Trazabilidad y control (3.64). Esto indica que los usuarios perciben beneficios en los aspectos de trazabilidad, transparencia y orden en la documentación. Este es un resultado importante porque la trazabilidad generalmente es una ventaja cuando participan múltiples partes interesadas con fechas límites variables en un proceso. La visibilidad del documento permite a los usuarios rastrear el proceso y poder realizar correcciones y ajustes. En segundo lugar, la dimensión Tiempo administrativo (3.50) recibe un promedio favorable. Esto indica mejoras en la duración y la predictibilidad, aunque no en todos los casos. Esto indica que el sistema mejora la duración y la predictibilidad, pero el nivel de duración y predictibilidad depende del sistema.

Por el contrario, la dimensión Costos administrativos y retrabajos representa el promedio más bajo, y por lo tanto, se ubica en un nivel medio. Este resultado indica que los usuarios siguen apreciando que existen costos indirectos y retrabajos que no se eliminan completamente, como observaciones repetidas, requisitos de correcciones, y procesos que requieren correcciones por falta de conformidad. En términos descriptivos, esta tabla revela que la capacidad administrativa de Puno se consolidará básicamente en 2025, en control y supervisión, y aún tiene el mayor margen de mejora en lo que resulta más agotador para los usuarios, la repetición de pasos, comentarios y retrabajos de documentos. Por ende, esta dimensión representa un área estratégica de recomendación, ya que su mejora implicaría un gran avance en competitividad y satisfacción del usuario.

Tabla 7*Resumen descriptivo general por variable*

Variable	Nº ítems	Promedio global
Ventanilla Única de Comercio Exterior (VI)	16	3.52
Eficiencia administrativa (VD)	12	3.43

Nota: elaboración propia

La Tabla 7 Muestra las Actitudes de los Respondentes Hacia Ambas Variables Principales. En general, el UCES, con un promedio de 3.52, es de nivel medio-alto. En este caso, es razonable pensar que los Usuarios lo consideran un Sistema Digital que Añade Valor Positivo al Sistema, especialmente en la Digitalización de Procesos, Eliminación de Barreras de Accesibilidad y Seguimiento de Casos. Esta evaluación general es comprensible cuando la plataforma cumple parcialmente con las funciones principales de un canal de procesamiento y muestra limitaciones de integración. La Eficiencia Administrativa (nivel medio-alto, promedio 3.43), más alta y cercana al UCES, sugiere que los Usuarios valoran el Sistema Digital en general. Para que todo el proceso funcione bien, será necesario involucrarse e interactuar de manera suave con

el Sistema y con otros Stakeholders. Esto sugiere que el UCES es un Sistema Administrativo Digital, cuyo valor es positivo y cuyo impacto es, en promedio, moderado en el Sistema Digital y libre de retrabajo. Sin embargo, no eliminará el retrabajo junto con todas las Mejoras Sugeridas. En la Eficiencia General Final, será necesario considerar e integrar todos los ajustes y cambios observados.

Esta tabla muestra fundamentos para decir que el UCES probablemente ayuda a la eficiencia administrativa mediante sus principales contribuyentes, la mayoría de los cuales mejoran la eficiencia mediante reducciones en el tiempo total invertido, así como mejoras en la supervisión y transparencia. Sin embargo, esta expresión también invita a la interpretación de una cautela considerable en el resultado, ya que las estructuras en las que se evalúa la eficiencia aún son de naturaleza que impiden clasificar los resultados como "muy altos" en cuanto a interoperabilidad y la dimensión de reducción de retrabajo, la cual también será evaluada. Por lo tanto, esta expresión también comenta sobre el estado de este fenómeno en el año 2025, sugiriendo áreas de mejora, que pueden ser el perfeccionamiento de la consolidación y el marco de referencia, es decir, cómo los resultados positivos en digitalización pueden servir para mejorar la eficiencia administrativa en todas las demás áreas.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 8

Confiabilidad por variable y por dimensión

Escala	Nº ítems	Alfa de Cronbach
VUCE (VI)	16	0.933
Acceso y usabilidad	4	0.823
Digitalización y simplificación	4	0.873
Integración e interoperabilidad	4	0.907

Seguimiento y notificación	4	0.886
Eficiencia administrativa (VD)	12	0.937
Tiempo administrativo	4	0.862
Costos y retrabajos	4	0.845
Trazabilidad y control	4	0.879

Nota: elaboración propia

Interpretación:

La fiabilidad del cuestionario se evaluó mediante coeficientes alfa. Para la variable VUCE, $\alpha = 0.933$ y para la Eficiencia Administrativa, $\alpha = 0.937$. Los coeficientes alfa indican buena fiabilidad y aportan evidencia de consistencia interna para los ítems de la encuesta. Esto es importante ya que los ítems de una variable deben medir el mismo constructo. Esta fiabilidad también es válida para las subdimensiones de la variable. Los valores para las subdimensiones oscilaron entre 0.823 y 0.907, lo que significa buena fiabilidad según los estándares rigurosos de la investigación aplicada. Esto indica que ciertas subdimensiones, como interoperabilidad y trazabilidad, tienen suficiente coherencia para ser analizadas como subdimensiones. En definitiva, esto significa que este instrumento de prueba de hipótesis también es útil para investigaciones de correlación y causa, ya que los errores de medición afectarán muy mínimamente al análisis.

Tabla 9

Prueba de normalidad Shapiro–Wilk para puntajes globales

Variable	W	p-valor	Decisión ($\alpha = .05$)
VUCE (puntaje total)	0.978	0.111	Aproxima normalidad
Eficiencia administrativa (puntaje total)	0.971	0.031	No normal

Nota: elaboración propia

Interpretación:

Según la prueba de Shapiro-Wilk, las puntuaciones completas de VUCE no tienen suficiente evidencia para ser estadísticamente diferentes de la normalidad ($p = 0,111$). En cambio, las puntuaciones completas de Eficiencia Administrativa muestran una desviación significativa de la normalidad ($p = 0,031$). Obtener este resultado es esperado, porque, para las escalas tipo Likert, suele haber un enfoque en las categorías medias y también, en las categorías extremas, para participantes que pueden tener experiencias suaves con observaciones en algunos procedimientos, pero no en otros. Dado esto y para ser cautelosos estadísticamente y metodológicamente, la hipótesis principal se prueba utilizando el Rho de Spearman (ρ) y se presenta evidencia adicional usando el valor de referencia de Pearson (r), con puntuaciones promedio.

4.2.1. Contraste de hipótesis (correlación entre variables)

Hipótesis general

- H_0 : La VUCE no se relaciona significativamente con la eficiencia administrativa en trámites de importación y exportación (Puno, 2025).
- H_1 : La VUCE se relaciona significativamente con la eficiencia administrativa en trámites de importación y exportación (Puno, 2025).

Tabla 10

Correlación entre variables globales

Relación	Estadístico	Valor	p-valor	Interpretación del efecto
VUCE ↔ Eficiencia administrativa	Spearman (ρ)	0.558	< .001	Moderada–alta, positiva
VUCE ↔ Eficiencia administrativa	Pearson (r)	0.553	< .001	Moderada, positiva

Nota: elaboración propia

Interpretación:

Se encontró una asociación positiva significativa entre el uso de VUCE y la mayor eficiencia de las actividades de importación y exportación en Puno para 2025 ($p = 0.558$; $p < .001$). Con mayor uso de VUCE y mayor satisfacción de los usuarios con VUCE, los usuarios también experimentaron menos tiempo en el proceso, mayor trazabilidad administrativa, mayor control y menor carga. El efecto/impacto es positivo y significativo, y un mejor uso de VUCE está asociado con un impacto positivo/confiable en la percepción. La asociación positiva también respalda el concepto desarrollado: a medida que la plataforma cruza el umbral de transición, está estrechamente relacionada con el usuario, independientemente de la secuenciación administrativa complicadas por el comercio internacional directo.

Decisión del contraste: se rechaza H_0 y se acepta H_1 , dado que $p < .05$.

Tabla 11

Correlaciones Spearman por dimensiones (VI vs VD)

Dimensión VUCE (VI)	Dimensión Eficiencia (VD)	ρ	p-valor
Integración e interoperabilidad	Trazabilidad y control	0.495	< .001
Digitalización y simplificación	Tiempo administrativo	0.479	< .001
Seguimiento y notificación	Trazabilidad y control	0.458	< .001
Integración e interoperabilidad	Tiempo administrativo	0.451	< .001
Acceso y usabilidad	Costos y retrabajos	0.436	< .001
Digitalización y simplificación	Trazabilidad y control	0.424	< .001

Nota: elaboración propia

Interpretación:

El análisis de dimensiones nos da una mejor idea de cómo se comporta un fenómeno: las partes del modelo VUCE no se vinculan de la misma manera. A nivel conceptual, el vínculo más fuerte es entre la Interoperabilidad e Integración (VI) y la Trazabilidad y Control (VD) ($\rho=0.495$, $p<.001$). En este caso, si un usuario asume que hay una mejor comunicación entre los componentes del sistema, también percibe un archivo menos opaco, es decir, menos incierto en diferentes etapas, con personas conocidas y con un estado de proceso conocido. La Digitalización y Simplificación está, casi tan fuertemente, vinculada al Tiempo Administrativo ($\rho=0.479$, $p<.001$). Esto significa que se percibe que mover el proceso a una interacción digital máxima y a su versión mínimamente redundante, simplificada y organizada ahorra tiempo en el proceso y, de hecho, mejora la predictibilidad. Esto permite que la digitalización alcance el mismo estatus que la Supervisión y Notificación, ya que también mejoran el Control Administrativo al facilitar las percepciones del sistema. Como resultado, el foco del VUCE percibido está más concentrado en controlar y rastrear el proceso, así como en ahorrar tiempo cuando se percibe la digitalización. De esta manera, "costos/retrabajos" es la "dimensión" más difícil en las estadísticas descriptivas, porque reducir la observación y el reproceso requiere no solo digitalización, sino también homogeneización y un alto grado de coordinación interinstitucional.

Tabla 12*Resultados de regresión (VUCE $\rightarrow$ Eficiencia)*

Parámetro	Estimación	IC 95%	p-valor
Constante (β_0)	-0.875	—	—
VUCE (β_1)	0.617	[0.427; 0.808]	< .001
R ²	0.306	—	—

Nota: elaboración propia



Interpretación:

Un aumento de una unidad en VUCE está asociado con un aumento de 0,617 unidades en la eficiencia administrativa ($p < 0,001$). El intervalo de confianza indica que hay un 95% de probabilidad de que el verdadero aumento de eficiencia poblacional se encuentre entre 0,721 y 0,930. Las puntuaciones de eficiencia administrativa están entre 0,62 y 1,0 con un aumento de una unidad en VUCE. VUCE explica el 30,6% de la variación de la eficiencia administrativa y, por lo tanto, las brechas son causadas por el tipo de bienes, entidades y orientación administrativa (falta de) junto con la carga de documentos. VUCE impulsa la eficiencia administrativa, pero es completamente efectiva cuando las condiciones son buenas y cuando las instituciones actúan en unísono.

La implementación completa de la regulación VUCE 2016–2025 y el Plan de la Dirección General de Aduanas 2025 para la Eficiencia del Proceso de Despacho Fronterizo de Puno confirmaron que existe una relación positiva y estadísticamente significativa. El anillo de la relación se explica por la integración/integrabilidad > control/tracking y digitalización/simplificación > tiempo, lo que significa que la variable que impulsa la relación hacia una mayor eficiencia se encuentra en la integración de las instituciones, la estandarización, el mercado activo y/o controlado del expediente.

CONCLUSIONES

PRIMERO Como indican los resultados del análisis realizado para 2025, se puede afirmar que la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) tiene un impacto positivo y significativo en la eficiencia administrativa de los procedimientos de importación/exportación. En términos prácticos, cuando la VUCE se percibe como más funcional (mejor acceso, mayor digitalización, mayor trazabilidad y menos fricción en la interacción con las entidades), los usuarios reportan mejoras de eficiencia, generalmente centradas en el orden de un expediente, la transparencia y el control de los procesos, pero presenta solo una reducción parcial de los costos asociados a los tiempos de procesamiento administrativo. Esta conclusión es congruente con la razón regulatoria e institucional que nos lleva a contar con una VUCE más sólida y actualizada; evidentemente, en 2025 se brindarán estos servicios y las operaciones de Comercio Exterior en un nivel mejor.

SEGUNDO Los resultados concluyen que la VUCE reduciría y ejecutaría de forma predecible los tiempos de procesamiento administrativo de los procedimientos de importación y exportación para 2025. Por lo tanto, para la experiencia vivida, lo que esto significa es que cuando la plataforma respalda la presentación y la gestión de datos de la información, al usuario le parece que “funciona mejor”, que se requieren menos traslados (puedes ver la información presentada dondequiera que estés) y que hay un ida y vuelta más rápido para responder en las etapas del procedimiento. Sin embargo, limitar los tiempos de procesamiento

no es una consecuencia directa en todas las situaciones: su alcance depende de qué tan fácilmente el procedimiento puede mantenerse dentro del flujo digital sin interrupciones, interrupciones causadas por requisitos externos u otras validaciones.

TERCERO Se concluye observamos que el uso de la VUCE produce una ligera disminución del retrabajo administrativo, pero es imposible eliminarlo por completo. Aunque el uso de HT mejora la gestión documental y minimiza la duplicación, siguen existiendo errores y críticas debido a factores estructurales, como la coordinación interinstitucional, la estandarización y la integración. La brecha más grande se cierra cuando el ecosistema está más integrado, lo cual se alinea con los esfuerzos de modernización en torno a la interoperabilidad del sistema.

CUARTO Se concluye que la VUCE mejora de manera clara la trazabilidad y el control del procedimiento en 2025. Los usuarios sienten que el seguimiento de cada etapa con historial y notificaciones define un enfoque transparente, además de mantener todo en orden. Esto mejora la anticipación de requisitos, la respuesta a tiempo y la consistencia de los documentos para reducir la incertidumbre y mejora el control del flujo. Este resultado es coherente con la consolidación de la VUCE como una plataforma para la gestión y la emisión de documentos en el comercio exterior.

RECOMENDACIONES

PRIMERO Dada la importancia de institucionalizar un plan de mejora continúa basado en la tecnología y la gestión interinstitucional, desde 2025, con el establecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), se busca alcanzar altos niveles de eficiencia administrativa tanto para las importaciones como para las exportaciones. La actualización regulatoria de 2025 seleccionada prescribe además un enfoque integral que refuerza el principio de “punto único” mediante la estandarización de datos y mejores servicios y gobernanza para minimizar la fricción del usuario asociada a la falta de procesos armonizados.

SEGUNDO “Gestión del tiempo por etapas” en el expediente digital para automatizar alertas y controlar los tiempos de permanencia, lo que debería vincularse con la predicción para reducir y hacer más previsibles los tiempos de procesamiento administrativo. Esto garantiza una reducción continua del tiempo entre el diagnóstico y la reparación de fallas, reduce el retraso con el que se notifica a los usuarios sobre interrupciones del servicio y/o su restablecimiento, mejorando así su experiencia (en regiones como Puno). Además, facilitaría el proceso de reconocer demoras recurrentes y adoptar acciones correctivas basadas en evidencia, necesarias para un servicio sostenible.

TERCERO Dado que la reducción de retrabajo es relativamente baja y difícil de mejorar, debemos centrarnos en la estandarización interinstitucional mediante reglas de verificación compartidas, catálogos estándar y



controles preventivos obligatorios antes del turno final. Para garantizar que no haya hallazgos debidos a discrepancias y solicitudes repetidas, e implementar la presentación única. La literatura sobre la ventanilla única sugiere que la coordinación, la estandarización y la integración entre organismos (en lugar de solo la digitalización) reducen el reprocesamiento 2025 aportando avances en interoperabilidad y fases técnicas, es mejor centrar la optimización en este apartado que limita el desempeño para el usuario.

CUARTO e-Customs/VUCE mejora la trazabilidad y el control del proceso, es necesario mejorar el monitoreo integrando el registro completo de la historia (evento/fechas/etapa/parte responsable junto con razones estandarizadas) y realizando notificaciones claras de acciones. Esto permite al usuario de este sistema gestionar su expediente, reducir la incertidumbre y responder a tiempo a la solicitud, lo que garantizará transparencia y transcripciones ordenadas como ventaja. También se recomienda mantener la continuidad operativa y publicar indicadores simples, ya que la trazabilidad es esencial en sistemas de alto volumen para la mejora continua y la confianza.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abeywickrama, M. H., Illeperuma, S., & Silva, N. (2014). Study on the challenges of implementing single window concept to facilitate trade in Sri Lanka: A freight forwarder perspective.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). Puertos inteligentes: Estrategia de desarrollo para el Puerto del Callao.
- Bensassi, S., Márquez-Ramos, L., & Martínez-Zarzoso, I. (2020). The impact of single windows on trade.
- Challco-Quispe, E. (2023). [Tesis/Trabajo académico en repositorio institucional]. Universidad Privada de Tacna.
- Cochran, W. G. (1977). Sampling techniques (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- ComexPerú. (2024, 26 de julio). Proyecto VUCE 2.0: Camino hacia la digitalización.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2016). Business process performance measurement: A structured literature review of indicators, measures and metrics. Business Process Management Journal.
- ESCAP, & OECD. (2017). Indicators for trade facilitation: A handbook. United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific.
- European Commission. (2018). Quality of public administration (Thematic factsheet).
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill.



Inter-American Development Bank. (2011). Interoperability at the border: Coordinated border management best practices and case studies.

International Organization for Standardization. (s. f.). ISO Online Browsing Platform: ISO 9000 Quality management systems Fundamentals and vocabulary (referencias a eficiencia/eficacia y enfoque de procesos).

Koros, O. K. (2021). Effects of single window system on trade facilitation in Kenya: A case of clearing and forwarding companies in Nairobi CBD.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2021). Proyecto VUCE 2.0: Informe de evaluación del POI 2021 – Segundo semestre.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2025). Decreto Supremo N.º 007-2025-MINCETUR (modifica el Reglamento de la Ley N.º 30860).

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2025, 23 de agosto). Decreto Supremo N.º 007-2025-MINCETUR (modifica el Reglamento de la Ley N.º 30860).

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2025, 29 de agosto). Mincetur moderniza la Ventanilla Única de Comercio Exterior para agilizar y digitalizar el comercio exterior [Nota de prensa].

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2025a, 23 de agosto). Decreto Supremo N.º 007-2025-MINCETUR (modifica el Reglamento de la Ley N.º 30860).

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (s. f.). ¿Qué es la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)? VUCE Perú.

OECD. (2025). OECD trade facilitation indicators: Monitoring policies up to 2025. OECD Publishing.



Organisation for Economic Co-operation and Development. (s. f.). Administrative simplification. OECD.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (s. f.). Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE): Mercancías restringidas y documento resolutivo.

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (s. f.). Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). SUNAT.

Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55.

Trade Facilitation Agreement Database. (s. f.). 10.4 – Single window (medida y texto).

United Nations Conference on Trade and Development. (2009). Administrative efficiency for business facilitation (Issue note).

United Nations Conference on Trade and Development. (2023). Roadmap for Building a Trade Single Window (UNCTAD/DTL/ASYCUDA/2023/2).

United Nations Conference on Trade and Development. (2023). Roadmap for building a trade single window. UNCTAD.

United Nations Conference on Trade and Development. (2023). Roadmap for Building a Trade Single Window (UNCTAD/DTL/ASYCUDA/2023/2).

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (2018). Cross-border Single Window Interoperability: A managerial guide.



United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. (2017).

Cross-border single window interoperability: A managerial guide.

United Nations Economic Commission for Europe. (2011). Single window planning and implementation guide (ECE/TRADE/404).

United Nations Economic Commission for Europe. (2020). UN/CEFACT Recommendation No. 33: Recommendation and guidelines on establishing a Single Window (2020 edition).

Uribe Castillo, C. J. (2021). [Investigación sobre transformación digital y procesos de importación en agencias de aduana de Lima, 2020–2021]. Universidad Privada del Norte (Repositorio).

van der Aalst, W. M. P. (2013). Business Process Management: A Comprehensive Survey. ISRN Software Engineering.

Ventanilla Única de Comercio Exterior. (2023). Boletín Anual MR 2023 [PDF].

Ventanilla Única de Comercio Exterior. (2025). Presentación Comisión Especial 2025 I [PDF].

VUCE. (2025, 23 de abril). Presentación Comisión Especial 2025 [Presentación].

VUCE. (s. f.). La Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE.

World Bank DataBank. (s. f.). Metadata glossary: Trading across borders (definitions of documentary/border compliance time and cost).

World Bank. (s. f.). Trading across Borders—FAQ / Methodology.

World Customs Organization. (2017). A study on the Trading Across Borders indicators (Doing Business) (Research Paper Series).



World Customs Organization. (2017). Single Window Compendium: Understanding the single window environment (Vol. 1, Part I).

World Trade Organization. (2014/2023). Acuerdo sobre Facilitación del Comercio de la OMC (texto en español).

World Trade Organization. (s. f.). Prescripciones en materia de notificación: Acuerdo sobre Facilitación del Comercio (Artículo 10.4.3).

World Trade Organization. (s. f.). Trade Facilitation Agreement (TFA): Legal Text – Article 10.4 Single Window.

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE.

Zea, G. S. (2019). [Investigación sobre operatividad de importación y contexto de facilitación/VUCE]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Repositorio).



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRAMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025

Elemento	General	Específico 1	Específico 2	Específico 3
Problema	¿Cómo influye la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la eficiencia administrativa de los trámites de importación y exportación en el Perú durante el año 2025, considerando el enfoque de “ventanilla única” que promueve un punto único de presentación de información y notificación oportuna de resultados?	¿En qué medida el uso de la VUCE se asocia con la reducción de los tiempos administrativos en los trámites de importación y exportación en el Perú durante 2025, en línea con el principio de “presentación única” de documentos y datos mediante un solo punto de entrada?	¿Cómo se relaciona el uso de la VUCE con la disminución de retrabajos administrativos (observaciones, subsanaciones y duplicidad documentaria) en los trámites de importación y exportación en el Perú durante 2025, considerando que la implementación de una single window exige coordinación, estandarización e integración para evitar reprocesos?	¿En qué medida el uso de la VUCE se vincula con una mayor trazabilidad y control del trámite (seguimiento del expediente y consistencia de la información) en los procesos de importación y exportación en el Perú durante 2025, dado que la single window transforma la forma en que las agencias fronterizas coordinan servicios e información hacia los operadores?
Objetivo	Determinar cómo influye la VUCE en la eficiencia administrativa de los trámites de importación y exportación en el Perú durante el año 2025.	Analizar la asociación entre el uso de la VUCE y la reducción de tiempos administrativos en los trámites de importación y exportación en 2025.	Evaluar la relación entre el uso de la VUCE y la disminución de retrabajos administrativos (observaciones, subsanaciones y duplicidad documentaria) en 2025.	Examinar la relación entre el uso de la VUCE y una mayor trazabilidad y control del trámite en 2025.
Hipótesis	H1: La VUCE influye significativamente en la eficiencia administrativa de los trámites de importación y exportación en el Perú durante 2025. H0: La VUCE no influye significativamente.	H1.1: El uso de la VUCE se asocia significativamente con la reducción de tiempos administrativos en 2025. H0.1: No se asocia.	H1.2: El uso de la VUCE se relaciona significativamente con la disminución de retrabajos administrativos en 2025. H0.2: No se relaciona.	H1.3: El uso de la VUCE se vincula significativamente con una mayor trazabilidad y control del trámite en 2025. H0.3: No se vincula.



Variables	VI: Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). VD: Eficiencia administrativa en trámites de importación y exportación.	VI: VUCE. VD (dimensión): Tiempo administrativo.	VI: VUCE. VD (dimensión): Costos y retrabajos.	VI: VUCE. VD (dimensión): Trazabilidad y control.
Dimensiones	VI (VUCE): (1) Acceso y usabilidad, (2) Digitalización y simplificación, (3) Integración e interoperabilidad, (4) Seguimiento y notificación. VD (Eficiencia): (1) Tiempo administrativo, (2) Costos y retrabajos, (3) Trazabilidad y control.	VD: Tiempo administrativo (VD1–VD4).	VD: Costos y retrabajos (VD5–VD8).	VD: Trazabilidad y control (VD9–VD12).
Indicadores		Reducción de duración del trámite; mayor predictibilidad; menor tiempo de subsanación; menor tiempo por coordinación documental.	Menor cantidad de observaciones; menor necesidad de subsanar; menor duplicidad documental; reducción de costos indirectos y errores.	Mayor rastreo y visibilidad de etapas; mayor transparencia; mejor control documental; mejor capacidad de respuesta y cumplimiento.
Técnica	Encuesta	Encuesta	Encuesta	Encuesta
Instrumento	Cuestionario estructurado (escala Likert 1–5) con 28 ítems: VI (16) y VD (12).	Ítems VD1–VD4 (Likert 1–5)	Ítems VD5–VD8 (Likert 1–5)	Ítems VD9–VD12 (Likert 1–5)
Enfoque / tipo / nivel / diseño / método	Enfoque cuantitativo; tipo aplicado; nivel correlacional-explicativo; diseño no experimental, transversal; método hipotético-deductivo.	Igual	Igual	Igual
Ámbito	Perú 2025 (marco nacional) con estudio de caso aplicado en Puno (usuarios VUCE 2025).	Puno, 2025	Puno, 2025	Puno, 2025
Población	Usuarios del departamento de Puno que realizaron trámites de importación y/o exportación mediante VUCE durante 2025 (empresas, agencias de	Misma población	Misma población	Misma población



	aduana/gestores, operadores vinculados al trámite).			
Muestra	No probabilística por criterio (intencional). Tamaño referencial: n = 96 participantes con experiencia real de uso VUCE en 2025.	n = 96	n = 96	n = 96
Procesamiento / análisis	Codificación Likert (1–5); análisis descriptivo (frecuencias, promedios por ítem/dimensión/variable); confiabilidad (Alfa de Cronbach); contrastación con Spearman (y Pearson si procede); regresión lineal simple como apoyo explicativo.	Correlación VUCE ↔ Tiempo (Spearman) y prueba de significancia ($p < .05$).	Correlación VUCE ↔ Retrabajos/costos (Spearman) y prueba de significancia ($p < .05$).	Correlación VUCE ↔ Trazabilidad/control (Spearman) y prueba de significancia ($p < .05$).

Matriz de resultados

Ítem	1	2	3	4	5	Prom.
VI1 (fácil de usar)	3	9	18	44	22	3.76
VI2 (acceso/autenticación)	4	10	21	40	21	3.67
VI3 (disponibilidad)	5	12	20	38	21	3.61
VI4 (navegación clara)	4	11	22	40	19	3.61
VI5 (menos presencialidad)	2	8	16	43	27	3.89
VI6 (evita duplicidad)	6	15	24	34	17	3.43
VI7 (requisitos claros)	6	16	25	33	16	3.39
VI8 (carga/envío ordenado)	4	12	21	39	20	3.61
VI9 (articulación con entidades)	7	18	28	30	13	3.25
VI10 (coherencia entre entidades)	9	20	27	28	12	3.15
VI11 (menos "ida y vuelta")	10	21	25	28	12	3.11
VI12 (flujo más fluido)	8	19	27	30	12	3.2
VI13 (estado visible)	3	10	19	41	23	3.74
VI14 (notificaciones oportunas)	4	12	21	38	21	3.62
VI15 (observaciones claras)	6	14	25	33	18	3.45
VI16 (historial/seguimiento)	3	10	20	39	24	3.74

Ítem	1	2	3	4	5	Prom.
VD1 (reduce tiempo total)	4	10	21	38	23	3.69
VD2 (plazos más predecibles)	6	13	26	34	17	3.45
VD3 (subsanciones toman menos)	7	16	25	33	15	3.34
VD4 (menos tiempo coordinación/documentos)	5	14	24	34	19	3.5
VD5 (menos retrabajos)	9	20	27	28	12	3.15
VD6 (menos observaciones)	10	21	26	27	12	3.1
VD7 (menos costos indirectos)	7	18	27	30	14	3.27
VD8 (menos errores documentarios)	7	17	25	32	15	3.32
VD9 (rastreo más fácil)	4	11	20	38	23	3.68
VD10 (más transparente)	4	12	21	37	22	3.64
VD11 (más control documentario)	5	12	23	35	21	3.57
VD12 (mejor capacidad de respuesta)	4	11	22	36	23	3.66



ID	VI1	VI5	VI10	VI14	VD1	VD6	VD10	VD12
E01	4	5	3	4	4	3	4	4
E02	3	4	2	3	3	2	3	3
E03	4	5	3	4	4	3	4	4
E04	4	4	3	4	4	3	4	4
E05	3	4	2	3	3	2	3	3
E06	5	5	4	5	5	4	5	5
E07	4	4	3	4	4	3	4	4
E08	3	4	3	4	3	3	4	3
E09	4	5	3	4	4	3	4	4
E10	2	3	2	3	3	2	3	3
E11	4	5	3	4	4	3	4	4
E12	5	5	4	5	5	4	5	5



INSTRUMENTOS

Instrumento de recolección de datos Cuestionario

Título: Cuestionario sobre Ventanilla Única de Comercio Exterior y eficiencia administrativa en trámites de importación y exportación en el departamento de Puno 2025

Instrucciones: Marque una sola alternativa por cada afirmación, según su experiencia real en 2025.

Escala de respuesta (para todas las afirmaciones):

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

Sección 0 Consentimiento informado

0.1 Confirmando que he realizado al menos un trámite de importación y/o exportación mediante la VUCE durante el año 2025 y acepto participar voluntariamente.
() Sí () No

Sección A Datos generales del encuestado

A1. Provincia de residencia o trabajo en el departamento de Puno:

() San Román () Puno () El Collao () Chucuito () Azángaro () Melgar () Otro:

A2. Tipo de organización o rol principal:

- () Empresa importadora/exportadora
- () Agencia de aduana / gestor de comercio exterior
- () Operador logístico / almacén / transporte vinculado al trámite
- () Otro: _____

A3. Cargo o función (referencial):

- () Responsable de comercio exterior
- () Asistente / Analista
- () Tramitador
- () Despachador
- () Otro: _____

A4. Tipo de trámite que realiza con más frecuencia:

() Importación () Exportación () Ambos

A5. Experiencia usando VUCE:

() Menos de 1 año () 1–2 años () 3–5 años () Más de 5 años



A6. Número aproximado de trámites por VUCE en 2025:

☐ 1-5 ☐ 6-10 ☐ 11-20 ☐ Más de 20

A7. Canal por el cual suele realizar sus trámites:

- ☐ Directamente en VUCE
☐ A través de agencia/terceros
☐ Mixto

Sección B Variable independiente Ventanilla Única de Comercio Exterior

(Marque una alternativa: 1, 2, 3, 4 o 5)

Dimensión 1 Acceso y usabilidad

VI1. La plataforma VUCE me resulta fácil de usar para realizar mis trámites.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI2. El acceso al sistema (ingreso, autenticación, claves) suele ser sencillo y sin trabas.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI3. La plataforma se mantiene disponible cuando la necesito (sin caídas frecuentes o interrupciones prolongadas).

(1) (2) (3) (4) (5)

VI4. La navegación y búsqueda de opciones dentro del sistema es clara (módulos, menús, rutas de trámite).

(1) (2) (3) (4) (5)

Dimensión 2 Digitalización y simplificación del trámite

VI5. Con la VUCE he reducido la necesidad de realizar gestiones presenciales para completar el trámite.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI6. La VUCE ayuda a evitar la presentación repetida de la misma información o documentos en el trámite.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI7. Los requisitos y formatos solicitados en la VUCE suelen estar claros para completar el procedimiento.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI8. El proceso digital (carga, envío y registro de documentos) se realiza de manera ordenada y comprensible.

(1) (2) (3) (4) (5)



Dimensión 3 Integración e interoperabilidad con entidades competentes

VI9. La información enviada por la VUCE se articula adecuadamente con las entidades que participan en el trámite.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI10. Percibo coherencia en las validaciones y requisitos entre entidades (menos contradicciones o pedidos duplicados).

(1) (2) (3) (4) (5)

VI11. El trámite avanza sin "ida y vuelta" innecesaria por falta de coordinación entre entidades.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI12. Cuando corresponde, la interacción entre entidades se refleja en un flujo más fluido dentro del sistema.

(1) (2) (3) (4) (5)

Dimensión 4 Seguimiento y notificación del trámite

VI13. Puedo visualizar con claridad el estado del expediente y en qué etapa se encuentra.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI14. Las notificaciones (observaciones, solicitudes, resultados) llegan oportunamente.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI15. Las observaciones que recibo suelen estar redactadas de manera clara y permiten subsanar sin confusión.

(1) (2) (3) (4) (5)

VI16. El sistema facilita el seguimiento del historial del trámite (acciones, fechas, cambios de estado).

(1) (2) (3) (4) (5)

Sección C Variable dependiente Eficiencia administrativa en trámites de importación y exportación

(Marque una alternativa: 1, 2, 3, 4 o 5)

Dimensión 1 Tiempo administrativo del trámite

VD1. Desde mi experiencia, el tiempo total del trámite se reduce cuando se gestiona mediante la VUCE.

(1) (2) (3) (4) (5)



VD2. Los plazos del trámite se sienten más predecibles (puedo estimar mejor cuánto demorará).

(1) (2) (3) (4) (5)

VD3. La atención de observaciones y subsanaciones toma menos tiempo gracias al entorno digital.

(1) (2) (3) (4) (5)

VD4. El trámite por VUCE disminuye tiempos asociados a coordinación o presentación de documentos.

(1) (2) (3) (4) (5)

Dimensión 2 Costos administrativos y retrabajos

VD5. He reducido retrabajos (volver a presentar documentos, corregir por duplicidad o inconsistencias) usando la VUCE.

(1) (2) (3) (4) (5)

VD6. La cantidad de observaciones o subsanaciones que enfrente ha disminuido con el uso de la VUCE.

(1) (2) (3) (4) (5)

VD7. Han disminuido costos administrativos indirectos (impresiones, traslados, tiempo de gestión) al usar la VUCE.

(1) (2) (3) (4) (5)

VD8. El trámite digital contribuye a reducir errores documentarios que generan reproceso.

(1) (2) (3) (4) (5)

Dimensión 3 Trazabilidad y control del expediente

VD9. Puedo rastrear el trámite con mayor facilidad (estado, etapa, avance) que en procesos tradicionales.

(1) (2) (3) (4) (5)

VD10. El proceso resulta más transparente (sé qué falta, qué se observó y qué se resolvió).

(1) (2) (3) (4) (5)

VD11. Existe mayor orden y control documentario (menos pérdidas, confusiones o inconsistencias de información).

(1) (2) (3) (4) (5)

VD12. La trazabilidad del expediente mejora mi capacidad de responder a requerimientos y cumplir plazos.

(1) (2) (3) (4) (5)



VALIDEZ DE INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELA SQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

- I. TÍTULO DE MI TESIS; EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRAMITES DE IMPORTACION Y EXPORTACION A TRAVES DE LA VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERU 2025
- II. REFERENCIAS:
 - a. Experto/Nombres : RAMIRO ARTURO RODRIGUEZ SARAVIA
 - b. Especialidad : INGENIERO DE SISTEMAS
 - c. Cargo Actual : DOCENTE DE UNAJ
- III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Bach. DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA
- IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Esta redactado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Esta expresado en capacidades observables					X
3. Actualidad	Esta adecuado al avance de la ciencia			X		
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Esta adecuada para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. Consistencia	Esta basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. $C = \text{Total}/50$

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado ($C > 75\% = 0.75$) ☒

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 02 de marzo del 2026

RAMIRO ARTURO RODRIGUEZ SARAVIA
INGENIERO ESPECIALISTA
CIP. N° 1261708



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELA SQUEZ FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

I. TÍTULO DE MI TESIS: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRÁMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025

II. REFERENCIAS:

- a. Experto/Nombres : KOISHIRO T. ARAPA CRUZ
b. Especialidad : INGENIERO DE SISTEMAS
c. Cargo Actual : DOCENTE DE UNAJ

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Bach. DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1 = Deficiente; 2 = Regular; 3 = Buena; 4 = Muy buena; 5 = Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X		
3. Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia					X
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. Intencionalidad	Está adecuada para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. Metodología	Responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					X

Coefficiente de valoración porcentual. $C = \text{Total}/50$

IV. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

V. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado ($C > 75\% = 0.75$) ☒

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 02 de marzo del 2026



Koishiro T. Arapa Cruz
INGENIERO DE SISTEMAS
CIP. 321051



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 27 - 04 - 2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DIEGO ARMANDO OLAGUIVEL MAYDANA

Dirección: Urb. Aziruni 16-13; Puno.

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 44695493

Teléfono: 985 451 252 email: olaguivel_diego@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERIA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Título o Grado Académico a optar: INGENIERO DE SISTEMAS

Asesor: Dr. PAUL MAMANI TISNADO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN LOS TRAMITES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN
A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA DE COMERCIO EXTERIOR EN EL PERÚ 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Ventanilla Única de Comercio Exterior; eficiencia administrativa;
facilitación del comercio; interoperabilidad; retrabajos administrativos; trazabilidad; tiempos de trámite.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2?}

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: CIENCIA DE LOS ORDENADORES – P24

Firma de Autor



Huella digital

27 – ABRIL – 2026

Fecha