

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
ESCUELA DE POSGRADO**



MAESTRÍA EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

TESIS:

**LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN Y SU IMPORTANCIA EN LA GESTIÓN DE LA
COBRANZA COACTIVA EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT)**

PRESENTADO POR: Gloria Gisella Huamaní Montero

Para optar el grado de MAESTRO EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. Fernando Rafael Vigil Cornejo

LIMA – PERÚ

2022

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la influencia de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el Explicativo y el nivel aplicado.

La población estuvo conformada por los trabajadores de la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT), que ascienden a 12,000 personas aproximadamente según (SUNAT 2021).

La muestra estuvo conformada por 373 trabajadores, a los cuales se les aplicó un instrumento que constó de 26 preguntas, con alternativas de respuesta múltiples utilizando la escala de Likert.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación influyen significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Palabras claves: Tecnologías, tecnologías de la información y comunicación, gestión, gestión de cobranza coactiva, administración tributaria.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the influence of the application of information and communication technologies in the management of coercive collection in the national superintendency of tax administration (SUNAT).

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was the Explanatory and the applied level.

The population was made up of workers from the national tax administration superintendency (SUNAT), which amounts to approximately 12,000 people according to (SUNAT 2021).

The sample consisted of 373 workers, to whom an instrument consisting of 26 questions was applied, with multiple response alternatives using the Likert scale.

The results were analyzed, then hypothesis testing was carried out, using the statistical test known as Spearman's correlation coefficient, since the study variables are qualitative.

Finally, it was determined that the application of information and communication technologies significantly influence the management of coercive collection in the national superintendency of tax administration (SUNAT).

Keywords: Technologies, information and communication technologies, management, coercive collection management, tax administration.