

**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

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a las personas que siempre confiaron en mí, pero por cosas del destino no pudieron estar en este momento conmigo. Mi padre Alfredo, mi abuela Faustina y mis tías Dolly y Carmen.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme dado la oportunidad de poder cumplir esta meta.

A mi madre Gloria, por ser mi apoyo incondicional y darme la tranquilidad de saber que siempre le podía confiar lo más importante de mi vida.

A mi tía Edith, porque siempre celebró todos mis logros y me brindó su apoyo cuando la vida me ponía las pruebas más duras.

A mi hijo Gustavo, por ser el motivo de mi lucha diaria de salir siempre adelante en la vida y permitirme ser el ejemplo a seguir para su futuro.

A mi hermana Maritza, por sus acertados consejos y su apoyo incondicional en lograr la realización profesional en mi vida.

A mi hermano Christian, que quiero y deseo que cumpla también todas sus metas.

A mis maestros, por la guía y enseñanza impartida.

A mi asesor de tesis Dr. Fernando Vigil Cornejo, por la ayuda brindada en la elaboración de este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Marco Histórico.....	3
1.2 Marco Teórico	10
1.3 Marco Legal.....	27
1.4 Investigaciones relativas al objeto de estudio.....	33
1.5 Marco Conceptual.....	38
CAPITULO II. EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
2.1 Planteamiento del problema	41
2.1.1 Descripción de la realidad problemática.	41
2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.....	42
2.2 Finalidad y objetivos de la investigación	43
2.2.1 Finalidad	43
2.2.2 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).....	43
2.2.3 Objetivo General y Específicos	43
2.2.4 Delimitación del estudio.....	44
2.2.5 Justificación e importancia del estudio.....	45
2.3 Hipótesis y variables.....	45
2.3.1 Supuestos teóricos.	45
2.3.2 Hipótesis, principal y específicas.	46

2.3.3	Variables e indicadores.....	47
CAPITULO III. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....		49
3.1	Población y muestra.....	49
3.1.1	Población.....	49
3.1.2	Muestra.....	49
3.2	Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación.....	50
3.2.1	Tipo de investigación.....	50
3.2.2	Nivel de Investigación.....	50
3.2.3	Método y Diseño.....	50
3.3	Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos.....	50
3.3.1	Técnicas.....	50
3.3.2	Instrumentos.....	51
3.4	Procesamiento de datos.....	51
3.4.1	Confiabilidad del Instrumento.....	51
CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....		53
4.1	Presentación de resultados.....	53
4.2	Contrastación de hipótesis.....	91
Prueba de hipótesis específicas.....		92
4.3	Discusión de resultados.....	99
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		101
5.1	Conclusiones.....	101
5.2	Recomendaciones.....	102
BIBLIOGRAFÍA.....		104
ANEXOS.....		107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Variables e Indicadores.....	48
Cuadro 2 Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Acceso a la Información	54
Figura 2 Mejorar el Nivel de Acceso a la Información	55
Figura 3 Nivel de Manejo de la Información	57
Figura 4 Mejorar el Nivel de Manejo de la Información.....	58
Figura 5 Nivel de Orden de la Información.....	60
Figura 6 Mejorar el Nivel de Orden de la Información.....	61
Figura 7 Nivel de Comprensión de la Información	62
Figura 8 Mejorar el Nivel de Comprensión de la Información	64
Figura 9 Nivel de Comunicación a Tiempo.....	65
Figura 10 Mejorar el Nivel de Motivación Laboral	66
Figura 11 Nivel de Comunicación Efectiva	68
Figura 12 Mejorar el Nivel de Nivel de Comunicación Efectiva.....	69
Figura 13 Nivel de Comunicación Precisa	71
Figura 14 Mejorar el Nivel de Comunicación Precisa	72
Figura 15 Nivel de Planificación	74
Figura 16 Mejorar el Nivel de Planificación	75
Figura 17 Nivel de Organización.....	77
Figura 18 Mejorar el Nivel de Organización.....	78
Figura 19 Nivel de Dirección	80
Figura 20 Mejorar el Nivel de Dirección.....	81
Figura 21 Nivel de Control.....	83
Figura 22 Mejorar el Nivel de Control	84

Figura 23 Nivel de Conocimiento de Medidas de Ejecución	86
Figura 24 Mejorar el Nivel de Conocimiento de Medidas de Ejecución	87
Figura 25 Nivel de Retención de Cuentas de Ejecución	89
Figura 26 Mejorar el Nivel de Retención de Medidas de Ejecución.....	90

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de Acceso a la Información	53
Tabla 2 Mejorar el Nivel de Acceso a la Información	55
Tabla 3 Nivel de Manejo de la Información.....	56
Tabla 4 Mejorar el Nivel de Manejo de la Información.....	58
Tabla 5 Nivel de Orden de la Información.....	59
Tabla 6 Mejorar el Nivel de Orden de la Información	61
Tabla 7 Nivel de Comprensión de la Información	62
Tabla 8 Mejorar el Nivel de Comprensión de la Información.....	63
Tabla 9 Nivel de Comunicación a Tiempo.....	65
Tabla 10 Mejorar el Nivel de Comunicación a Tiempo	66
Tabla 11 Nivel de Comunicación Efectiva.....	67
Tabla 12 Mejorar el Nivel de Comunicación Efectiva	69
Tabla 13 Nivel de Comunicación Precisa.....	70
Tabla 14 Mejorar el Nivel de Comunicación Precisa.....	72
Tabla 15 Nivel de Planificación	73
Tabla 16 Mejorar el Nivel de Planificación.....	75
Tabla 17 Nivel de Organización.....	76
Tabla 18 Mejorar el Nivel de Organización	78
Tabla 19 Nivel de Dirección.....	79
Tabla 20 Mejorar el Nivel de Dirección.....	81
Tabla 21 Nivel de Control	82
Tabla 22 Mejorar el Nivel de Control	84

Tabla 23 Nivel de Conocimiento de Medidas de Ejecución	85
Tabla 24 Mejorar el Nivel de Conocimiento de Medidas de Ejecución.....	87
Tabla 25 Nivel de Retención de Cuentas de Ejecución.....	88
Tabla 26 Mejorar el Nivel de Retención de Medidas de Ejecución	90
Tabla 27 Correlación de Spearman - hipótesis específica 1	92
Tabla 28 Correlación de Spearman - hipótesis específica 2.....	93
Tabla 29 Correlación de Spearman - hipótesis específica 3.....	94
Tabla 30 Correlación de Spearman - hipótesis específica 4.....	95
Tabla 31 Correlación de Spearman - hipótesis específica 5.....	96
Tabla 32 Correlación de Spearman - hipótesis específica 6.....	97
Tabla 33 Correlación de Spearman - hipótesis específica 7.....	98

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de coherencia interna

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

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.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la reforma tributaria está sufriendo cambios en los procesos de recaudación para mejorar su gestión y la cultura tributaria se desarrolle en los ciudadanos. En el Perú no escapan de tales transformaciones, ya que es en este ámbito donde los ciudadanos están más cerca de sus representantes y estos últimos de los problemas cotidianos presentes en la jurisdicción territorial del municipio. Es por ello que los gobiernos locales deben emprender la acción de generar recursos económicos suficientes, que les permita asumir la prestación de los servicios públicos en mejores condiciones a su comunidad.

Según el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (2014) la misión de las municipalidades es aplicar una correcta gestión en los procesos de recaudación, con equidad y eficiencia, logrando la confianza pública en su actuación y promoviendo el cumplimiento espontáneo y oportuno de la obligación tributaria, para contribuir al bienestar de la comunidad. Es aquí donde radica la importancia de evaluar la recaudación tributaria municipal para que satisfaga las necesidades de una localidad en el Perú, que logre proveer de los recursos necesarios para implementar las soluciones a los problemas que aquejan y sobre todo que lo realicen sin empeorar la situación.

Es por esta razón, que la presente tesis, pretende 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).

El presente trabajo fue estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo, se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y contrastar la hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo se menciona las conclusiones que se arribaron durante el presente trabajo de investigación, así como también las recomendaciones que corresponda.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

Aplicación de las tecnologías de información y comunicación

Según Montano (2020), la historia de las TICs se remonta a los años 70 del siglo XX, con la irrupción de la revolución digital. Sin embargo, la investigación para desarrollar herramientas de comunicación a distancia viene ocurriendo desde épocas muy antiguas y distintos dispositivos elementales en la actualidad provienen de épocas anteriores, como el teléfono.

Como indica el autor, TIC son las siglas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Estas se consideran como las tecnologías diseñadas para hacer posible la comunicación y la información entre personas. Se destaca, como ejemplo, las computadoras, la televisión y los celulares. No obstante, también se puede considerar dentro de esta categoría a inventos de la antigüedad y en desuso como el telégrafo.

Montano señala que, pese a que se suele vincular el concepto de TIC como una idea relacionada a la tecnología de la comunicación moderna, como las computadoras o los celulares. Se considera que el ser humano siempre ha investigado con el propósito de encontrar herramientas de comunicación.

De acuerdo con el autor, dejando de lado métodos más primitivos como el sonido de tambores o los mensajes enviados con animales, existen dos inventos fundamentales en esta área.

En primer lugar, se argumenta que fue el telégrafo que posibilitó la comunicación a largas distancias ya en el Siglo XIX, aunque presentando precedentes en el siglo anterior. Posteriormente, considerado el origen de la mayoría de tecnologías actuales, se encuentra el

teléfono. Su invención en la segunda parte del Siglo XIX y su difusión en los siguientes años construyeron el inicio de la comunicación universal a nivel global.

Durante estos años, como da a conocer el autor, Paul Nipkow crea el disco, un aparato que posibilitaba almacenar escenas de forma ordenada. Aunque en la época su funcionalidad no era tanta, se considera parte imprescindible para el desarrollo de la televisión en la década de 1920.

Montano describe que, en el año 1925, contando ya con la incorporación del cine, la historia de las telecomunicaciones da un gran paso al ser retransmitida la primera señal de televisión. Posteriormente, en 1927 la BBC empieza su transmisión en Reino Unido y en 1930 la NBC y la CBS le siguen los pasos en EE.UU.

El autor revela que, aunque en la década de los 20 se realizaron pruebas para emitir en color, será recién en la década de los 40 que el sistema se implementó y se fue expandiendo poco a poco a nivel mundial. Por este tiempo empieza la construcción de las primeras computadoras. Al principio eran gigantes aparatos, colmando habitaciones enteras, aunque gradualmente comenzaron a disminuir su tamaño.

A juicio de Montano, la invención de los transistores fue fundamental en esta historia, debido a que aportaban mayor potencia. Asimismo, nace en la época la primera versión básica de la red, conocida en la actualidad como internet. Primero, fue para desarrollo militar, como consecuencia del contexto global de la Guerra Fría.

Cabe destacar que en los años 70 es cuando se introduce el tema de las Tecnologías de la Información y Comunicación. El desarrollo tecnológico producido en esta década propicia la incorporación inevitable de la informática a las comunicaciones, ello representó punto de partida de la era digital como se conoce en la actualidad.

“Esto continúa avanzando durante los 80, cuando las computadoras personales empiezan a hacerse más asequibles y comienzan a ser usadas por más gente. Igualmente, aparecen modelos de celulares móviles, que van disminuyendo de tamaño y aumentando en prestaciones” precisa Montano.

Desde el punto de vista del autor, al encontrarse las herramientas ya preparadas, solo faltaba un paso final para que estas tecnologías resultaran determinantes en la era digital. De este modo, este último paso fue el desarrollo de internet y la World Wide Web.

Montano manifiesta que desde los años 90 la difusión de internet ha sido tan extensa que en la actualidad llega a toda la superficie de la tierra. En consecuencia, el planeta se encuentra por primera vez interconectado.

Adicionalmente, se debe considerar la incorporación de mejoras técnicas de dispositivos como los teléfonos que ya eran existentes. Hoy en día la gran mayoría cuenta con una minicomputadora al alcance de la mano teniendo en cuenta la gran cantidad información que facilita un teléfono inteligente.

Para Montano, la transformación digital representa un gran salto en cuanto a la velocidad y calidad de transmisión de datos, al lograr que se lleve a cabo instantáneamente. Por tanto, representa un avance similar a la aparición de la imprenta.

Haciendo uso de las palabras del autor: “Una de las funcionalidades más importantes que se han desarrollado este tiempo han sido los servicios de mensajería instantánea. Desde los años 80 y 90 han aparecido los correos electrónicos, los SMS, Windows Live Messenger, Skype, Hangouts, WhatsApp, Line, Telegram o Zoom, entre otros muchos. Esto ha permitido una comunicación global instantánea nunca antes vista”.

Tal como expresa Montano, aunque no es certero realizar predicciones sobre el futuro de las TICs, muchos autores argumentan que el siguiente salto va a ser la invención de

computadoras cuánticas que resulten con mucha más potencia que las actuales. Asimismo, la difusión de aparatos inteligentes lleva a concluir que la interconectividad en el futuro será mucho mayor.

En ese sentido, el autor enfatiza que hay autores que proponen seriamente la posibilidad de que algunas de estas herramientas de comunicación lleguen a implantarse en el cuerpo humano y finalmente no se requiere un aparato externo.

Por lo tanto, Montano propone que la importancia de las TIC no se puede ser medir ya que se debe considerar la naturaleza dinámica de los conceptos, métodos y aplicaciones que abarca y evolucionan constantemente. Estas herramientas se encuentran en la mayor parte de la vida cotidiana y son hoy en día una de las mayores prioridades en la educación formal e informal.

Como lo hace notar el autor, el uso de las TICs no se limita solo al campo educativo, ya que resultan ser parte fundamental de la cultura, economía y política. Además, esto afecta significativamente a la población mundial incluyendo a áreas remotas y de escaso desarrollo que no usan directamente la tecnología.

Sin embargo, se invita a sopesar sobre la forma en que el comportamiento, los valores y las competencias de los individuos, organizaciones y sociedades llegan a ser influenciadas, manipuladas y direccionadas por estas tecnologías (Montano, 2020).

Gestión de la cobranza coactiva

De acuerdo con Aliaga (2020), el Estado peruano no cuenta con ingresos económicos como para financiar servicios públicos a la población, en especial a la población de escasos recursos. Se considera como causa principal la gran cantidad de administrados, que incumplen con pagar sus tributos. Ello puede ocurrir de forma involuntaria, ya sea por estar poco

informado o tener dudas sobre la obligación de tributar, o ex profesamente con el claro objetivo de obtener un provecho.

De este modo, el autor analiza que resulta evidente la carencia o pocos indicios de cultura tributaria en la ciudadanía constituye una de las causas principales del incumplimiento tributario, situación que repercute negativamente en la recaudación fiscal, viéndose la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, Sunat, organismo técnico especializado encargado de la recaudación tributaria, en la necesidad de iniciar las medidas de cobranza forzada de los tributos, a efectos de obtener los medios económicos que necesita el estado para satisfacer los requerimientos de toda la población a nivel nacional.

En ese orden de ideas, se destaca la importancia de promover una cultura tributaria que genere en la ciudadanía la percepción del deber sustantivo del cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Esta debe formar parte de una educación cívica tributaria interiorizada, educación que debe darse no solo en los centros educativos sino también en los hogares de cada uno.

Empleando las palabras de Aliaga: “Al respecto, desde el 2005, la Sunat implementó el programa de Cultura Tributaria dentro de su Plan Operativo Institucional (POI), estableciendo como una de sus prioridades el “Liderar el desarrollo de la conciencia fiscal y aduanera de la ciudadanía”. Posteriormente, mediante Resolución Viceministerial N° 042-2018- MINEDU, se ha incorporado al Calendario Cívico Escolar la “Semana de la educación tributaria y lucha contra el contrabando”, que dispone su realización durante la segunda semana de octubre a nivel nacional, habiendo sensibilizado la Sunat a más de 150 mil escolares en ese mismo año.

En definitiva, son programas tributarios que buscan generar cultura tributaria en el sector educativo nacional, para eso se capacitó a los profesores de educación básica y secundaria en materias de corte tributario, teniendo como principal objetivo la generación de

cultura tributaria en el nivel educativo escolar y superior; es por eso motivo que se está generando conciencia en los profesores y también en los alumnos sobre la importancia de interiorizar valores vinculados al sistema tributario, debiendo los centros educativos asumir la función de formar una ciudadanía comprometida con el cumplimiento tributario, lo que coadyuva a un país con mayores y mejores oportunidades para todos, especialmente para los que menos tienen”.

Según el autor, resulta innegable que estos programas de difusión de cultura tributaria brindarán frutos en el mediano o largo plazo. Sin embargo, en la actualidad aún existen niveles importantes de informalidad y evasión, debido a la carencia de conciencia tributaria, de la escasa o nula interiorización del deber de pagar espontáneamente y dentro de los plazos establecidos sus obligaciones; así como el desconocimiento o conocimiento de los servicios públicos y/o bienes que el Estado ofrece.

En consecuencia, Aliaga describe que la Sunat se ve obligada a ejecutar la cobranza coactiva que viene a ser un mecanismo de ejecución forzada con que cuenta la Sunat, así como otras entidades del estado, para llevar a cabo la cobranza de los valores tributarios que son exigible de manera coactiva, estando facultado para retirar bienes y/o limitar derechos de la esfera jurídica del deudor, hasta la cancelación de la deuda de corte tributario.

Por lo tanto, el autor afirma que ya sea con el pago voluntario con la propagación de la cultura tributaria o la cobranza coactiva, ambos impactan en esta recaudación tributaria. La falta de cultura tributaria es un problema al cual se debe dar pronta solución, mejorando o implementando estrategias que contrarresten el desinterés de la ciudadanía.

“Todos los nacionales deberíamos tener conocimientos básicos de tributación, tener conocimiento respecto a los tributos y la trascendencia en la sociedad de los servicios y bienes puestos a su disposición, deberíamos también tener la información de que los recursos que

obtiene el estado se devuelven en servicios y bienes públicos, como por ejemplo centros educativos con enseñanza de buen nivel, centros hospitalarios con tecnología de última generación, mejoras en las carreteras, implementación de parques y jardines, progreso en la calidad de enseñanza en las universidades, mejoras en los niveles de calidad en la asistencia que se presta en el rubro salud, aumento de la seguridad ciudadana, etc.” postula Aliaga.

Para el autor, el cumplimiento tributario tiene su fundamento en una orden legal que los contribuyentes deben cumplir y que la Sunat, que representa a la autoridad, debe hacer cumplir (la consumación de los deberes tributarios atiende a un orden previsto en las leyes, que enviste al órgano encargado de la potestad para recaudar los tributos y de proceder contra los que no cumplan con pagar los impuestos), consideramos importante centrarnos en el pago voluntario de los tributos como parte de esa interiorización del deber ciudadano de tributar, de aportar para contribuir con el sostenimiento y desarrollo del país. De esta manera, es imprescindible promover la cultura tributaria, pues esto representará en el plazo más largo la base más confiable y sólida que sustentará la recaudación tributaria.

Aliaga considera que la Sunat y los contribuyentes deben actuar como aliados estratégicos del desarrollo del Perú, por un país con mayores y mejores oportunidades para todos, debiendo ser el objetivo que los peruanos ejecuten de manera responsable y espontánea del pago de sus tributos. Esto traerá como consecuencia que el estado cuenta con los medios económicos que se necesitan para financiar proyectos de inversión, colaborando al avance de la urbe y favoreciendo a la colectividad en los ámbitos de salud, cultura, educación y diversión, transporte y seguridad.

Se añade que el no garantizar el pago de los tributos y, con ello, poco nivel de los recaudados, son consecuencia del poco conocimiento sobre la trascendencia que tiene el pago de los impuestos, así como la escasa difusión de las normas que versan sobre tributación. De

igual manera, se destaca la necesidad de fomentar la educación tributaria con el objetivo de lograr mejores resultados tanto en la cobranza y, por consiguiente, en la recaudación del tributo. En ese sentido, se concluye que el órgano encargado del estado debe promover la ejecución espontánea de las obligaciones tributarios, brindando a la ciudadanía una gama de servicios a cero costos que estén vinculados a herramientas e información (Aliaga, 2020).

1.2 Marco Teórico

Aplicación de las tecnologías de información y comunicación

Editorial Etecé (2021) sostiene que las TIC o Tecnologías de Información y Comunicación consisten en un grupo de distintas prácticas, conocimientos y herramientas, vinculadas al consumo y la transmisión de la información y desarrollados desde el gran avance tecnológico que ha experimentado la humanidad en los últimos años, particularmente desde el surgimiento de Internet.

De acuerdo con el autor, no existe un concepto definitivo de las TICs, no obstante, ya que este término se usa de forma parecida al de la “Sociedad de la Información”, en otras palabras, se emplea para establecer el cambio de paradigma en la manera en que se consume la información en la actualidad en comparación con el pasado. Esto se vincula con áreas tan diversas como las relaciones amorosas, las finanzas corporativas, la industria del entretenimiento, el entorno laboral, entre otros.

Dicho con palabras de Editorial Etecé: “Con ello se quiere decir que las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones han revolucionado nuestra manera de vivir, permitiendo la invención de nuevos bienes y servicios, de nuevos métodos de comercialización y cobro, así como medios alternativos para el flujo de la información, que no siempre son legales o pasan por áreas controladas de la sociedad”.

En contraste con el pasado, según el autor, las TICs permiten hoy en día que la comunicación sea instantánea y a lo largo de grandes distancias geográficas, superando fronteras e impulsando el proceso de interconectividad conocido como globalización.

Finalmente, teniendo en cuenta a Editorial Etecé, se hará referencia a los siguientes ejemplos de TICs:

“-Comercio electrónico. Cada vez más servicios y productos se ofrecen a través de Internet o de aplicaciones en dispositivos móviles, permitiendo el desarrollo de toda una rama comercial inmediata e internacional.

-Comunidades virtuales. Redes de usuarios que comparten temas afines, pasiones o simplemente desean expandir su círculo social, encuentran espacios digitales propicios para la interacción a lo largo de distancias.

-Mensajería instantánea. Servicios para computadores o teléfonos celulares inteligentes que permiten la comunicación inmediata, eficiente y directa, son cada vez más empleados hoy en día.

-Correo electrónico. La versión digital del correo postal no pasa de moda, ya que permite no sólo el envío de información escrita sino de fotografías y otros archivos adjuntos, cuya recepción es sin embargo instantánea, sin importar lo lejos que estén el remitente y el destinatario.” (Editorial Etecé, 2021).

Nivel de acceso a la información

A juicio de Unesco (2017), la información puede transformar la forma en las personas ven el mundo que las rodea, nuestro lugar en él y la forma en que se organiza la vida para aprovechar al máximo los beneficios disponibles gracias los recursos locales. Poder tomar decisiones fundamentadas en hechos lleva a que se cambie por completo las perspectivas políticas, sociales y económicas.

En ese sentido, el derecho al acceso a la información puede interpretarse dentro de los marcos jurídicos que respaldan la libertad de información que se encuentra en manos de los órganos públicos. En líneas generales, incorporando también la información de que disponen otras partes, caso en el cual se relaciona directamente a la libertad de expresión.

Desde la posición del autor: “La libertad de información y la transparencia que promueve tienen una consecuencia directa en la lucha contra la corrupción, lo que a su vez tiene un efecto tangible en el desarrollo.

El ex presidente del Banco Mundial, James Wolfensohn, solía indicar que la corrupción de las autoridades era el principal obstáculo al desarrollo y que un sector independiente de medios de comunicación era el instrumento primordial de la lucha contra la corrupción pública”.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, la libertad de información no garantiza el acceso. Incluso cuando las autoridades sean modelos con respecto a la divulgación, poniendo la información en línea mediante el gobierno electrónico, la población no podría ejercer plenamente su autonomía si es que no cuenta con la posibilidad de acceso a esa información. Contar con la oportunidad de conectarse a Internet y los recursos telemáticos resultan fundamentales para un acceso irrestricto a la información.

Además, ello aplica también para el acceso a las noticias nacionales o internacionales, o incluso sencillamente para ofrecer diversas alternativas con respecto a los medios de comunicación.

“No debemos subestimar la importancia del acceso a las tecnologías y la infraestructura, que aún escasean cruelmente en muchas partes del mundo. En efecto, ¿qué pueden significar los conceptos de “revolución digital” o “sociedad de la información” para el

80 por ciento de la población mundial que todavía no tiene acceso a las instalaciones básicas de telecomunicaciones, o para los cerca de 860 millones de personas analfabetas, o para los dos mil millones de habitantes del planeta que todavía carecen de electricidad? De aquí que se justifique plenamente la prioridad otorgada a la reducción de la brecha digital en todos sus aspectos” añade el autor.

Se recomienda que aprender a emplear las nuevas tecnologías, es decir, adquirir conocimientos básicos sobre los medios de comunicación y la información debe ser un objetivo primordial. De este modo, se espera que esos adelantos se vuelvan más frecuentes en el campo del acceso a la información y su intercambio (Unesco, 2017).

Nivel de manejo de la información

Para Gastelum (2020), el manejo de información necesita el desarrollo de determinadas capacidades en la persona con el fin de que se pueda realizar una adecuada indagación al margen más apegado de lo que realmente se quiere saber.

Haciendo uso de las palabras del autor, las capacidades más relevantes para llevar a cabo exitosamente este proceso son las siguientes:

“1: Determinar necesidades de información.

Partir de intereses, necesidades, inquietudes o carencias propias para llenarte de conocimientos a través de la investigación esto requiere preguntarse o cuestionarse par a una vez finalizada tu información te respondas tus interrogantes, definir claramente lo que se quiere saber.

2: Planear la búsqueda de información.

Definir objetos de acuerdo con las necesidades de la información, determinar un plan de actividades para llevar un seguimiento ordenado como las tareas, objetivos, medios, recursos, determinar tiempos para la realización de cada tarea etc.

3: Usar estrategias de búsqueda.

Esto nos hace referencia al hacer una fabricación de herramientas que nos puedan ayudar a la organización de la búsqueda como el uso de palabras claves, subtemas, lectura rápida, subrayado, elaborar fichas de contenido, usar el índice temático etc.

4: Identificar y registrar fuentes.

Estos nos son de gran ayuda para obtener algo muy importancia dentro de una búsqueda, que es la realización de una bibliografía. Saber que puedo encontrar encada lugar, determinarme a ciertas fuentes, evaluar la confiabilidad de las fuentes, distinguir la fuente de información del medio de información.

5: Discriminar y evaluar información.

Esto nos forja un objetivo ver de qué calidad queremos nuestra información a través del uso de la discriminación de la información, hacer referencia a las técnicas de distinguir lo general y lo particular de la información, emplear criterios para captar seleccionar y organizar, ser capaz de ver la información que forme una evolución de mi trabajo positivamente, hacer una retroalimentación tantas veces como sea posible.

6: Procesar para producir información propia.

Dar una patente propia y no solo hacer el uso del copiar y pegar si no hacer una síntesis de diferentes tipos de información, dominar y aplicar principios de análisis y síntesis de información, ser capaz de hacer una reflexión y conclusión, hacer uso de cuadros sinópticos, esquemas, o tablas” (Gastelum, 2020).

Nivel de orden de la información

Como afirma Dip (2018), en la web existen millones de páginas con información que los usuarios modifican, eliminan y agregan constantemente. Con el fin de poder ubicarse en esa cantidad de información, resulta esencial aprender a buscar. Principalmente se encuentran

dos maneras de acceder a la información que los distintos sitios de internet ofrecen: directamente con las direcciones electrónicas de los sitios o mediante los buscadores.

Dip da a conocer que las páginas web se encuentran guardadas en servidores situados por todo el mundo. Al introducir en el navegador una URL o al hacer clic en un vínculo, se envía una petición al servidor que aloja la página. De esta manera, el servidor envía la página web a tu computadora y el navegador puede mostrarlo en la pantalla.

Según el autor, en Internet no existe un único ordenador central al que acudir, sino que la información se encuentra dispersa, en equipos situados por toda la red, en lugares desconocidos normalmente. Desde el punto de vista informático, esta situación se describe aludiendo que la información se encuentra distribuida, lo que conlleva la necesidad de herramientas y criterios de localización.

“El tipo de direcciones IP resultan poco prácticas a la hora de agendarlas o memorizarlas, por lo tanto, existe un servicio denominado DNS (Sistema de Nombres de Dominio) que traduce las direcciones de IP en nombres sencillos y más significativos para los usuarios, según el autor. Las direcciones electrónicas son únicas e irrepetibles en Internet, ya que se representan algo así como un domicilio o una casilla de mensajes” precisa Dip.

En ese sentido, se describe que la naturaleza distribuida de la red tiene como problema asociado el poder saltar o moverse de una fuente de datos a otra. El refinamiento máximo vino con el protocolo de transferencia de hipertexto HTTP, que permitió incluir dentro de un documento enlaces que apuntaban a otros documentos relacionados, pudiendo encontrarse éstos en la misma fuente de datos o en una remota, facilitándose la navegación intuitiva.

Dip plantea que el moverse entre fuentes de datos ubicadas en lugares remotos implica el uso de distintas rutas o caminos para llegar a ellos y, en consecuencia, la efectividad depende de lo siguiente:

- “-Canal de comunicaciones variable.
- Lejanía física del servidor de información.
- La sobrecarga del servidor”.

Se agrega que existen franjas horarias a lo largo del día en las que los servidores sufren picos de acceso y que provocan bastante congestión en la transmisión de la información denominadas “horas pico”. Cabe mencionar que, al ser una red mundial, las horas de más tránsito van a depender de si el servidor al que se busca acceder es europeo, americano, asiático, etc. (Dip, 2018).

Nivel de comprensión de la información

Tal como señala Pinto (2019), comprender y organizar la información involucra ser capaces de hacer una representación mental de lo que el texto ha significado, incorporando de forma congruente la información del texto en la subjetividad de los conocimientos y esquemas y luego organizarla con el propósito de poder integrar esa información a la base de conocimiento.

De acuerdo con el autor, comprender un texto consiste en ser capaz de encontrar, en el archivo mental de la memoria, la configuración de esquemas que hagan posible explicar el texto de manera apropiada.

Según Pinto, en el proceso de comprensión actúan los siguientes tipos de memoria:

La memoria a corto plazo, de capacidad limitada, gracias a la cual se puede retener la información un breve intervalo de tiempo.

La memoria a largo plazo, de capacidad ilimitada que permite el procesamiento de la información y la integración del nuevo conocimiento con el existente.

A continuación, el autor refiere que para lograr la comprensión de la información se debe considerar que:

“-Es importante comprender el significado de todas las palabras que aparezcan en el texto.

-Conviene tener a mano un diccionario para consultar el significado de aquellas palabras que no conozcamos.

-Cuanto mejor se comprenda un concepto, más fácilmente se recordará” (Pinto, 2019).

Nivel de comunicación a tiempo

Guerra (2020) sostiene que es vital que una organización sea capaz de diseminar información de manera clara, ordenada y en tiempo real. Se podrá controlar los niveles de estrés y ansiedad de los colaboradores si es que estos saben que tienen a su disposición una plataforma a la que pueden ingresar cuando quieran, estén donde estén. De este modo, se puede encontrar todo lo que se necesite para resolver dudas, conocer el posicionamiento de la organización y saber lo que está pasando día a día, teniendo en cuenta la velocidad de los cambios.

En la opinión del autor: “Gestionar la comunicación interna estratégicamente significa utilizar la tecnología para imprimir más dinamismo al flujo de información y posibilitar que todos tengan acceso a las noticias y acontecimientos que, de alguna forma, impactan a la organización de manera transversal, indistintamente del nivel jerárquico, atribución o lugar de trabajo”.

De acuerdo con Guerra, si la organización no toma las riendas de este proceso, actuando de manera proactiva, puede ocasionar temores, dudas, “conversaciones de pasillo” e

inquietudes, que tienen el potencial de agudizar el impacto de la crisis. Por lo tanto, se puede llegar perjudicar el compromiso de los colaboradores y el clima organizacional.

El autor concluye que aceptar los cambios y adaptarse a nuevos modelos de trabajo, como el home office, que ha sido adoptado masivamente, es mucho más fácil si las personas se sienten parte, si son consideradas. En consecuencia, se añade que más más que esparcir información, la organización debe preocuparse de generar instancias de diálogo e interacción (Guerra, 2020).

Nivel de comunicación efectiva y precisa

En la opinión de Editorial Etecé (2021), la comunicación efectiva consiste en aquella en la que el emisor y el receptor codifican un mensaje en forma equivalente. En ese orden de ideas, el mensaje se transmite exitosamente cuando el receptor comprende el significado y la intención del mensaje emitido.

De esta manera, el autor da a conocer que para lograr que la comunicación resulte efectiva es fundamental que el emisor conozca con claridad qué es lo que quiere transmitir y que se encuentre al tanto de las cualidades de la persona o personas a las que se lo quiera enviar para así formular el mensaje de la manera más apropiada posible.

Citando a Editorial Etecé: “En la comunicación efectiva, el emisor debe ser, o al menos parecer, creíble para quienes reciben el mensaje. Para esto, la clave es demostrar que entiende, que es una voz autorizada sobre lo que se está comunicando. A la vez, debe transmitirlo de la mejor forma posible, con conceptos claros y precisos, para que no haya malentendidos ni interpretaciones erróneas”.

Se agrega que el mensaje formulado por el emisor no debe ser solo racional ni solo emocional, sino combinar ambas dimensiones. Por lo tanto, a quienes no los conmuevan los elementos emocionales pueden convencerlos los racionales y viceversa. Sin embargo, también

puede ser una buena estrategia para captar la atención del receptor del mensaje (Editorial Etecé, 2021).

Gestión de la cobranza coactiva

Sunat (2018) señala que la cobranza coactiva es el procedimiento que utiliza esta entidad para exigir el cumplimiento de las deudas tributarias que no se hayan podido pagar. Las acciones de cobro las realiza un funcionario conocido como Ejecutor Coactivo, es el responsable de la cobranza, y actúa con la colaboración de funcionarios llamados Auxiliares Coactivos.

Como expresa el organismo: “Si no se puede cumplir con el pago de los tributos y/o multas en los plazos establecidos, la SUNAT notificará sobre la deuda pendiente, mediante documentos de cobranza como órdenes de pago, para deudas declaradas por el propio contribuyente o las resoluciones de determinación si es que la obligación se da como consecuencia de una fiscalización; una vez vencido el plazo y si la deuda continua impaga, se iniciará el procedimiento de cobranza coactiva”.

Según Sunat, el Procedimiento de Cobranza Coactiva empieza con la notificación electrónica al buzón electrónico - SOL de la Resolución de Ejecución Coactiva (REC), la cual otorga el plazo de siete (07) días hábiles para el pago total de la deuda.

Posteriormente, vencido el plazo de 7 días hábiles que otorga la REC, el Ejecutor podrá ordenar en cualquier momento sin orden de prelación, las medidas de embargo que correspondan para asegurar el cobro de la deuda tributaria.

Tipos de embargo

Embargo en forma de Intervención en:

-Recaudación: Afecta directamente los ingresos del deudor en el lugar donde los perciba. Ejemplo: Cajas Registradoras de Supermercados.

-Información: Se recabará la entrega de información sobre los movimientos del negocio con el fin de evaluar su movimiento económico y su situación patrimonial.

-Administración de Bienes: El Ejecutor Coactivo nombrará a un Interventor Administrador con la finalidad de recaudar los frutos o utilidades que pudieran producir los bienes embargados.

Embargo en forma de Depósito de bienes: De acuerdo con Sunat, por esta medida el ejecutor coactivo emite una orden para embargar los bienes muebles o inmuebles no registrados de propiedad del deudor que pueden ser:

-Sin extracción: Se nombra depositario que será el encargado de la conservación y custodia de los bienes del contribuyente. Los bienes quedan en custodia del deudor.

-Con extracción: Los bienes que te pertenecen son retirados de tu custodia, del local de tu empresa y se nombra depositario para la conservación y custodia de los bienes a la SUNAT.

Embargo en forma de Inscripción: El organismo da a conocer que por esta medida el ejecutor coactivo ordena que se inscriba (anote) la medida de embargo sobre los bienes muebles o inmuebles registrados en los Registros Públicos (SUNARP) o en otros registros que se encuentren a nombre del deudor, tales como las casas, terrenos, departamentos, vehículos, patentes, etc.

Embargo de Retención: La autoridad define que esta medida recaerá sobre el dinero, valores, fondos en cuentas corrientes, depósitos, custodia y otros; así como los derechos de crédito de los cuales el deudor sea titular y que se encuentren en poder de terceros ya sea en entidades bancarias o ante terceros como empresas del sector privado - grandes compradores, entidades del sector público, unidades ejecutoras, clientes, empleadores, etc.

Se agrega que a lo largo del desarrollo del procedimiento de cobranza coactiva se puede dar el caso en el que el Ejecutor Coactivo deberá disponer la suspensión o conclusión definitiva del procedimiento de cobranza coactiva. En consecuencia, se ordenará el levantamiento de las medidas de embargo que hayan sido aplicadas (Sunat, 2018).

Planificación

Tal como sostiene Westreicher (2020), la planificación es la estructuración de distintas acciones que se llevan a cabo con el fin de lograr ciertos objetivos.

El autor da a conocer que generalmente la planificación consiste en la definición de los procedimientos y estrategias a realizar para alcanzar metas en específico.

“Si lo vemos desde otro punto de vista, planificar significa anticiparnos a eventos que pueden representar una amenaza u oportunidad. De ese modo, se busca reducir los impactos negativos de dichas contingencias e impulsar los positivos” complementa Westreicher.

En otras palabras, se señala que planificar no solo consiste en definir un programa de acción, sino disminuir daños y aumentar la eficiencia.

En la opinión del autor: “La planificación suele relacionarse mucho con el mundo corporativo, cuando las empresas desarrollan su plan de negocio. Sin embargo, hay otros ámbitos donde este término se puede aplicar”.

Asimismo, Westreicher plantea el ejemplo de la planificación familiar que es el planeamiento que una persona o familia realiza para determinar el número de hijos que desea tener y los métodos anticonceptivos que se utilizarán con ese propósito.

Por otra parte, el autor refiere que la planificación también ocurre a nivel estatal, cuando el Gobierno establece cómo utilizará los recursos con los que disponen, en determinado tiempo que regularmente es anual.

En ese sentido, Westreicher hace referencia a las siguientes etapas de la planificación:

“-Identificación del problema a resolver y/o de los objetivos que se desean cumplir.

-Proponer soluciones y estrategias que se deban seguir para resolver el problema identificado o para cumplir con las metas planteadas.

-Después de analizar todas las opciones, determinar cuáles son las acciones más eficientes para cumplir con los objetivos propuestos, estructurando un plan” (Westreicher, 2020).

Organización

Para Thompson (2021), el concepto de organización hace referencia a entidades y actividades, por lo tanto, cuenta con dos significados: primero, alude a un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

Adicionalmente, el autor precisa que igualmente puede hacer alusión al resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles como pueden ser humanos, financieros, físicos y otros. Además, llevar a cabo las actividades necesarias para poder alcanzar los objetivos propuestos.

El concepto de organización también puede utilizarse para describir un conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad. “La organización es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos” define Thompson.

Se postula como ejemplo la organización de una empresa que vende productos de valor, es competitiva en el mercado y genera cierta utilidad. De igual manera, una organización de un evento para lanzar al mercado un nuevo producto con el fin de lograr un buen posicionamiento inicial de la marca (Thompson, 2021).

Dirección

Sánchez (2021) afirma que la dirección administrativa es el grupo de funciones que existe en una organización, que pretenden llevar a cabo la toma de decisiones e implementar estrategias favorables para la misma.

Según el autor, desde una óptica empresarial y de la gestión de las organizaciones, la dirección administrativa involucra una fase fundamental para la empresa. Asimismo, dentro de este grupo se encuentran las funciones administrativas enfocadas a la toma de decisiones.

“En ese sentido, este tipo de dirección supone la necesidad de concentrar, en una determinada estructura, la capacidad de liderar y gestionar el porvenir de una compañía. Por ello, esta fase de gestión empresarial se basa en gran medida en la recopilación de información acerca del funcionamiento de una organización” manifiesta Sánchez.

El autor enfatiza que el concepto de dirección considera datos de su entorno económico y la adaptabilidad de la empresa a este. Al analizar la información económica y coyuntural es posible que los gestores adopten medidas y estrategias empresariales beneficiosas o de éxito. Además, postula que la dirección administrativa tiene a su cargo la responsabilidad de guiar y coordinar al resto de áreas pertenecientes al organigrama de la organización correspondiente.

Empleando las palabras de Sánchez, los procesos administrativos correspondientes a la dirección cuentan con las siguientes características:

“-Responsabilidad: La dirección debe asumir las posibles consecuencias empresariales derivadas de la toma de decisiones inherente a su posición.

-Capacitación gestora: Dentro de las funciones administrativas derivadas de la dirección, se presupone una determinada cualificación profesional para la gestión de equipos y un perfil usualmente directivo.

-Liderazgo: La dirección administrativa exige valores de gestión y toma de decisiones centralizadas en figuras emprendedoras o líderes profesionales.

-Visión estratégica: La dirección afronta el futuro de una corporación, buscando su supervivencia económica en su respectivo entorno, así como la consecución de beneficios económicos” (Sánchez, 2021).

Control

Teniendo en cuenta a Sánchez (2021), el control administrativo consiste en la etapa de la gestión administrativa que lleva a cabo la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo. Adicionalmente, se encarga de la identificación de desviaciones y posibles anomalías.

En cuanto a la teoría y los estudios de economía y gestión, el autor refiere que el control administrativo se tiene en cuenta como una de las fases que forman parte del proceso administrativo.

“Mediante las funciones de control, las distintas organizaciones persiguen vigilar su funcionamiento. Es decir, establece patrones de seguimiento que permitan observar el rendimiento de la compañía” indica Sánchez.

De acuerdo con el autor, el motivo principal de su existencia es el análisis de parámetros que brinden información sobre el correcto funcionamiento al momento de buscar alcanzar su misión o llevar a cabo su actividad económica.

En consecuencia, se da a conocer que se crean funciones o tareas que siempre asegure que se pueda llevar a cabo la evaluación de los procesos puestos en marcha. De este modo, se compara el pronóstico inicial de la empresa con los indicadores realmente obtenidos o alcanzados.

A continuación, dicho con palabras de Sánchez, se hará referencia a las funciones del control administrativo:

“-Evaluación y seguimiento de procesos: Mediante la observación de la actividad de la organización, se pretende medir su funcionamiento y los niveles de eficiencia que arroja.

-Elaboración de patrones y métricas: Tras la observación, el correcto control administrativo debe servir para establecer ratios o niveles óptimos de producción, funcionamiento, etc.

-Búsqueda de eficiencia: El control administrativo busca la desaparición de diferencias entre lo planificado y lo ejecutado. Para ello, precisa de procesos administrativos y de producción lo más cercanos posible a los planteados en origen.

-Identificación de anomalías: Teniendo en cuenta los puntos anteriores, el control debe identificar errores o incumplimientos procesales que aparezcan en el día a día de una organización” (Sánchez, 2021).

Nivel de conocimiento de medidas de ejecución

Sunat (2015) define que la División de Procesamiento y Ejecución es una unidad orgánica, de cuarto nivel organizacional, dependiente de la Gerencia de Cumplimiento, encargada de la gestión de la información y los accesos a las fuentes de información bajo su administración. Asimismo, se encarga de la generación y transferencia de los casos seleccionados que deberán ser programados por las unidades orgánicas dependientes de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa.

De acuerdo con Sunat, la División de Procesamiento y Ejecución tiene las siguientes funciones:

“a) Monitorear, revisar, depurar y canalizar el mantenimiento de la información bajo su administración.

b) Generar y transferir los casos seleccionados en los procesos de competencia de la Gerencia de Cumplimiento.

c) Procesar la información que se le requiera en atención a las solicitudes formuladas por los órganos y unidades orgánicas dependientes de la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa, con la aprobación previa de su Gerencia.

d) Elaborar y mantener actualizado el Registro de Entidades Exoneradas del Impuesto a la Renta, Registro de Entidades Perceptoras de Donaciones y el Registro de Entidades Inafectas.

e) Formular la propuesta de necesidades de información para su incorporación en el Plan de Información Institucional, respecto de los procesos de competencia de la Intendencia de Gestión Operativa.

f) Elaborar las propuestas de atención a las consultas internas, referidas al ámbito de su competencia.

g) Cumplir otras funciones que, en el ámbito de su competencia, le encomiende la Gerencia de Cumplimiento” (Sunat, 2015).

Nivel de retención de cuentas bancarias

Como plantea El Economista (2016), el embargo e incautación de las cuentas bancarias es una medida con la que el gran público está familiarizado ya que suele ser un elemento mencionado en las noticias con motivo de un proceso judicial por algún tipo de delito

económico de gran envergadura. Sin embargo, se trata de una medida más habitual de lo que cabe imaginar.

Haciendo uso de las palabras del autor: “Aunque habitualmente se hable del embargo de las cuentas bancarias, en realidad, lo que queda retenido es el saldo (o parte del mismo) que está presente en la cuenta en el momento en que tiene lugar el embargo”.

Además, El Economista sostiene que este tipo de incautación es una medida que puede tener lugar por iniciativa de la administración pública o como consecuencia de una decisión de los tribunales, adoptada durante un proceso judicial.

“La Administración Pública toma este tipo de medidas como consecuencia de la sucesión de una serie de impagos por parte del deudor, como pudieran ser los impuestos municipales, las multas de tráfico o cualesquiera otras obligaciones económicas para con los organismos públicos” refiere el autor.

Se añade que, al decretarse el embargo, la entidad bancaria es notificada para que proceda al bloqueo del saldo correspondiente. En ese sentido, esta tiene la obligación de informar al titular de la cuenta de que se va a proceder a la retención de la misma. Se debe precisar la cantidad embargada, así como una forma de contacto para obtener más información, en caso de tener alguna duda acerca de los motivos y los detalles del procedimiento (El Economista, 2016).

1.3 Marco Legal

Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación

Con respecto al marco legal de las TIC, el Gobierno del Perú (2007) estableció que la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones sería el órgano de línea de ámbito nacional del Subsector Comunicaciones encargado de proponer y

evaluar las políticas y la regulación tendente a la promoción del desarrollo sostenible de los servicios de comunicaciones y el acceso universal a los mismos.

A continuación, se hará referencia al capítulo del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, aprobado por el Decreto Supremo N° 021-2007-MTC, que corresponde a la creación de tal entidad:

“CAPÍTULO VII

ÓRGANOS DE APOYO

SUBSECTOR COMUNICACIONES

De la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

Artículo 80.- La Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones es el órgano de línea de ámbito nacional del Subsector Comunicaciones encargado de proponer y evaluar las políticas y la regulación tendente a la promoción del desarrollo sostenible de los servicios de comunicaciones y el acceso universal a los mismos.

De las Funciones de la Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones

Artículo 81.- La Dirección General de Regulación y Asuntos Internacionales de Comunicaciones tiene las funciones específicas siguientes:

- a) Proponer las políticas del Sector en materia de comunicaciones.
- b) Proponer el Plan Estratégico para el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales.
- c) Proponer el Plan Estratégico Institucional del Subsector, en coordinación con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- d) Proponer el Plan Nacional de Telecomunicaciones, que contiene entre otros los Planes Técnicos Fundamentales.

- e) Proponer proyectos de normas, reglamentos y demás disposiciones legales para el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones y servicios postales.
- f) Formular normas en materia de medio ambiente y coordinar con otras entidades en representación del Subsector, asuntos relacionados con la gestión ambiental.
- g) Proponer la posición del Sector en materia de comunicaciones, en los convenios y/o acuerdos internacionales de la materia, así como efectuar las coordinaciones que fueran necesarias con otros sectores.
- h) Coordinar los programas de cooperación técnica internacional con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Unión Postal Universal (UPU) y otros organismos internacionales, incluyendo su financiamiento, conforme a las normas legales vigentes.
- i) Proponer el Plan Anual de reuniones internacionales y priorizar la participación del subsector en las mismas, así como elaborar las ponencias y/o trabajos a ser presentados, coordinando la participación del Ministerio.
- j) Analizar la situación de los mercados de servicios de telecomunicaciones y servicios postales.
- k) Realizar estudios sobre convergencia de servicios, tecnologías emergentes, numeración, señalización y atribución de frecuencias, a fin de adecuar la normativa vigente.
- l) Elaborar estadísticas de los servicios de comunicaciones.
- m) Administrar el Registro de Infraestructura de Uso Público.
- n) Administrar el Museo Postal y Filatélico del Perú.
- o) Desarrollar y difundir planes y programas dirigidos a fomentar la actividad filatélica en el Perú.

p) Proponer las condiciones y términos para la realización de concursos públicos de servicios de telecomunicaciones.

q) Las demás funciones que le asigne el viceministro de Comunicaciones, en el ámbito de su competencia.” (Gobierno del Perú, 2007).

Gestión de la cobranza coactiva

De acuerdo con Sunat (2004), la cobranza coactiva se encuentra normada en el Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF. Asimismo, se contempla en el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva, aprobado por la Resolución de Superintendencia N° 216-2004/SUNAT, de la siguiente manera:

“REGLAMENTO DEL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA COACTIVA DE LA
SUNAT

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA N ° 216- 2004/SUNAT

CONSIDERANDO:

Que mediante el Decreto Legislativo N° 953 se modificó el Código Tributario, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por el Decreto Supremo N° 135-99-EF y normas modificatorias;

Que el Artículo 111° de la Ley General de Aduanas aprobada mediante Decreto Legislativo N° 809 y modificatorias establece que el procedimiento contencioso, incluido el de revisión ante el Poder Judicial, el no contencioso y el de cobranza coactiva se regirá por lo establecido en el Código Tributario;

Que el último párrafo del Artículo 56° y el último párrafo del numeral 1 del Artículo 57° del Código Tributario señalan que mediante Resolución de Superintendencia se establecerá las condiciones para el otorgamiento de la Carta Fianza y de las garantías que sustituyan la medida cautelar previa al Procedimiento de cobranza coactiva;

Que, asimismo, el último párrafo del citado Artículo 56° establece que mediante Resolución de Superintendencia la SUNAT dictará las demás normas necesarias para la sustitución y remate de bienes percederos que hubieran sido embargados;

Que el Título II del Libro Tercero del Código Tributario regula el Procedimiento de Cobranza Coactiva de la SUNAT, estableciéndose en su Artículo 114°, que la SUNAT aprobará el reglamento del referido procedimiento mediante Resolución de Superintendencia;

Que mediante los incisos c) de los numerales 18.6 de los Artículos 18° de las Resoluciones de Superintendencia Núm. 157-2004/SUNAT y 158-2004/SUNAT se dispuso que la SUNAT aprobará el procedimiento del remate por Internet aplicable a los bienes materia de la sanción de comiso prevista en el Artículo 184° del Código Tributario y de los vehículos internados temporalmente al amparo del Artículo 182° del citado Código;

Que resulta necesario establecer las condiciones para el otorgamiento de la Carta Fianza y otras garantías que presenten los deudores tributarios para levantar las medidas cautelares y aprobar el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva de la SUNAT;

Que, de otro lado, el inciso t) del Artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la SUNAT aprobado por Decreto Supremo N° 115-2002-PCM, establece que el Superintendente Nacional de Administración Tributaria podrá delegar las atribuciones que se le confieren, salvo disposición legal en contrario;

En uso de las facultades conferidas por los Artículos 56°, 57° y 114° del Código Tributario y de los incisos q), t) y u) del Artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones aprobado por el Decreto Supremo N° 115-2002-PCM.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. - Apruébese el Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva de la SUNAT regulado por el Código Tributario conformado por cuatro (4) títulos, cuarenta y dos

artículos (42) y cinco (5) disposiciones finales y un (1) Anexo, el mismo que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2°.- Delégase en el Intendente de Aduana Marítima del Callao, Intendente de Aduana Aérea del Callao, Intendente de Fiscalización y Gestión de Recaudación Aduanera, Intendentes de Aduanas desconcentradas, Intendente de Principales Contribuyentes Nacionales, Intendentes Regionales y en los Jefes de las Oficinas Zonales de la SUNAT la facultad de designar a los Responsables titulares y alternos del remate, donación o destino de los bienes que se encuentren en situación de abandono según lo previsto en el Artículo 121 – A° del Código Tributario y en la Cuarta Disposición Transitoria del Decreto Legislativo N° 953, según sea el caso.

Artículo 3°.- Delégase en el Intendente de Aduana Marítima del Callao, Intendente de Aduana Aérea del Callao, Intendente de Fiscalización y Gestión de Recaudación Aduanera, Intendentes de Aduanas desconcentradas, Intendente de Principales Contribuyentes Nacionales, Intendentes Regionales y en los Jefes de las Oficinas Zonales de la SUNAT la facultad de autorizar la donación o destino de los bienes en situación de abandono según lo dispuesto en el Artículo 121 – A° del Código Tributario y en la Cuarta Disposición Transitoria del Decreto Legislativo N° 953, según sea el caso, a los sujetos que figuren en la Relación de Beneficiarios que se apruebe mediante Resolución de Superintendencia.

Artículo 4°.- Delégase en el Intendente de Aduana Marítima del Callao, Intendente de Aduana Aérea del Callao, Intendente de Fiscalización y Gestión de Recaudación Aduanera, Intendente de Principales Contribuyentes Nacionales, Intendentes de Aduanas desconcentradas y en los Intendentes Regionales la facultad de designar a los Auxiliares Coactivos que ejercerán sus funciones en la Dependencia a la cual han sido designados.

Artículo 5°. - Deróguese la Resolución de Superintendencia N° 016-97/SUNAT y norma modificatoria, la Resolución de Superintendencia de Aduanas N° 000758 del 27 de junio de 1999 y la Resolución de Superintendencia de Aduanas N° 000803 del 5 de julio de 2001.

Artículo 6°. - La presente Resolución de Superintendencia entrará en vigencia al día siguiente de su publicación” (Sunat, 2004).

1.4 Investigaciones relativas al objeto de estudio

En primer lugar, se hará mención al antecedente **“Aplicación de las tecnologías de información y comunicación y su incidencia en la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina Principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)”** presentado el año 2019 ante la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por María Wong.

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)

El tipo de investigación fue el aplicado y el nivel descriptivo. La población objeto de estudio, estará conformada por los 325 colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). La muestra fue probabilística y ascendió a 176 colaboradores, a los cuales se les aplicó el instrumento que constó de 17 preguntas, utilizando la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se analizó los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN. Se concluye que

la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) (Wong, 2019).

Luego, se citará la investigación relacionada **“Gestión de notificaciones físicas y electrónicas en la Intendencia Lima de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – 2017”** presentada el año 2018 ante la Universidad de San Martín de Porres por Tulio Espinoza.

El estudio tuvo como objetivo de determinar cómo la notificación electrónica, contribuye a la eficacia de los procesos de cobranza coactiva, y de fiscalización o verificación; respecto a la notificación personal; en los contribuyentes de la Intendencia Lima-SUNAT-2017.

La investigación fue de tipo no experimental, transaccional, de diseño descriptivo-asociativo, se utilizó la técnica de encuesta, aplicando un cuestionario a 136 empresas, principales contribuyentes de la Intendencia Lima- SUNAT, cuya validez se realizó por juicio de expertos. Las empresas que fueron notificadas, por correos certificados, por mensajeros y por constancia administrativa que, son de manera personal (16), representan el 12 %, el resto de las empresas fueron notificadas, por sistema electrónico (120), que representa el 88 %.

Se concluye que no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que muestra que, el proceso de fiscalización es eficaz con la notificación personal, al igual que con la notificación por sistema de comunicación electrónica. Asimismo, se halló que, entre los tipos de notificación utilizadas por la SUNAT, enviadas a las empresas en estudio, predomina el sistema de comunicación electrónica/página web SUNAT (Espinoza, 2018).

Posteriormente, se mencionará el antecedente titulado **“Implementación de un sistema de información para la unidad de ejecución coactiva de la municipalidad provincial de**

Yungay - Ancash; 2018” presentado el año 2018 ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por Milagritos Chicoma.

La investigación tuvo como objetivo realizar la implementación de un sistema de información de la unidad de ejecución coactiva en la Municipalidad Provincial de Yungay para mejorar la gestión de procesos.

El estudio llevado a cabo fue de nivel cuantitativo y tipo descriptivo, desarrollado bajo el diseño no experimental, transversal. La población se delimito en 52 trabajadores de la entidad y la muestra se seleccionó a 20 trabajadores; asimismo, para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario a través de la técnica de la encuesta.

Como resultado, se obtuvo que el 85% de los encuestados si tiene la necesidad de implementar un sistema de información con la finalidad de mejorar la gestión de procesos. Estos resultados, coinciden con las hipótesis específicas y en consecuencia confirma la hipótesis general, quedando así demostrada y justificada la investigación de Implementación de un sistema de Información para la Unidad de Ejecución Coactiva de la Municipalidad Provincial de Yungay (Chicoma, 2018).

Por otra parte, se encuentra la investigación relacionada **“Objetivos en el procedimiento del cobro coactivo y recaudo realizado por la secretaria de Tránsito y Transporte del Zulia: aspectos críticos”** presentada el año 2018 ante la Universidad Libre de Colombia por Dhykarlo Urbina, Carlos Rolón y María Morales.

El estudio tuvo como objetivo analizar desde el punto de vista jurídico las fallas que presenta dicho procedimiento en la Secretaría de Transito de El Zulia con el ánimo de proponer posibles soluciones. La secretaria de Transito es definida por el ordenamiento jurídico como aquella organización adscrita al aparato ejecutivo en la que se realizan acciones en aras de brindar seguridad vial.

La metodología es cualitativa, jurídica, descriptiva y documental, se consultaron diversas fuentes bibliográficas y bases de datos, así como la normativa vigente y decisiones jurisprudenciales sobre el tema. Dentro de los principales hallazgos se encontró que el procedimiento de cobro coactivo es fundamental para el cumplimiento de los fines esenciales de la administración pública.

Se concluye que al caracterizar el procedimiento que se lleva a cabo para el cobro coactivo a partir del estatuto tributario y la norma integradora, se evidencian fallas en la recolección de información veraz y completa sobre los infractores, lo que limita las acciones en los casos en que el infractor es renuente a realizar el pago de forma voluntaria y se debe obtener el pago forzado de las obligaciones fiscales o recursos a favor de la Entidad correspondiente (Urbina, Rolón y Morales, 2018).

A continuación, se hará referencia al antecedente **“La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015”** presentado el año 2017 ante la Universidad Técnica de Ámbato, Ecuador por Edwin Cunalema.

La investigación tuvo como objetivo llevar a cabo un estudio de la gestión de cobranzas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cevallos, y de qué manera incide en la cartera vencida, uno de los problemas que se evidenció en el análisis, es que no se está aplicando de manera adecuada los procesos de cobranza, además de no poseer lineamientos internos de cobro flexible hacia los contribuyentes y por ende no existe una recuperación de la cartera.

Se desarrolló el diseño de un flujograma para el mejor manejo del proceso de cobranza, a través del establecimiento de lineamientos internos que permitirá disminuir el índice de la deficiente recuperación de la cartera y además el diseño de un manual de funciones dirigido al

departamento de tesorería; donde desempeña sus funciones la tesorera municipal y dos funcionarios encargados de la recaudación del dinero.

Se concluye que la entidad presenta algunas falencias; es decir, que en el proceso de cobranza persuasivo y el proceso de cobranza coactivo hay procedimientos que no se están aplicando adecuadamente como debería ser, ya que al momento de realizar la cobranza no aplican dichos procedimientos por lo cual no se logra reducir la cartera vencida (Cunalema, 2017).

Por último, se presentará la investigación relacionada **“Efectividad operativa del proceso de cobranza de la administración tributaria en el periodo 2018, valoración de nuevas acciones para los periodos futuros”** presentada el año 2019 ante la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua por Martha Mejía.

El estudio tuvo como objetivo centrarse en el Análisis de la Efectividad Operativa del Proceso de Cobranza en el período 2018, para proponer acciones que permitan fortalecer dicho proceso en los períodos futuros de gestión institucional.

Las técnicas aplicadas para la elaboración de esta investigación son entrevistas con personal del Departamento de cobranza de la DRRC y Departamento de cobranza de la administración de rentas de Sajonia, se analizó información documental, sobre lo relacionado a las políticas de cobranza, manual de funciones, manual de procedimientos del proceso de cobranza y Disposición Administrativa N°. 004-2007.

Se concluye que el personal de cobranza cumple con el proceso para la efectiva recuperación de la mora corriente y la mora histórica de la Administración tributaria de Nicaragua, tienen conocimiento de las normas y políticas de cobro de acuerdo con las políticas de cobranza vigente desde el año 2013 (Mejía, 2019).

1.5 Marco Conceptual

Acceso: El vocablo latino *accessus* llegó al castellano como *acceso*. El concepto alude al acto de aproximarse a algo o de alcanzarlo. En el terreno de la informática, por último, se denomina *acceso* a la consecuencia de una autenticación positiva. Tomemos el caso de una persona que pretende acceder a su cuenta bancaria a través del sitio web de su banco, con la intención de realizar una transferencia de dinero. (Pérez y Gardey, 2020).

Comunicación: El término *comunicación* procede del latín “*communicare*” que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. Es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se transmite y recibe una información. Todo ser humano y animal tiene la capacidad de comunicarse con los demás. (Yirda, 2021).

Comunicación efectiva: La comunicación efectiva es aquella en la que el emisor y el receptor codifican un mensaje en forma equivalente. Así, el mensaje es transmitido de forma exitosa: el receptor comprende el significado y la intención del mensaje emitido. Para lograr que la comunicación resulte efectiva es muy importante que el emisor sepa con claridad qué es lo que quiere transmitir y que esté al tanto de las cualidades de la persona o personas a las que se lo quiera enviar. (Editorial Etecé, 2021).

Control: La palabra *control* proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema. (Pérez y Gardey, 2020).

Dirección: *Dirección* es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar). El concepto tiene su origen en el vocablo latino *directio*. (Pérez y Gardey, 2021).

Información: La información es un conjunto organizado de datos relevantes para uno o más sujetos que extraen de él un conocimiento. Es decir, es una serie de conocimientos

comunicados, compartidos o transmitidos y que constituyen por lo tanto algún tipo de mensaje. Sin embargo, su definición varía según la disciplina o el enfoque desde el cual se la piense. (Editorial Etecé, 2020).

Medidas de ejecución: La Administración Tributaria, a través del Ejecutor Coactivo, ejerce las acciones de coerción para el cobro de las deudas exigibles. Este debe verificar la exigibilidad de la deuda tributaria a fin de iniciar el Procedimiento de Cobranza Coactiva. (Sunat, 2021).

Orden: Se entiende por orden la acción de posicionar o colocar las cosas en el sitio que le corresponde a cada uno. El orden es la disposición de las cosas de acuerdo con un plan; se contrapone a la casualidad y al caos. La palabra orden posee múltiples usos y significados, por ejemplo, también se le atribuye a la progresión o sucesión de las cosas y la relación que guardan una con otra. (Pérez, 2021).

Organización: Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas. Se trata de una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular. (Roldán, 2017).

Planificación: La planeación o planeamiento es un accionar que está vinculado a planear. Este verbo, por su parte, consiste en elaborar un plan. A través de la planeación, una persona u organización se fija alguna meta y estipula qué pasos debería seguir para llegar hasta ella. (Pérez y Gardey, 2021).

Retención de cuentas bancarias: La retención es la cantidad que se retiene de un sueldo, salario u otra percepción para el pago de un impuesto, de deudas en virtud de embargo, es decir, se retiene ahora para asegurar el pago del impuesto. (Debitoor, 2021).

TICs: Es un grupo diverso de prácticas, conocimientos y herramientas, vinculados con el consumo y la transmisión de la información y desarrollados a partir del cambio tecnológico vertiginoso que ha experimentado la humanidad en las últimas décadas, sobre todo a raíz de la aparición de Internet. (Editorial Etecé, 2021).

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática.

En nuestra sociedad se observa un exagerado incremento de las cobranzas coactivas por parte de la SUNAT, pues como es de conocimiento público esto es facultad de la Administración Tributaria, quien ejerce a través del Ejecutor Coactivo, y con quien actúa en el procedimiento de cobranza coactiva con la colaboración de los Auxiliares Coactivos. Cuando existen deudas tributarias a cargo de un contribuyente que no cumple con cancelarlas a tiempo, la Administración Tributaria tiene el poder imperativo de cobrarlas utilizando diversos mecanismos de presión, ya sea a través de cobranza ordinaria o de otros medios de presión como es la cobranza coactiva.

Ello trajo consigo efectos de malestar económico a los consorcios del Distrito de Lima, afectando el desarrollo económico y financiero de las mypes, por ello existen gran cantidad de deudores tributarios en este sector de la construcción que, al no haber cumplido con el pago de sus tributos, le aplican drásticamente los diferentes procedimientos de cobranza coactiva.

La deuda exigible dará lugar a las acciones de coerción para su cobranza y el ejecutor coactivo tiene facultades según el Código Tributario de ejercer las acciones de coerción, para el cobro de las deudas exigibles, el Ejecutor Coactivo podrá ordenar, sin orden de prelación, cualquiera de las formas de embargo siguientes: En forma de intervención en recaudación; en forma de depósito con o sin extracción de bienes; en forma de inscripción y en forma de retención, para cautelar el pago de la deuda tributaria materia de cobranza, así como las costas

y gastos incurridos en el Procedimiento de Cobranza Coactiva. En la mayoría de los países de América Latina, la cobranza coactiva de los impuestos es responsabilidad del poder judicial.

Las administraciones tributarias disponen de escasas competencias para el cobro de impuestos a los contribuyentes morosos. En muchos códigos tributarios se establece el criterio de suspensión de pago del impuesto una vez que el contribuyente recurre ante la instancia judicial sin requerirle que presente alguna garantía.

Es en base a esta realidad problemática, es que la presente investigación pretende 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).

2.1.2 Definición del problema: General y Específicos.

2.1.2.1 Problema General

¿En qué medida influye la aplicación de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?

2.1.2.2 Problemas Específicos (PE).

PE1. ¿En qué medida influye el nivel de acceso a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?

PE2. ¿En qué medida influye el nivel de manejo a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?

PE3. ¿En qué medida influye el nivel de orden a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?

PE4. ¿En qué medida influye el nivel de comprensión a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?

PE5. ¿En qué medida influye el nivel de comunicación a tiempo en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?

PE6. ¿En qué medida influye el nivel de comunicación efectiva en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?

PE7. ¿En qué medida influye el nivel de comunicación precisa en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

2.2.2 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)

2.2.3 Objetivo General y Específicos

2.2.3.1 *Objetivo General*

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).

2.2.3.2 *Objetivos Específicos*

OE1. Determinar la influencia del nivel de acceso a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

OE2. Determinar la influencia del nivel de manejo a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

OE3. Determinar la influencia del nivel de orden a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

OE4. Determinar la influencia del nivel de comprensión a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

OE5. Determinar la influencia del nivel de comunicación a tiempo en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

OE6. Determinar la influencia del nivel de comunicación efectiva en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

OE7. Determinar la influencia del nivel de comunicación precisa en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

2.2.4 Delimitación del estudio.

La presente investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

Delimitación espacial. La investigación se desarrolló en los ambientes de la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Delimitación temporal. El período que abarcó el presente estudio fue de enero a diciembre del año 2020.

Delimitación social. Se evaluó a nivel de los trabajadores de la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

2.2.5 Justificación e importancia del estudio.

El desarrollo de la investigación estará encaminado a tratar de 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).

La investigación brindará aportes importantes que permitirán adoptar políticas y/o acciones encaminadas a mejorar las condiciones del proceso de cobranza coactiva de la SUNAT, mejorando de esta manera su eficacia y su gestión.

La utilidad metodológica consiste en generar un nuevo instrumento para obtener y revisar los datos de una población beneficiada con el objeto de lograr mejoras en el corto plazo.

Esta población a la que se dirige la investigación será en especial a los contribuyentes Naturales y a las micro y pequeñas empresas, cuyo régimen tributario son el Régimen único simplificado (RUS), Régimen especial de impuesto a la renta (RER) y el Régimen MYPE tributario (RMT).

2.3 Hipótesis y variables

2.3.1 Supuestos teóricos.

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2015): Describe al embargo en general, como “Retención, traba o secuestro de bienes por mandamiento de juez o autoridad competente”.

Lo fundamental, pues, en el embargo, es la retención, traba o secuestro de bienes. Pero este concepto sólo describe el hecho. Es un hecho, no una teorización que busca los fines de ese hecho. El embargo, en este sentido es sólo formal, o procedimiento, es un acto procesal, pero como tal se agota en su ejercicio y no en la valoración de este ejercicio.

El concepto transcrito arriba también menciona quién ordena este acto de “retención, traba o secuestro”: “el juez o autoridad competente”. Eso indica que otra vez sólo existe determinación de los que pueden imponer esta relación, pero no del contenido valorativo, axiológico, por lo tal es una figura procesal, de derecho adjetivo, y no sustantivo.

El fin que persigue si es, más bien, sustantivo. No hay duda de la consistencia procesal de este término.

Las tecnologías de información y comunicación juegan un rol fundamental en la administración pública, es por ello la importancia de la presente investigación.

Por tal motivo, se ha planteado las siguientes hipótesis que se muestran a continuación:

2.3.2 Hipótesis, principal y específicas.

2.3.2.1 Hipótesis general (HG).

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).

2.3.2.2 Hipótesis específicas (HE).

HE₁. El nivel de acceso a la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

HE₂. El nivel de manejo de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

HE₃. El nivel de orden de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

HE4. El nivel de comprensión de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

HE5. El nivel de comunicación a tiempo influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

HE6. El nivel de comunicación efectiva influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

HE7. El nivel de comunicación precisa influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)

2.3.3 Variables e indicadores.

2.3.3.1 Variables

VI. (X) Aplicación de las tecnologías de información y comunicación.

VD. (Y) Gestión de cobranza coactiva.

2.3.3.2 Operacionalización de las variables

Cuadro 1

Variables e Indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
X: APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (variable Independiente)	Información	Nivel de acceso a la información. Nivel de manejo de la información. Nivel de orden la información. Nivel de comprensión de la información.
	Comunicación	Nivel de comunicación a tiempo. Nivel de comunicación efectiva. Nivel de comunicación precisa.
Y: GESTIÓN DE LA COBRANZA COACTIVA (variable dependiente)		Y1: Nivel de planificación de la cobranza coactiva.
		Y2: Nivel de organización de la cobranza coactiva.
		Y3: Nivel de dirección en la cobranza coactiva.
		Y4: Nivel de control en la cobranza coactiva.
		Y5: Nivel de conocimiento de medidas de ejecución.
		Y6: Nivel de retención de cuentas bancarias.

Fuente: Autora de la tesis (2021)

CAPÍTULO III: MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1 Población y muestra

3.1.1 Población.

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) trabajadores contratados en las modalidades CAS, régimen 276 y régimen 728, los cuales están relacionados directa o indirectamente al proceso de gestión de cobranza coactiva.

3.1.2 Muestra

Para determinar la muestra a investigar se utilizó la siguiente fórmula, la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

dónde:

- p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (Se asume p = 50%)
- q : Proporción de fracaso (Se asume 1-p = 50%)
- d : Margen de error 5% seleccionado por el investigador
- N : Población (12000)
- n= Tamaño de la muestra
- Z= Distribución Estándar (1.96 con un N.C 95%)

$$n = 373$$

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo de investigación.

El tipo fue el Explicativo.

3.2.2 Nivel de Investigación.

El nivel de la investigación fue el aplicado.

3.2.3 Método y Diseño.

3.2.3.1 Método.

El método utilizado fue el Ex Post Facto.

3.2.3.2 Diseño.

Se tomó una muestra en la cual

$$M = O_{x_1} r O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

r = Índice de correlación de variables.

X₁ = Aplicación de tecnologías de información y comunicación.

Y = Gestión de la cobranza coactiva.

3.3 Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos

3.3.1 Técnicas.

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

3.3.2 Instrumentos.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomarán a la muestra señalada.

3.4 Procesamiento de datos

Se aplicarán instrumentos de recolección de datos como encuestas o entrevistas para recoger información sobre las variables de estudio y una vez obtenida la información se creará una base de datos con la ayuda de la herramienta o paquete estadístico SPSS versión 27.

Se crearán tablas, gráficos con interpretación de frecuencias, porcentajes, entre otros. Luego, se procederá a realizar la estadística inferencial.

3.4.1 Confiabilidad del Instrumento.

La fiabilidad del instrumento dirigido a los 373 trabajadores de la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT), son considerados como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach Instrumento ($\alpha=0,848$), la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación con los 26 ítems centrales, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable. El cuadro 2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

Cuadro 2*Estadístico de Fiabilidad Sobre el Instrumento*

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	373	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	373	100,0

Resultado Estadístico	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,848	26

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de resultados

A continuación, se muestran los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT, octubre 2021.

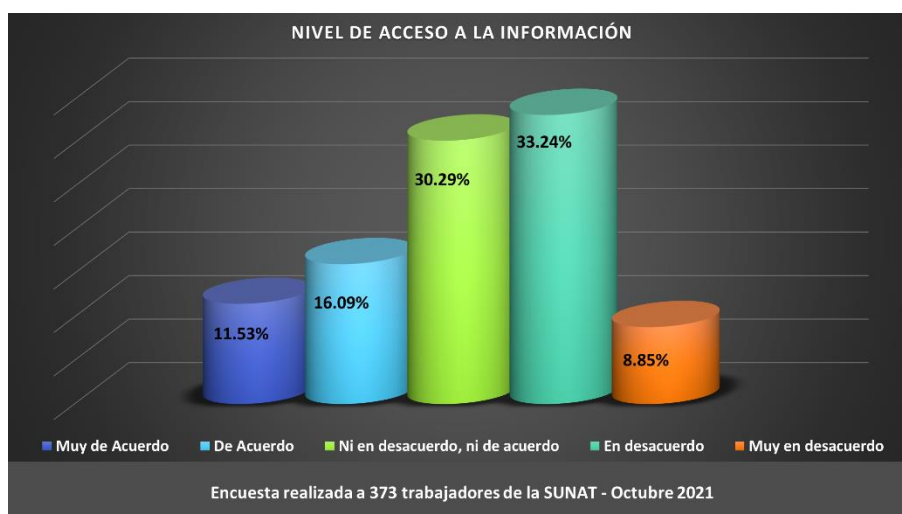
La misma tiene por finalidad determinar la influencia de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 1

Nivel de Acceso a la Información

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de Acuerdo	43	11.53%
De Acuerdo	60	16.09%
Indeciso	113	30.29%
En desacuerdo	124	33.24%
Muy en desacuerdo	33	8.85%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 1***Nivel de Acceso a la Información***

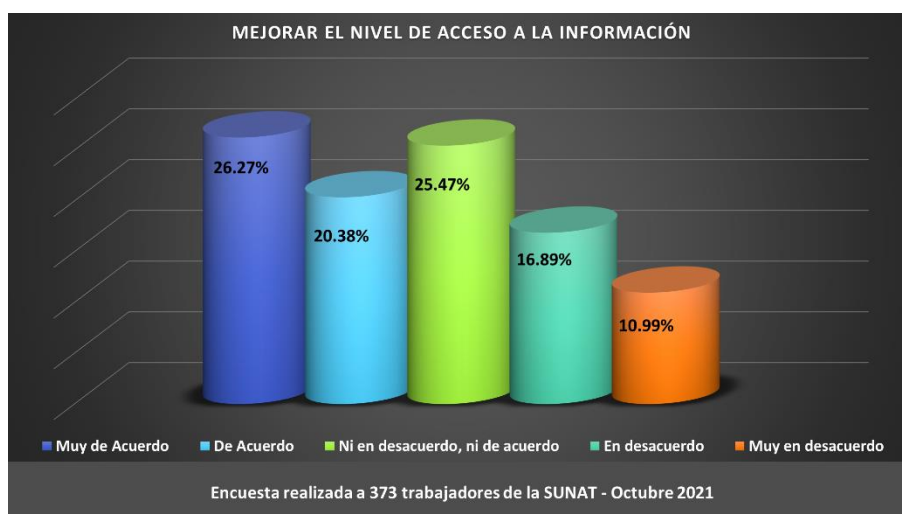
De la tabla anterior se muestran los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de acceso a la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 124 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 33.24%, 113 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 30.29%, 60 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.09%, 43 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.53% y 33 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.85%.

Es decir, el 42.09% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de acceso a la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 2***Mejorar el Nivel de Acceso a la Información***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	98	26.27%
De acuerdo	76	20.38%
Indeciso	95	25.47%
En desacuerdo	63	16.89%
Muy en desacuerdo	41	10.99%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 2***Mejorar el Nivel de Acceso a la Información***

Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de acceso a la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 98 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 26.27%, 95 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 25.47%, 76 trabajadores que se

encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.38%, 63 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 16.89% y 41 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.99%.

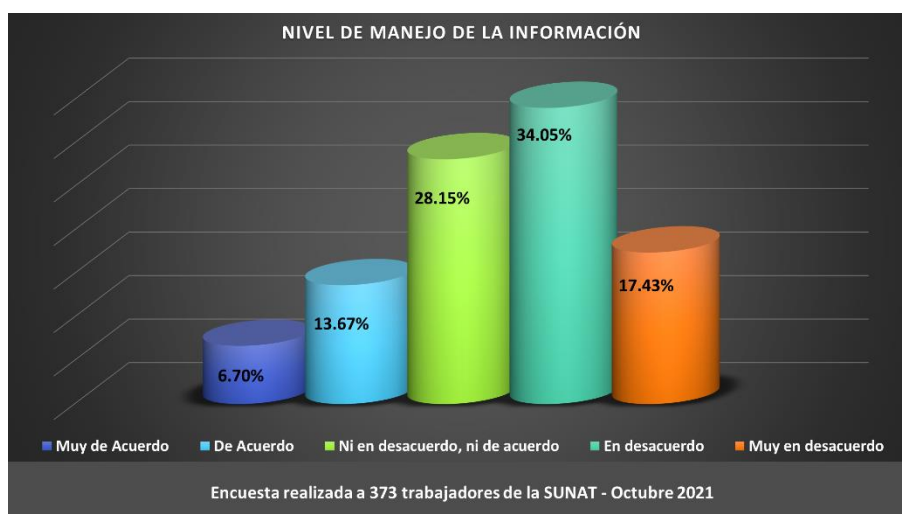
Es decir, el 46.65% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de acceso a la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 3

Nivel de Manejo de la Información

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	25	6.70%
De acuerdo	51	13.67%
Indeciso	105	28.15%
En desacuerdo	127	34.05%
Muy en desacuerdo	65	17.43%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 3***Nivel de Manejo de la Información***

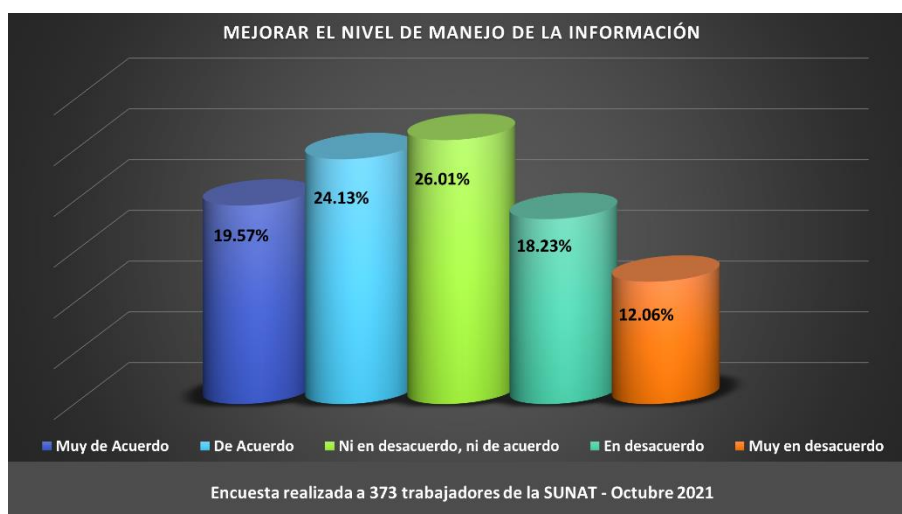
En la tabla anterior se aprecia los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de manejo de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 127 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 34.05%, 105 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 28.15%, 65 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.43%, 51 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 13.67% y 25 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 6.70%.

Es decir, el 51.48% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de manejo de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 4***Mejorar el Nivel de Manejo de la Información***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	73	19.57%
De acuerdo	90	24.13%
Indeciso	97	26.01%
En desacuerdo	68	18.23%
Muy en desacuerdo	45	12.06%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 4***Mejorar el Nivel de Manejo de la Información***

La tabla anterior nos permite mostrar los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de manejo de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 97 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 26.01%, 90 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 24.13%, 73 trabajadores que indicaron que se encuentran muy

de acuerdo, lo que representa el 19.57%, 68 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 18.23% y 45 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.06%.

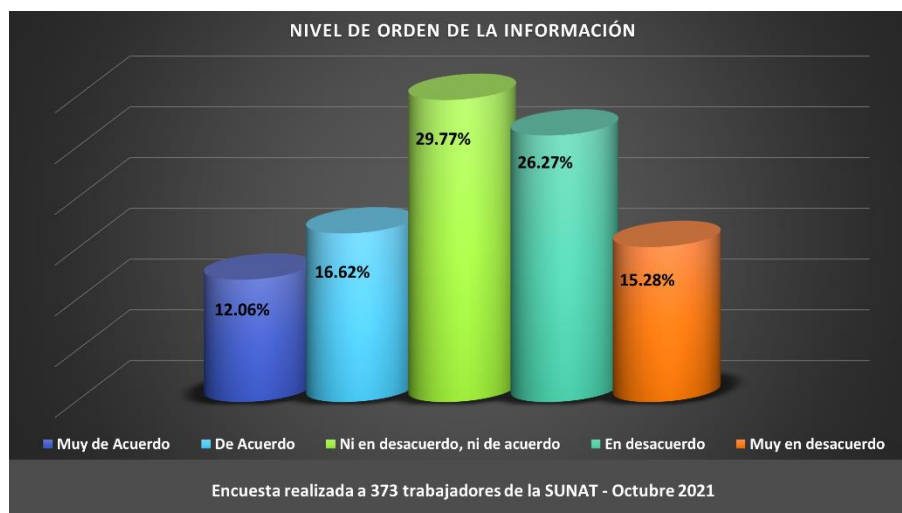
Es decir, el 43.70% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de manejo de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 5

Nivel de Orden de la Información

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	45	12.06%
De acuerdo	62	16.62%
Indeciso	111	29.77%
En desacuerdo	98	26.27%
Muy en desacuerdo	57	15.28%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 5***Nivel de Orden de la Información***

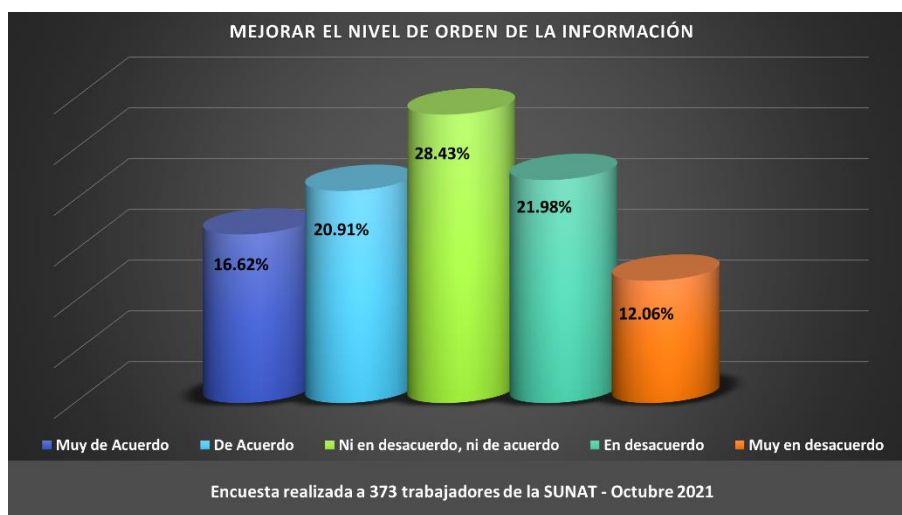
Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de orden de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 111 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 29.77%, 98 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 26.27%, 62 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.62%, 57 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.28% y 45 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 12.06%.

Es decir, el 41.55% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de orden de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 6***Mejorar el Nivel de Orden de la Información***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	62	16.62%
De acuerdo	78	20.91%
Indeciso	106	28.43%
En desacuerdo	82	21.98%
Muy en desacuerdo	45	12.06%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 6***Mejorar el Nivel de Orden de la Información***

Según la tabla precedente se puede indicar los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de orden de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 106 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 28.43%, 82 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 21.98%, 78 trabajadores que se encuentran de

acuerdo, lo que representa el 20.91%, 62 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 16.62% y 45 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.06%.

Es decir, el 37.53% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de orden de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 7

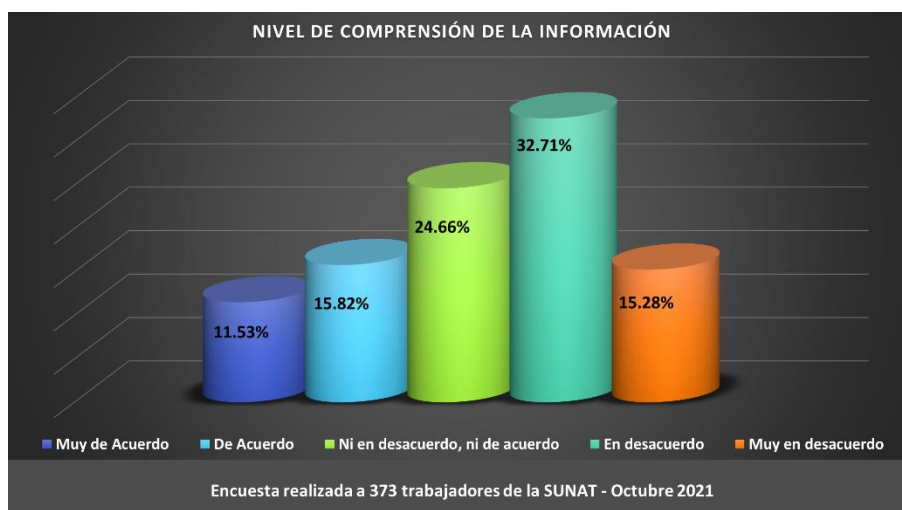
Nivel de Comprensión de la Información

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	43	11.53%
De acuerdo	59	15.82%
Indeciso	92	24.66%
En desacuerdo	122	32.71%
Muy en desacuerdo	57	15.28%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 7

Nivel de Comprensión de la Información



Según la tabla precedente se puede indicar los resultados de la realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de comprensión de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 122 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 32.71%, 92 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 24.66%, 59 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 15.82%, 57 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 15.28% y 43 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.53%.

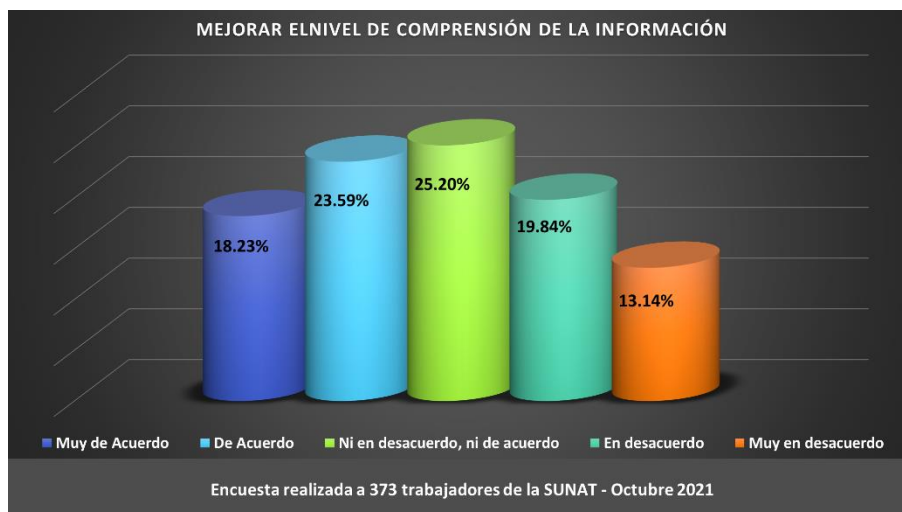
Es decir, el 47.99% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de comprensión de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 8

Mejorar el Nivel de Comprensión de la Información

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	68	18.23%
De acuerdo	88	23.59%
Indeciso	94	25.20%
En desacuerdo	74	19.84%
Muy en desacuerdo	49	13.14%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 8***Mejorar el Nivel de Comprensión de la Información***

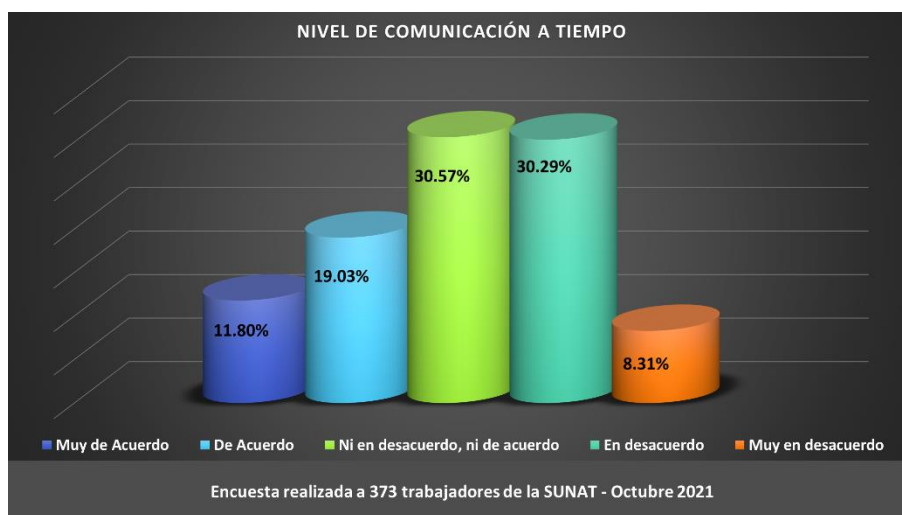
Según la tabla anterior se puede apreciar los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comprensión de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 94 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 25.20%, 88 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 23.59%, 74 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 19.84%, 68 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 18.23% y 49 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.14%.

Es decir, el 41.82% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comprensión de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 9*Nivel de Comunicación a Tiempo*

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	44	11.80%
De acuerdo	71	19.03%
Indeciso	114	30.57%
En desacuerdo	113	30.29%
Muy en desacuerdo	31	8.31%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 9*Nivel de Comunicación a Tiempo*

Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de comunicación a tiempo en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 114 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 30.57%, 113 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 30.29%, 71 trabajadores que se encuentran de

acuerdo, lo que representa el 19.03%, 44 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.80% y 31 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 8.31%.

Es decir, el 38.60% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de comunicación a tiempo en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 10

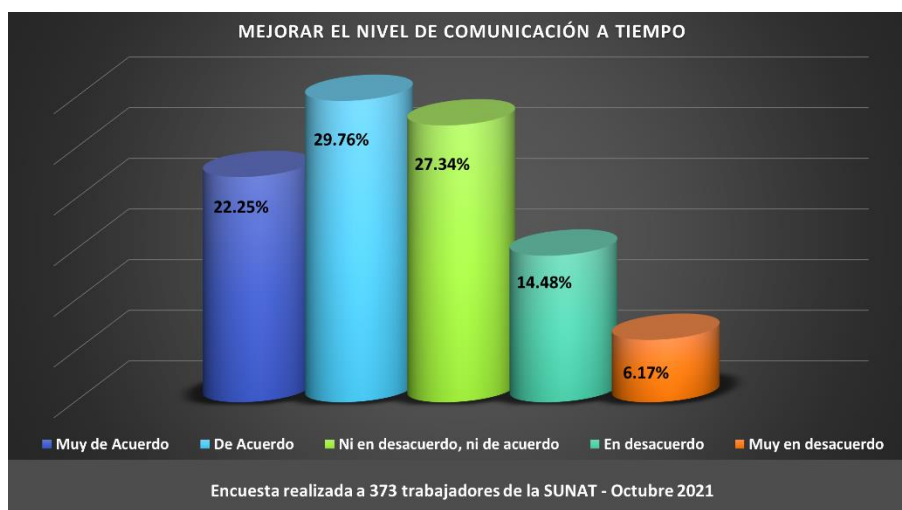
Mejorar el Nivel de Comunicación a Tiempo

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	83	22.25%
De acuerdo	111	29.76%
Indeciso	102	27.34%
En desacuerdo	54	14.48%
Muy en desacuerdo	23	6.17%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 10

Mejorar el Nivel de Motivación Laboral



De acuerdo a la tabla antes mencionada se muestran los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comunicación a tiempo en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 111 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 29.76%, 102 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 27.34%, 83 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 22.25%, 54 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 14.48% y 23 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 6.17%.

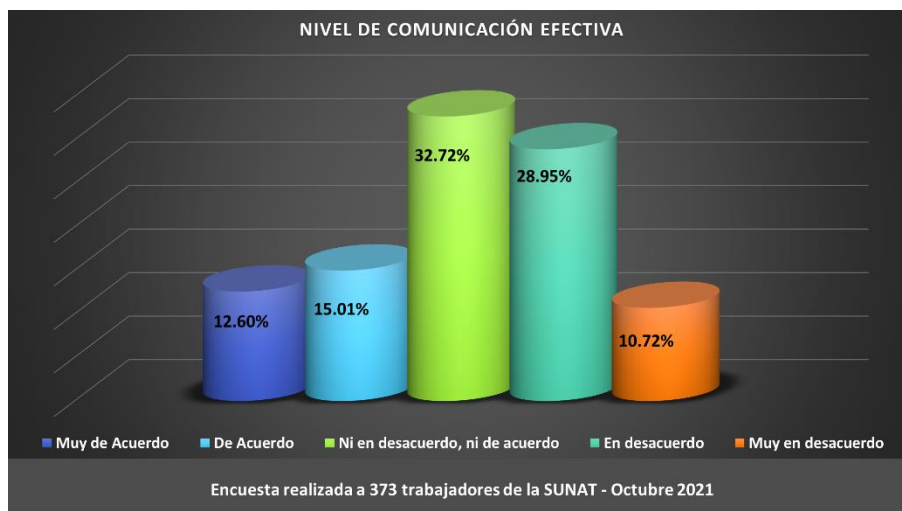
Es decir, el 52.01% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comunicación a tiempo en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 11

Nivel de Comunicación Efectiva

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	47	12.60%
De acuerdo	56	15.01%
Indeciso	122	32.72%
En desacuerdo	108	28.95%
Muy en desacuerdo	40	10.72%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 11***Nivel de Comunicación Efectiva***

En la tabla anterior se aprecia los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de comunicación a efectiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 122 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 32.72%, 108 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 28.95%, 56 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 15.01%, 47 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 12.60% y 40 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.72%.

Es decir, el 39.67% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de comunicación a efectiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 12***Mejorar el Nivel de Comunicación Efectiva***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	89	23.86%
De acuerdo	71	19.03%
Indeciso	118	31.64%
En desacuerdo	55	14.75%
Muy en desacuerdo	40	10.72%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 12***Mejorar el Nivel de Nivel de Comunicación Efectiva***

Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comunicación efectiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 118 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 31.64%, 89 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 23.86%, 71 trabajadores que se

encuentran de acuerdo, lo que representa el 19.03%, 55 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 14.75% y 40 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.72%.

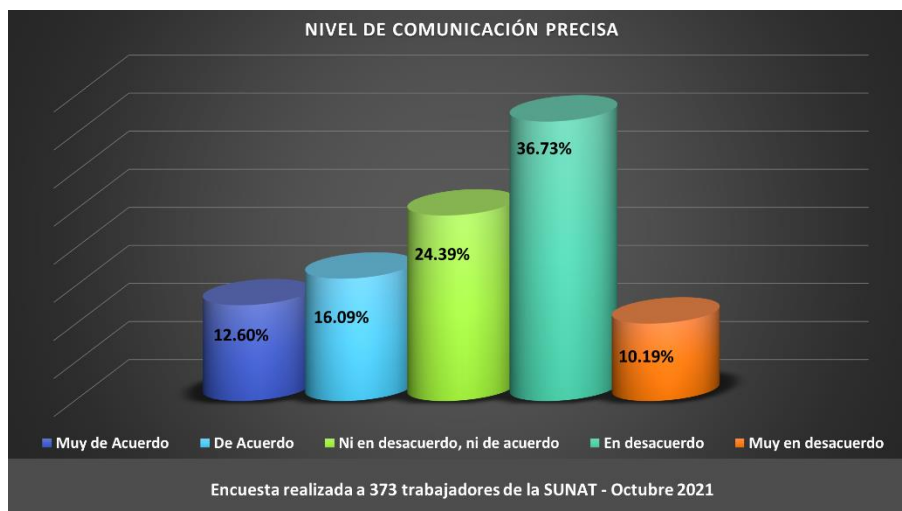
Es decir, el 42.89% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comunicación efectiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 13

Nivel de Comunicación Precisa

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	47	12.60%
De acuerdo	60	16.09%
Indeciso	91	24.39%
En desacuerdo	137	36.73%
Muy en desacuerdo	38	10.19%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 13***Nivel de Comunicación Precisa***

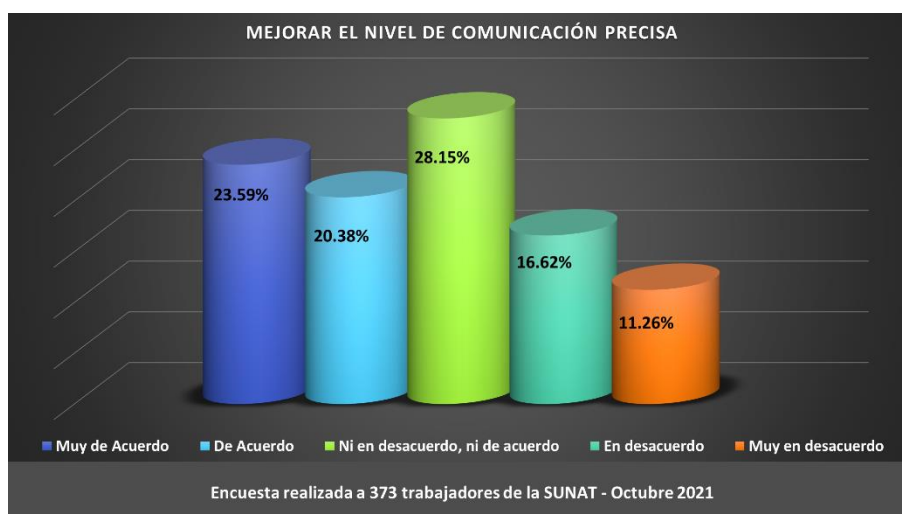
En la tabla anterior se aprecia los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de comunicación precisa en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 137 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 36.73%, 91 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 24.39%, 60 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.09%, 47 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 12.60% y 38 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 10.19%.

Es decir, el 46.92% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de comunicación precisa en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 14***Mejorar el Nivel de Comunicación Precisa***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	88	23.59%
De acuerdo	76	20.38%
Indeciso	105	28.15%
En desacuerdo	62	16.62%
Muy en desacuerdo	42	11.26%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 14***Mejorar el Nivel de Comunicación Precisa***

En la tabla precedente nos indica los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comunicación precisa en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 105 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 28.15%, 88 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 23.59%, 76 trabajadores que se

encuentran de acuerdo, lo que representa el 20.38%, 62 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 16.62% y 42 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 11.26%.

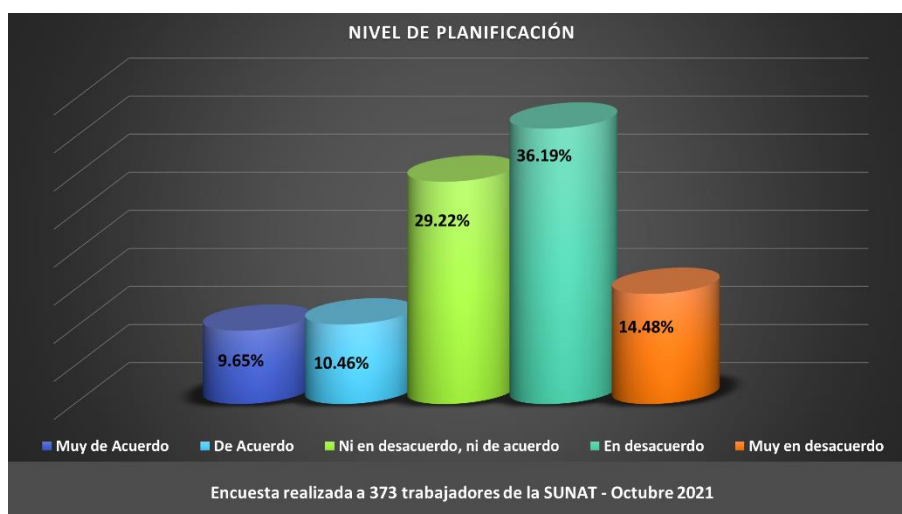
Es decir, el 43.97% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de comunicación precisa en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 15

Nivel de Planificación

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	36	9.65%
De acuerdo	39	10.46%
Indeciso	109	29.22%
En desacuerdo	135	36.19%
Muy en desacuerdo	54	14.48%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 15*Nivel de Planificación*

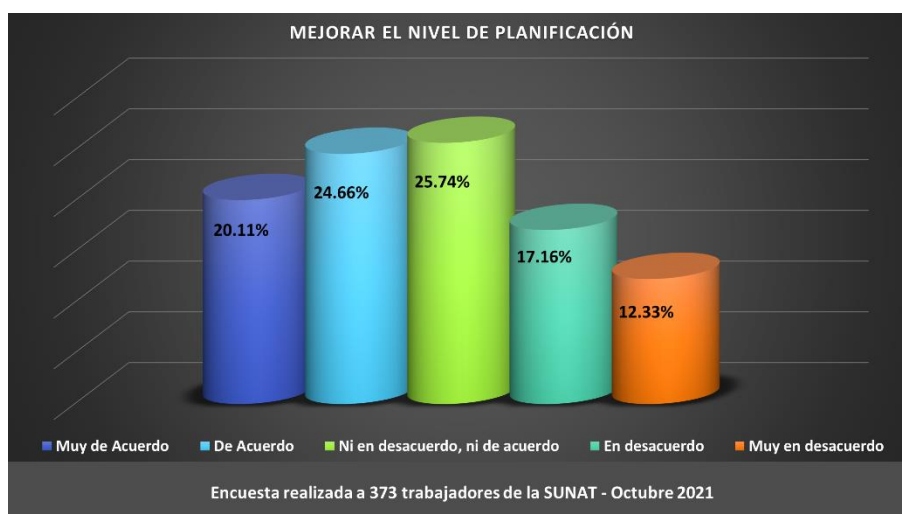
En la tabla precedente nos indica los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de planificación de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 135 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 36.19%, 109 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 29.22%, 54 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 14.48%, 39 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 10.46% y 36 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 9.65%.

Es decir, el 50.67% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de planificación de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 16***Mejorar el Nivel de Planificación***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	75	20.11%
De acuerdo	92	24.66%
Indeciso	96	25.74%
En desacuerdo	64	17.16%
Muy en desacuerdo	46	12.33%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 16***Mejorar el Nivel de Planificación***

Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta De acuerdo a la tabla antes mencionada se muestran los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de planificación de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 96 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 25.74%, 92 trabajadores que se encuentran

de acuerdo, lo que representa el 24.66%, 75 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 20.11%, 64 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 17.16% y 46 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 12.33%.

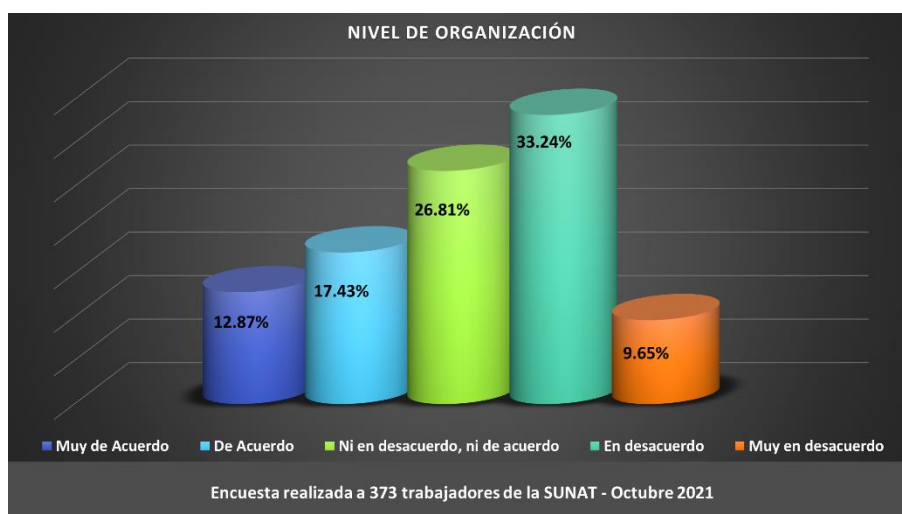
Es decir, el 44.77% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de planificación de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 17

Nivel de Organización

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	48	12.87%
De acuerdo	65	17.43%
Indeciso	100	26.81%
En desacuerdo	124	33.24%
Muy en desacuerdo	36	9.65%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 17***Nivel de Organización***

Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de organización de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 124 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 33.24%, 100 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 26.81%, 65 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 17.43%, 48 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 12.87% y 36 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 9.65%.

Es decir, el 42.89% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de organización de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 18***Mejorar el Nivel de Organización***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	72	19.30%
De acuerdo	84	22.52%
Indeciso	98	26.27%
En desacuerdo	70	18.77%
Muy en desacuerdo	49	13.14%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 18***Mejorar el Nivel de Organización***

Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de organización de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 98 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 26.27%, 84 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 22.52%, 72 trabajadores que indicaron que se

encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 19.30%, 70 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 18.77% y 49 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.14%.

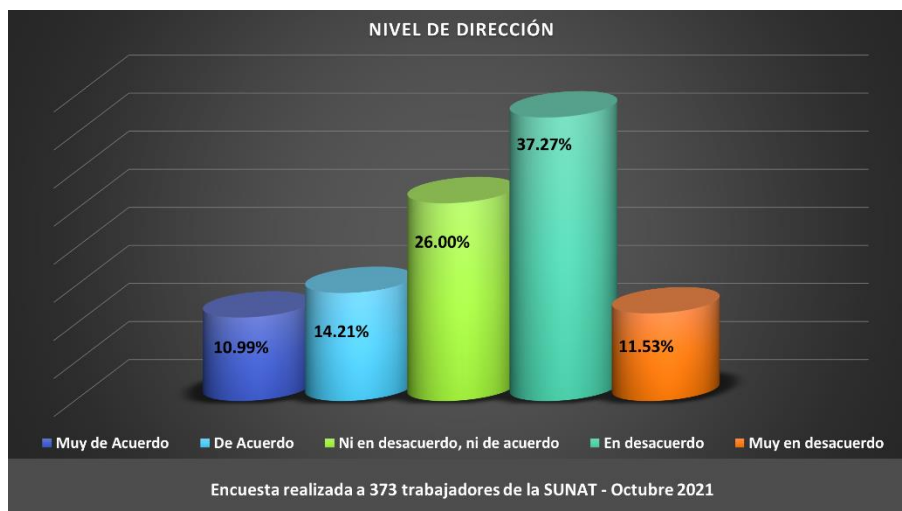
Es decir, el 41.82% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de organización de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 19

Nivel de Dirección

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	41	10.99%
De acuerdo	53	14.21%
Indeciso	97	26.00%
En desacuerdo	139	37.27%
Muy en desacuerdo	43	11.53%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

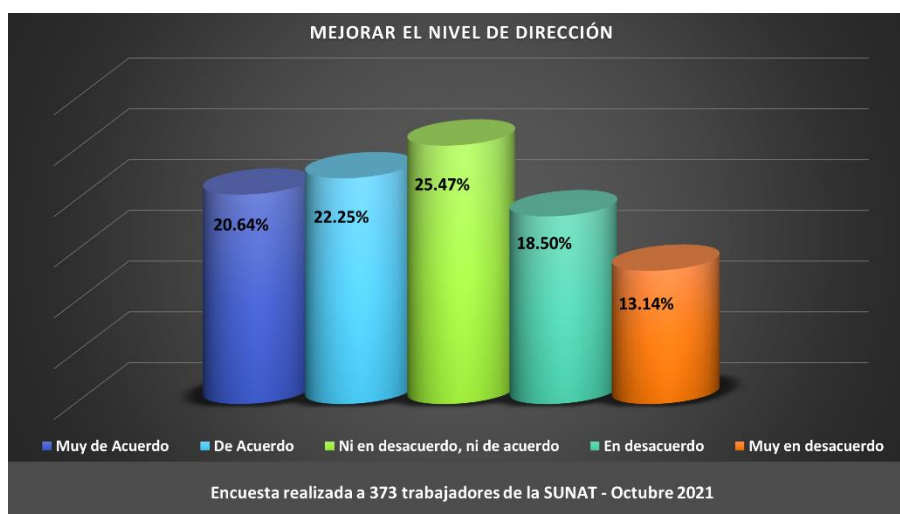
Figura 19*Nivel de Dirección*

Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de dirección de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 139 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 37.27%, 97 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 26.00%, 53 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 14.21%, 43 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 11.53% y 41 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 10.99%. Es decir, el 48.80% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de dirección de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 20***Mejorar el Nivel de Dirección***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	77	20.64%
De acuerdo	83	22.25%
Indeciso	95	25.47%
En desacuerdo	69	18.50%
Muy en desacuerdo	49	13.14%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 20***Mejorar el Nivel de Dirección***

Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de dirección de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 95 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 25.47%, 83 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 22.25%, 77 trabajadores que indicaron que se encuentran muy

de acuerdo, lo que representa el 20.64%, 69 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 18.50% y 49 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 13.14%.

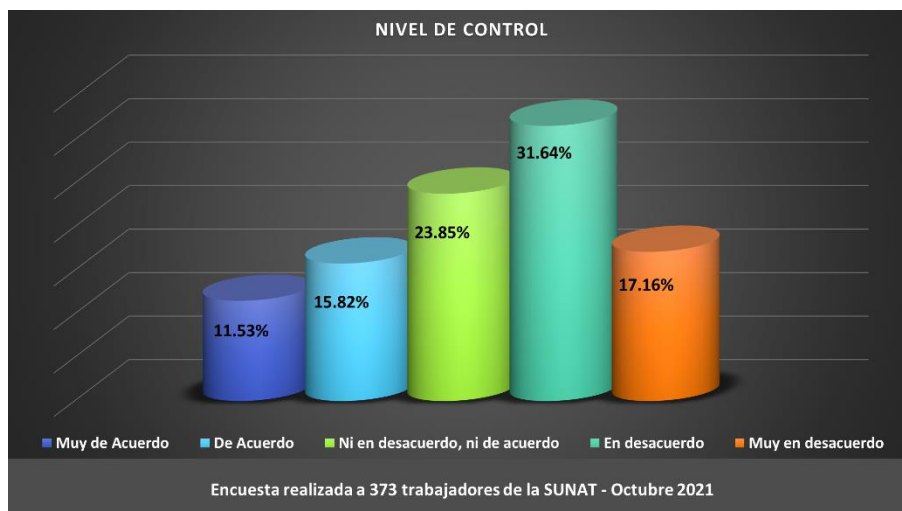
Es decir, el 42.89% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de dirección de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 21

Nivel de Control

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	43	11.53%
De acuerdo	59	15.82%
Indeciso	89	23.85%
En desacuerdo	118	31.64%
Muy en desacuerdo	64	17.16%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 21*Nivel de Control*

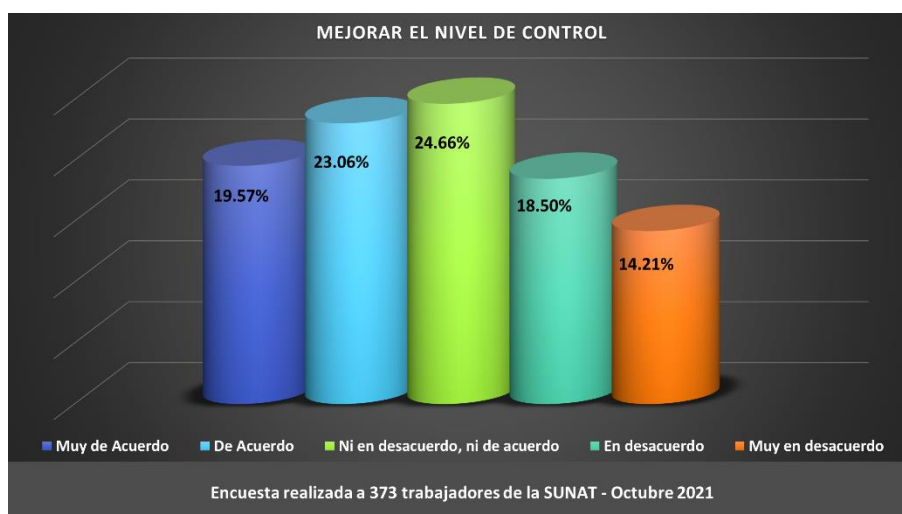
Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de control de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 118 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.64%, 89 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 23.85%, 64 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 17.16%, 59 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 15.82% y 43 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 11.53%.

Es decir, el 48.80% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de control de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 22***Mejorar el Nivel de Control***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	73	19.57%
De acuerdo	86	23.06%
Indeciso	92	24.66%
En desacuerdo	69	18.50%
Muy en desacuerdo	53	14.21%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 22***Mejorar el Nivel de Control***

Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta Según la tabla precedente se puede indicar los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de control de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 92 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 24.66%, 86 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que

representa el 23.06%, 73 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 19.57%, 69 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 18.50% y 53 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 14.21%.

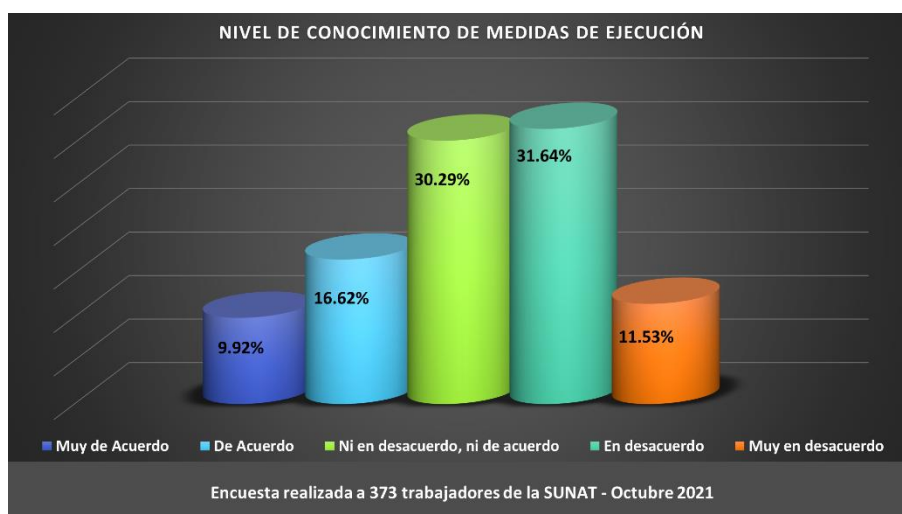
Es decir, el 42.63% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de control de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 23

Nivel de Conocimiento de Medidas de Ejecución

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	37	9.92%
De acuerdo	62	16.62%
Indeciso	113	30.29%
En desacuerdo	118	31.64%
Muy en desacuerdo	43	11.53%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 23*Nivel de Conocimiento de Medidas de Ejecución*

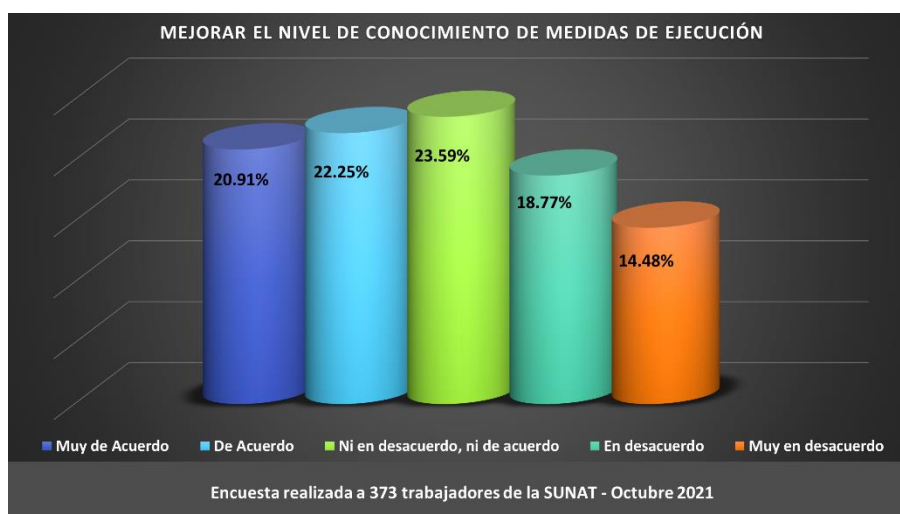
Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de conocimiento de medidas de ejecución de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 118 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 31.64%, 113 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 30.29%, 62 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 16.62%, 43 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 11.53% y 37 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 9.92%.

Es decir, el 43.17% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de conocimiento de medidas de ejecución de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 24***Mejorar el Nivel de Conocimiento de Medidas de Ejecución***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	78	20.91%
De acuerdo	83	22.25%
Indeciso	88	23.59%
En desacuerdo	70	18.77%
Muy en desacuerdo	54	14.48%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 24***Mejorar el Nivel de Conocimiento de Medidas de Ejecución***

Se puede apreciar en la tabla precedente los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de conocimiento de medidas de ejecución de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 88 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 23.59%, 83 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 22.25%, 78

trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 20.91%, 70 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 18.77% y 54 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 14.48%.

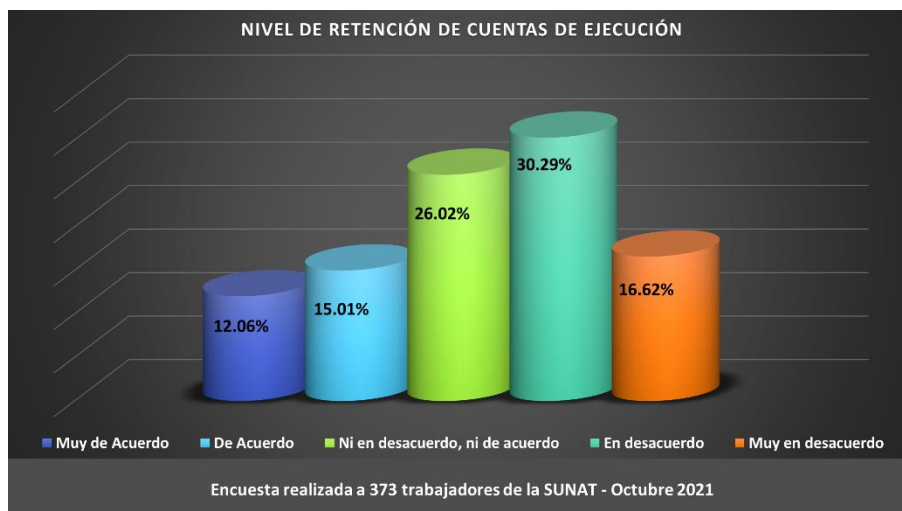
Es decir, el 43.16% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de conocimiento de medidas de ejecución de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 25

Nivel de Retención de Cuentas de Ejecución

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	45	12.06%
De acuerdo	56	15.01%
Indeciso	97	26.02%
En desacuerdo	113	30.29%
Muy en desacuerdo	62	16.62%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 25***Nivel de Retención de Cuentas de Ejecución***

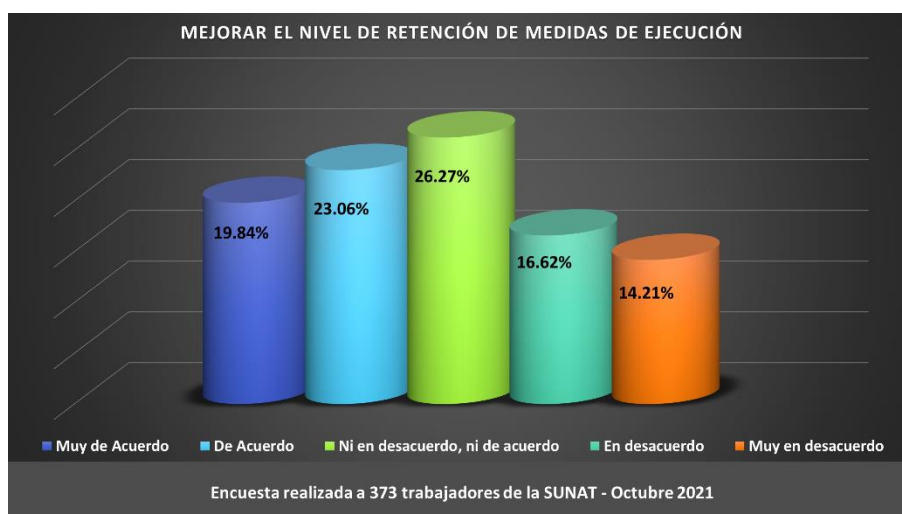
Respecto a la tabla anterior se evidencia los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que es adecuado el nivel de retención de cuentas bancarias de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 113 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 30.29%, 97 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 26.02%, 62 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 16.62%, 56 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 15.01% y 45 trabajadores que indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 12.06%.

Es decir, el 46.91% está en desacuerdo respecto a si considera que es adecuado el nivel de retención de cuentas bancarias de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Tabla 26***Mejorar el Nivel de Retención de Medidas de Ejecución***

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	74	19.84%
De acuerdo	86	23.06%
Indeciso	98	26.27%
En desacuerdo	62	16.62%
Muy en desacuerdo	53	14.21%
N° de Respuestas	373	100.00%

Encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - octubre 2021

Figura 26***Mejorar el Nivel de Retención de Medidas de Ejecución***

La tabla anterior nos permite mostrar los resultados de la encuesta realizada a 373 trabajadores de la SUNAT - Octubre 2021, de los trabajadores encuestados manifiestan respecto a si considera que puede mejorar el nivel de retención de cuentas bancarias de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT); 98 trabajadores que están ni en desacuerdo, ni de acuerdo, lo que representa el 26.27%, 86 trabajadores que se encuentran de acuerdo, lo que representa el 23.06%, 74 trabajadores que

indicaron que se encuentran muy de acuerdo, lo que representa el 19.84%, 62 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 16.62% y 53 trabajadores que señalaron estar muy en desacuerdo, lo que representa el 14.21%.

Es decir, el 42.90% está de acuerdo respecto a si considera que puede mejorar el nivel de retención de cuentas bancarias de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

4.2 Contrastación de hipótesis

Para realizar la contrastación de la hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de p permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de estas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

Prueba de hipótesis específicas

1. Hipótesis específica 1:

H₁: El nivel de acceso a la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

H₀: El nivel de acceso a la información NO influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 27

Correlación de Spearman - hipótesis específica 1

			Nivel de acceso a la información	Gestión de la cobranza coactiva
Spearman's rho	Nivel de acceso a la información	Correlation Coefficient	1,000	0,825
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	373	373
Gestión de la cobranza coactiva	Gestión de la cobranza coactiva	Correlation Coefficient	0,825	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	373	373

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el nivel de acceso a la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

1. Hipótesis específica 2:

H₂: El nivel de manejo de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

H₀: El nivel de manejo de la información NO influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 28

Correlación de Spearman - hipótesis específica 2

		Nivel de manejo de la información	Gestión de la cobranza coactiva
Spearman's rho	Nivel de manejo de la información	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 0,834 373
	Gestión de la cobranza coactiva	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	0,834 1,000 0,000 373

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el nivel de manejo de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

1. Hipótesis específica 3:

H₃: El nivel de orden de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

H₀: El nivel de orden de la información NO influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 29

Correlación de Spearman - hipótesis específica 3

		Nivel de orden de Gestión de la la información cobranza coactiva		
Spearman's rho	Nivel de orden de la información	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000 373	0,821 373
	Gestión de la cobranza coactiva	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	0,821 373	1,000 373

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el nivel de orden de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

1. Hipótesis específica 4:

H₄: El nivel de comprensión de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

H₀: El nivel de comprensión de la información NO influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 30

Correlación de Spearman - hipótesis específica 4

			Nivel de comprensión de la información	Gestión de la cobranza coactiva
Spearman's rho	Nivel de comprensión de la información	Correlation Coefficient	1,000	0,814
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	373	373
	Gestión de la cobranza coactiva	Correlation Coefficient	0,814	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	373	373

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el nivel de comprensión de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

1. Hipótesis específica 5:

H₅: El nivel de comunicación a tiempo influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

H₀: El nivel de comunicación a tiempo NO influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 31

Correlación de Spearman - hipótesis específica 5

		Nivel de comunicación a tiempo	Gestión de la cobranza coactiva
Spearman's rho	Nivel de comunicación a tiempo	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,839
		N	373
	Gestión de la cobranza coactiva	Correlation Coefficient	0,839
		Sig. (2-tailed)	1,000
		N	373

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el nivel de comunicación a tiempo influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

1. Hipótesis específica 6:

H₆: El nivel de comunicación efectiva influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

H₀: El nivel de comunicación efectiva NO influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 32

Correlación de Spearman - hipótesis específica 6

			Nivel de comunicación efectiva	Gestión de la cobranza coactiva
Spearman's rho	Nivel de comunicación efectiva	Correlation Coefficient	1,000	0,846
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	373	373
	Gestión de la cobranza coactiva	Correlation Coefficient	0,846	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	373	373

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H₀

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el nivel de comunicación efectiva influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

1. Hipótesis específica 7:

H₇: El nivel de comunicación precisa influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

H₀: El nivel de comunicación precisa NO influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

2. **Nivel de confianza:** 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3. **Estadístico de prueba:** Coeficiente de correlación de Spearman

Tabla 33

Correlación de Spearman - hipótesis específica 7

			Nivel de comunicación precisa	Gestión de la cobranza coactiva
Spearman's rho	Nivel de comunicación precisa	Correlation Coefficient	1,000	0,859
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	373	373
	Gestión de la cobranza coactiva	Correlation Coefficient	0,859	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	373	373

4. **Decisión:** Dado que $p < 0.01$ se rechaza la H_0

5. **Conclusión:** Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia significativa que el nivel de comunicación precisa influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

Luego de haber comprobado las siete hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

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).

4.3 Discusión de resultados

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 373 trabajadores de la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT), se llegaron a algunas similitudes y diferencias con otras investigaciones.

A continuación, algunas investigaciones:

La investigación **“Aplicación de las tecnologías de información y comunicación y su incidencia en la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina Principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)”** presentado el año 2019 ante la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por María Wong, llegó a las siguientes conclusiones:

Se analizó los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN. Se concluye que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación se relaciona positivamente con la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la oficina principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) (Wong, 2019).

La investigación relacionada **“Gestión de notificaciones físicas y electrónicas en la Intendencia Lima de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración**

Tributaria – 2017” presentada el año 2018 ante la Universidad de San Martín de Porres por Tulio Espinoza, llegó a las siguientes conclusiones:

Se concluye que no existe asociación entre la eficacia y el tipo de notificación. Lo que muestra que, el proceso de fiscalización es eficaz con la notificación personal, al igual que con la notificación por sistema de comunicación electrónica. Asimismo, se halló que, entre los tipos de notificación utilizadas por la SUNAT, enviadas a las empresas en estudio, predomina el sistema de comunicación electrónica/página web SUNAT (Espinoza, 2018).

La investigación **“Implementación de un sistema de información para la unidad de ejecución coactiva de la municipalidad provincial de Yungay - Ancash; 2018”** presentado el año 2018 ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por Milagritos Chicoma, llegó a las siguientes conclusiones:

Como resultado, se obtuvo que el 85% de los encuestados si tiene la necesidad de implementar un sistema de información con la finalidad de mejorar la gestión de procesos. Estos resultados, coinciden con las hipótesis específicas y en consecuencia confirma la hipótesis general, quedando así demostrada y justificada la investigación de Implementación de un sistema de Información para la Unidad de Ejecución Coactiva de la Municipalidad Provincial de Yungay (Chicoma, 2018).

En relación con las anteriores investigaciones, se muestran coincidencias, que permiten concluir 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).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. Se determinó que el nivel de acceso a la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).
2. Se determinó que el nivel de manejo de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).
3. Se determinó que el nivel de orden de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).
4. Se determinó que el nivel de comprensión de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).
5. Se determinó que el nivel de comunicación a tiempo influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)
6. Se determinó que el nivel de comunicación efectiva influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).
7. Se determinó que el nivel de comunicación precisa influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).

8. Se determinó 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).

5.2 Recomendaciones

- Mejorar el servicio de comunicación y el acceso a Internet de los lugares más alejados del país, donde los contribuyentes puedan recibir de manera oportuna las notificaciones de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, y poder consultar a través del ingreso con la clave sol, su estado.
- Permitir que las notificaciones al correo electrónico del contribuyente se pueda adjuntar también las comunicaciones de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y no solo visualizar el contenido cuando se acceda a la clave sol.
- Complementar en la clave sol del contribuyente, una pestaña donde se pueda visualizar el estado de sus obligaciones tributarias, por orden de vencimiento y pudiendo filtrar los impuestos declarados y pagados, los impuestos declarados sin pago o tal vez la omisión de la declaración de los impuestos.
- Explicar y notificar al contribuyente los mecanismos de cobranza que procederían a realizar la Superintendencia de Administración Tributaria, las medidas de embargo y los plazos que por Ley existen, con la finalidad de advertir que sus cuentas bancarias, bienes muebles e inmuebles se verían afectados ante el incumplimiento del pago oportuno.

- Mejorar y complementar el sistema de las entidades bancarias para las cobranzas tributarias de tal forma que solo con consignar el número de RUC del contribuyente, se visualice los tributos y/o fraccionamientos pendientes de pago.

Como prevención ante el incremento de las cobranzas coactivas se propone:

- Mejorar la educación y conciencia tributaria de los ciudadanos, para lograr una cultura de pago voluntario de tributos, aplicando no solo en la etapa escolar, sino también en la etapa técnica y universitaria, para que nuestros jóvenes aprendan no solo a entender los beneficios del cumplimiento del pago tributario, sino también a ser fiscalizadores de la gestión pública aprendiendo en utilizar las herramientas informáticas existentes como el Portal de Transparencia.

BIBLIOGRAFÍA

- Aliaga, M. (2020). Cultura Tributaria y Cobranza Coactiva en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes del Mercado Lobatón, Lince 2019. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40466/ALIAGA_LM.pdf
- Chicama, M. (2018). Implementación de un sistema de información para la unidad de ejecución coactiva de la municipalidad provincial de Yungay - Ancash; 2018. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9260/GESTION_INFORMACION_CHICOMA_CANCHA_MILAGRITOS_GERALDIN.pdf
- Cunalema, E. (2017). La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25277/1/T3984i.pdf>
- Debitoor. (2021). Definición de retención. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-retencion>
- Dip, P. (2018). Tecnología e Informática. Obtenido de <http://latecnologiavirtual.blogspot.com/2018/10/manejo-de-la-informacion.html>
- Editorial Etecé. (2021). Comunicación efectiva. Obtenido de <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/>
- Editorial Etecé. (2020). Información. Obtenido de <https://concepto.de/informacion/>
- Editorial Etecé. (2021). TICs. Obtenido de <https://concepto.de/tics/>
- El Economista. (2016). Embargo de cuentas bancarias: todo lo que necesitas saber. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/banca-finanzas/noticias/7906512/10/16/Embargo-de-cuentas-bancarias-todo-lo-que-necesitas-saber.html>
- Espinoza, T. (2018). Gestión de notificaciones físicas y electrónicas en la Intendencia Lima de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – 2017. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3564/espinoza_ctc.pdf
- Gastelum, P. (2020). Manejo de Información. Obtenido de <https://sites.google.com/site/gastelumlopezpedroingsistemas/unidad-1/1-3-4-manejo-de-informacion>

- Gobierno del Perú. (2007). Decreto Supremo N° 021-2007-MTC. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mtc/normas-legales/10026-021-2007-mtc>
- Guerra, J. (2020). Comunicación para todos, en tiempo real. Obtenido de <https://blog.gointegro.com/comunicacion-para-todos-en-tiempo-real>
- Mejía, M. (2019). Efectividad operativa del proceso de cobranza de la administración tributaria en el periodo 2018, valoración de nuevas acciones para los periodos futuros. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12225/1/22343.pdf>
- Montano, J. (2020). Historia de las TICs: desde su Origen Hasta la Actualidad. Obtenido de <https://www.lifeder.com/historia-tics/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2020). Definición de acceso. Obtenido de <https://definicion.de/acceso/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2020). Definición de control. Obtenido de <https://definicion.de/control/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de dirección. Obtenido de <https://definicion.de/direccion/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2021). Definición de planeación. Obtenido de <https://definicion.de/planeacion/>
- Pérez, M. (2021). Definición de Orden. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/orden/>
- Pinto, M. (2019). Estrategias de lectura. Obtenido de http://www.mariapinto.es/alfineees/aprender_analizar/como.htm
- Roldán, P. (2017). Organización. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Sánchez, J. (2021). Control administrativo. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-administrativo.html>
- Sánchez, J. (2021). Dirección administrativa. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html>
- Sunat. (2004). Reglamento del Procedimiento de Cobranza Coactiva. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2004/216.htm>
- Sunat. (2015). Reglamento de organización y funciones – ROF sistematizado de la Sunat. Obtenido de https://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/igo/rof/ROF_sistematizado.pdf
- Sunat. (2018). La cobranza coactiva. Obtenido de <https://emprender.sunat.gob.pe/tributando/interactuando-con-sunat/cobranza-coactiva>

- Sunat. (2021). Procedimiento de cobranza coactiva. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/libro3/titulo2.htm>
- Thompson, I. (2021). Concepto de Organización. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Unesco. (2017). El acceso a la información. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/es/unesco/events/prizes-and-celebrations/celebrations/international-days/world-press-freedom-day/previous-celebrations/worldpressfreedomday2009001/themes/access-to-information/>
- Urbina, D., Rolón, C. y Morales, M. (2018). Objetivos en el procedimiento del cobro coactivo y recaudo realizado por la secretaria de Tránsito y Transporte del Zulia: aspectos críticos. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11853/PAPER%20COBRO%20COACTIVO%20CORRECCION%20SIETE%20DE%20FEBRERO%20DE%202018%20correccion%20watson%20%281%29.pdf>
- Westreicher, G. (2020). Planificación. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>
- Wong, M. (2019). Aplicación de las tecnologías de información y comunicación y su incidencia en la eficacia de la gestión administrativa de los colaboradores de la Oficina Principal de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Obtenido de http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/5281/CARATULA_WONG%20PINCHEZ.pdf
- Yirda, A. (2021). Comunicación. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de coherencia interna

Título	Definición del Problema	Objetivos	Formulación de Hipótesis	Clasificación de variables	Definición Operacional	Metodología	Población, Muestra y Muestreo	Técnica e Instrumento
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)	Problema general ¿En qué medida influye la aplicación de las tecnologías de información y comunicación en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?	Objetivo General: 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).	Hipótesis Principal: 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).	VARIABLES: a) Aplicación de tecnologías de información y comunicación b) Gestión de la cobranza coactiva	X ₁ : Nivel de acceso a la información. X ₂ : Nivel de manejo de la información. X ₃ : Nivel de orden de la información. X ₄ : Nivel de comprensión de la información. X ₅ : Nivel de comunicación a tiempo. X ₆ : Nivel de comunicación efectiva. Nivel de comunicación precisa.	Tipo: De acuerdo con el tipo de investigación, el presente estudio es de tipo Aplicado. Nivel: Explicativo. Método: En la presente investigación utilizamos el método Ex Post Facto.	Población: 12000 trabajadores. Muestra: 373 trabajadores. Muestreo Se utilizará el muestreo probabilístico.	Técnica La principal técnica que se utilizó en el presente estudio será la encuesta. Instrumento Cuestionario que, por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.
	Problemas Específicos ¿En qué medida influye el nivel de acceso a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?	Objetivos Específicos: Determinar la influencia del nivel de acceso a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).	Hipótesis Específicas: El nivel de acceso a la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).		Y ₁ : Nivel de planificación de la cobranza coactiva. Y ₂ : Nivel de organización de la cobranza coactiva.	Diseño Correlacional: Su diseño se representa así: $M = O_y (f) O_{x_1}$		
	¿En qué medida influye el nivel de manejo a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)? ¿En qué medida influye el nivel de orden a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?	Determinar la influencia del nivel de manejo a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT). Determinar la influencia del nivel de orden a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).	El nivel de manejo de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT). El nivel de orden de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).		Y ₃ : Nivel de dirección en la cobranza coactiva. Y ₄ : Nivel de control en la cobranza coactiva. Y ₅ : Nivel de conocimiento de medidas de ejecución.			

<p>¿En qué medida influye el nivel de comprensión a la información en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?</p> <p>¿En qué medida influye el nivel de comunicación a tiempo en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?</p> <p>¿En qué medida influye el nivel de comunicación efectiva en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?</p> <p>¿En qué medida influye el nivel de comunicación precisa en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?</p>	<p>cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).</p> <p>Determinar la influencia del nivel de comunicación a tiempo en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).</p> <p>Determinar la influencia del nivel de comunicación efectiva en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).</p> <p>Determinar la influencia del nivel de comunicación precisa en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).</p>	<p>El nivel de comprensión de la información influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).</p> <p>El nivel de comunicación a tiempo influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).</p> <p>El nivel de comunicación efectiva influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).</p> <p>El nivel de comunicación precisa influye significativamente en la gestión de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT).</p>			<p>Y₆: Nivel de retención de cuentas bancarias.</p>			
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2 Instrumento de Recolección de Datos (Encuesta)

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).

PREGUNTAS	MA	A	I	D	TD
1. ¿Considera que es adecuado el nivel de acceso a la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
2. ¿Considera que puede mejorar el nivel de acceso a la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
3. ¿Considera que es adecuado el nivel de manejo de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
4. ¿Considera que puede mejorar el nivel de manejo de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
5. ¿Considera que es adecuado el nivel de orden de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
6. ¿Considera que puede mejorar el nivel de orden de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
7. ¿Considera que es adecuado el nivel de comprensión de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
8. ¿Considera que puede mejorar el nivel de comprensión de la información en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					

9. ¿Considera que es adecuado el nivel de comunicación a tiempo en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
10. ¿Considera que puede mejorar el nivel de comunicación a tiempo en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
11. ¿Considera que es adecuado el nivel de comunicación a efectiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
12. ¿Considera que puede mejorar el nivel de comunicación efectiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
13. ¿Considera que es adecuado el nivel de comunicación precisa en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
14. ¿Considera que puede mejorar el nivel de comunicación precisa en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
15. ¿Considera que es adecuado el nivel de planificación de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
16. ¿Considera que puede mejorar el nivel de planificación de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
17. ¿Considera que es adecuado el nivel de organización de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
18. ¿Considera que puede mejorar el nivel de organización de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					

19. ¿Considera que es adecuado el nivel de dirección de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
20. ¿Considera que puede mejorar el nivel de dirección de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
21. ¿Considera que es adecuado el nivel de control de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
22. ¿Considera que puede mejorar el nivel de control de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
23. ¿Considera que es adecuado el nivel de conocimiento de medidas de ejecución de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
24. ¿Considera que puede mejorar el nivel de conocimiento de medidas de ejecución de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
25. ¿Considera que es adecuado el nivel de retención de cuentas bancarias de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					
26. ¿Considera que puede mejorar el nivel de retención de cuentas bancarias de la cobranza coactiva en la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT)?					