

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



MAESTRÍA EN GOBIERNO Y GESTION PUBLICA

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

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 14-mar.-2022 1:34 p. m. -05

Identificador: 1784235576

Número de palabras: 24546

Entregado: 1

TESIS GOBIERNO Y GESTION PUBLICA.
DR VIGIL Por Gloria Gisella Huamani
Montero

Índice de similitud 24%	Similitud según fuente	
	Internet Sources:	24%
	Publicaciones:	0%
	Trabajos del estudiante:	4%

[incluir citas](#) [incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 2%](#) modo:
ver informe en vista quickview (vista clásica) [imprimir](#) [actualizar](#) [descargar](#)

5% match (Internet desde 15-feb.-2022)

<http://repositorio.uigv.edu.pe>

4% match

(http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5874/TESIS_PAREDES%20RAM%C3%8DREZ.pdf?sequence=1)

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5874/TESIS_PAREDES%20RAM%C3%8DREZ.pdf?sequence=1

4% match (Internet desde 28-feb.-2020)

<http://repositorio.ucv.edu.pe>

3% match (Internet desde 10-mar.-2022)

<http://repositorio.uigv.edu.pe>

3% match (Internet desde 04-jun.-2021)

<http://repositorio.uigv.edu.pe>

3% match (Internet desde 13-feb.-2022)

<http://intra.uigv.edu.pe>

2% match (Internet desde 07-ene.-2022)

<http://repositorio.uigv.edu.pe>

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GOBIERNO Y GESTION PUBLICA 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 Huamani Montero Para optar el grado de MAESTRO EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA Asesor: Dr. Fernando Rafael Vigil Cornejo LIMA – PERÚ 2022 ii 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. iii 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. iv ÍNDICE GENERAL DEDICATORIA

ii AGRADECIMIENTOSÍNDICE GENERALiv ÍNDICE DECUADROSvi ÍNDICE DEFIGURAS

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).

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