

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ**

**Escuela de Posgrado**



**Análisis de los factores que inciden en el desarrollo  
de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)  
integrados por estudiantes universitarios en Lima**

Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gerencia  
Social

que presenta:

*Miryam Austregilda Vargas Apolinario*

Asesor:

*MG. Javier Alejandro Pineda Medina*

Lima, 2025

## Informe de Similitud

Yo, Javier Alejandro Pineda Medina, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulada Análisis de los factores que inciden en el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) integrados por estudiantes universitarios en Lima, de la autora Miryam Austregilda Vargas Apolinario, dejo constancia de lo siguiente:


El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 14%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 3/07/2025.

He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de investigación, y no se advierte indicios de plagio.

Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima, 9 de julio de 2025.

Apellidos y nombres del asesor: Pineda Medina, Javier Alejandro	
DNI: 29654086	Firma 
ORCID: 0000-0002-7060-1384	

**DEDICATORIA**

*A mis padres, por su infinita sabiduría  
y por haberme inculcado el valor del saber.*

*A mi querida hermana Luz,  
por su magia,  
su inspiradora fortaleza,  
su dulzura  
y su nobleza sin fin.*



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a las autoridades y docentes de las universidades UPC, UPeU y PUCP, quienes me brindaron el apoyo necesario y las facilidades para llevar a cabo esta investigación. De manera muy especial, expreso mi gratitud a los estudiantes universitarios que participaron en las entrevistas; su disposición, confianza y apertura fueron esenciales para el desarrollo de este estudio. Asimismo, agradezco a los funcionarios de la SUNAT por su interés y valiosa colaboración en este trabajo.



## RESUMEN

En un contexto marcado por altos niveles de informalidad y conocimiento limitado de las obligaciones tributarias, los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), liderado por estudiantes universitarios de la carrera de Contabilidad, representan una valiosa iniciativa de responsabilidad social universitaria, cuyo impacto y factores que intervienen en su implementación son aspectos fundamentales que ameritan ser estudiados para garantizar la sostenibilidad de este tipo de programas. El objetivo de esta investigación fue determinar los factores que contribuyen y limitan la implementación del NAF mediante el análisis de las capacitaciones desarrolladas y el servicio social universitario, con el fin de proponer medidas de mejora. A través de un enfoque cualitativo, se realizaron entrevistas a profundidad tomando como estudios de caso los NAF constituidos en tres universidades privadas con sedes en Lima. Los resultados señalan la existencia de cuatro factores clave que facilitan el servicio social: el respaldo institucional de la universidad, el compromiso social estudiantil, la capacitación y certificación proporcionada por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), y la confianza que los contribuyentes depositan en los estudiantes. Asimismo, se identificaron tres factores que lo dificultan: el tiempo limitado de los estudiantes debido a la carga académica y las prácticas preprofesionales, el insuficiente respaldo de las universidades en la gestión del NAF, y el escaso acompañamiento y la limitada promoción del NAF por parte de la administración tributaria. Los hallazgos obtenidos nos indican que estos factores están asociados al modelo de diseño y gestión del Programa NAF liderado por la SUNAT. Asimismo, el respaldo institucional de las universidades destaca como el factor con mayor predominancia, manifestado en el nivel de institucionalización del NAF y en el reconocimiento de la labor del docente coordinador, aspectos esenciales para el éxito y la sostenibilidad del Programa.

**Palabras clave:** Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal, NAF, SUNAT, administración tributaria, orientación tributaria, obligaciones tributarias, responsabilidad social universitaria, extensión universitaria, cultura tributaria, informalidad.

## ABSTRACT

In a context characterized by high levels of informality and limited knowledge of tax obligations, the Accounting and Tax Support Centers (NAF), led by university students majoring in Accounting, represent a valuable initiative in university social responsibility. Understanding the impact and factors influencing its implementation is crucial to ensuring the sustainability of such programs. The objective of this research was to identify the factors that support and hinder the implementation of the NAF, through an analysis of the training sessions conducted and the university social service, in order to propose improvement measures. A qualitative approach was used, with in-depth interviews conducted as case studies of the NAFs established in three private universities with campuses in Lima. The results reveal four key factors that facilitate the social service: institutional support from universities, students' social commitment, training and certification provided by the National Superintendency of Customs and Tax Administration (SUNAT), and the trust placed by taxpayers in students. Additionally, three limiting factors were identified: the limited time available to students due to their academic workload and pre-professional internships, insufficient support from universities in managing the NAF, and the limited guidance and promotion of the NAF by the tax administration. The findings indicate that these factors are associated with the design and management model of the NAF program led by SUNAT. Furthermore, institutional support from universities emerges as the most influential factor, reflected in the degree of NAF institutionalization and the recognition of the coordinating professor's role—both essential aspects for the program's success and sustainability.

**Keywords:** Accounting and Tax Support Center, NAF, SUNAT, tax administration, tax guidance, tax obligations, university social responsibility, university outreach, tax culture, informality.

## RESUMO

Em um contexto marcado por altos níveis de informalidade e conhecimento limitado sobre as obrigações tributárias, os Núcleos de Apoio Contábil e Fiscal (NAF), liderados por estudantes universitários do curso de Contabilidade, representam uma valiosa iniciativa de responsabilidade social universitária. Seu impacto e os fatores que influenciam sua implementação são aspectos fundamentais que merecem ser estudados para garantir a sustentabilidade desse tipo de programa. O objetivo desta pesquisa foi identificar os fatores que contribuem e limitam a implementação do NAF, por meio da análise das capacitações realizadas e do serviço social universitário, a fim de propor medidas de melhoria. Utilizando uma abordagem qualitativa, foram realizadas entrevistas em profundidade, tomando como estudos de caso os NAF estabelecidos em três universidades privadas sediadas em Lima. Os resultados indicam a existência de quatro fatores chave que facilitam o serviço social: o apoio institucional da universidade, o compromisso social dos estudantes, a capacitação e certificação fornecida pela Superintendência Nacional de Aduanas e Administração Tributária (SUNAT), e a confiança que os contribuintes depositam nos estudantes. Além disso, foram identificados três fatores que dificultam a implementação: o tempo limitado dos estudantes devido à carga acadêmica e aos estágios profissionais, o apoio insuficiente das universidades na gestão do NAF, e o acompanhamento reduzido e a limitada promoção do NAF por parte da administração tributária. Os achados indicam que esses fatores estão relacionados ao modelo de design e gestão do Programa NAF liderado pela SUNAT. O apoio institucional das universidades se destaca como o fator mais predominante, manifestado no nível de institucionalização do NAF e no reconhecimento do trabalho do professor coordenador, aspectos essenciais para o sucesso e a sustentabilidade do programa.

**Palavras-chave:** Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal, NAF, SUNAT, administração tributária, orientação tributária, obrigações tributárias, responsabilidade social universitária, extensão universitária, cultura tributária, informalidade.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA .....	.ii
AGRADECIMIENTOS .....	.iii
RESUMEN .....	.iv
ABSTRACT .....	.v
RESUMO .....	.vi
LISTA DE TABLAS .....	.x
LISTA DE FIGURAS .....	.xi
SIGLAS Y ABREVIATURAS .....	.xiii
INTRODUCCIÓN .....	.01
<b>CAPÍTULO I. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>.04</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	.04
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	.07
1.3 OBJETIVOS .....	.08
1.3.1 Objetivo general .....	.08
1.3.2 Objetivos específicos .....	.08
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b> .....	<b>.09</b>
2.1 MARCO CONTEXTUAL .....	.09
2.1.1 Diagnóstico situacional.....	.09
2.1.2 Marco normativo internacional.....	.12
2.1.3 Marco normativo nacional .....	.14
2.1.4 Programa de Análisis: NAF.....	.17
2.2 MARCO TEÓRICO .....	.21
2.2.1 Surgimiento y naturaleza de los NAF.....	.21
2.2.2 Investigaciones relacionadas .....	.25
2.2.2.1 Buenas prácticas para el desarrollo de los NAF.....	.25
2.2.2.2 Los NAF y su aporte desde la Agenda 2030 .....	.27
2.2.2.3 Impacto de los NAF en el país de origen .....	.29
2.2.2.4 Otros estudios relacionados.....	.31

2.2.2.5 Elementos distintivos de los NAF .....	33
2.2.3 Enfoque teórico de investigación .....	35
2.2.3.1 Enfoque de Desarrollo Humano .....	35
2.2.3.2 Enfoque de Juventud: los jóvenes como actores estratégicos del desarrollo .....	36
2.2.4 Conceptos claves .....	38
<b>CAPÍTULO III. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>44</b>
3.1 NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
3.2 FORMA DE INVESTIGACIÓN .....	44
3.3 FUENTES DE INFORMACIÓN .....	45
3.4 UNIVERSO .....	45
3.5 MUESTRA .....	45
3.6 TÉCNICA DE RECOJO DE INFORMACIÓN.....	46
3.7 INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN .....	47
3.8 VARIABLES E INDICADORES .....	47
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>51</b>
4.1 CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS E INTERESES ACADÉMICOS DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS A TRAVÉS DE LAS CAPACITACIONES DESARROLLADAS POR EL PROGRAMA NAF .....	53
4.1.1 Expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios .....	53
4.1.2 Percepciones sobre el temario, metodología, horarios y modalidad de las capacitaciones .....	61
4.1.3 Nivel de satisfacción sobre el componente de capacitación .....	67
4.2 FACTORES QUE FACILITAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NAF CON RELACIÓN AL SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO .....	70
4.2.1 Servicio social desarrollado por los NAF .....	70
4.2.2 Factores que facilitan el servicio social .....	75
4.2.3 Importancia del Programa NAF .....	82
4.3 FACTORES QUE DIFICULTAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NAF CON RELACIÓN AL SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO.....	86
4.3.1 Dificultades en el servicio social del NAF en la UPC .....	86

4.3.2	Dificultades en el servicio social del NAF en la UPeU .....	87
4.3.3	Dificultades en el servicio social del NAF en la PUCP .....	89
4.3.4	Análisis de los factores que dificultan el servicio social del NAF.....	91
4.3.5	Nivel de satisfacción con el servicio social desarrollado en el NAF.	94
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>		<b>99</b>
<b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE MEJORA .....</b>		<b>105</b>
BIBLIOGRAFÍA .....		108
ANEXOS .....		116
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		117
Anexo 2: Instrumentos.....		118
Anexo 3: Temario de capacitación considerado en los Lineamientos NAF..		
.....		125



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Enfoques de juventud. Su relación con políticas y programas .....	37
Tabla 2. Entrevistas realizadas en universidades participantes del estudio .....	52
Tabla 3. Comparativo del servicio social y reconocimiento académico del NAF .....	75
Tabla 4. Factores que facilitaron el desarrollo del servicio social del NAF .....	76



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tasa de informalidad laboral total y por género. Países seleccionados de América Latina y el Caribe. II trimestre 2022 .....	09
Figura 2. ¿Por qué no ha registrado su negocio? .....	10
Figura 3. Empresas en el Perú según tipo (%) .....	12
Figura 4. Países que han implementado el NAF .....	18
Figura 5. Actores involucrados en la implementación del Programa NAF .....	19
Figura 6. Número de NAF capacitados (2017-2024) .....	20
Figura 7. Marco evolutivo del Programa NAF en Brasil .....	23
Figura 8. Proyecto NAF - Receita Federal do Brasil .....	24
Figura 9. Los NAF como aceleradores básicos de la Agenda 2030 (enfoque de inserción fiscal) .....	28
Figura 10. Cómo los usuarios se enteraron del NAF .....	30
Figura 11. Factores de variabilidad en los NAF .....	34
Figura 12. Expectativas de los estudiantes al iniciar el NAF .....	54
Figura 13. Cumplimiento de expectativas de los estudiantes partícipes de NAF .....	60
Figura 14. Percepciones sobre las capacitaciones del Programa NAF .....	61
Figura 15. Nube de palabras sobre el desarrollo de las capacitaciones impartidas a los NAF .....	64
Figura 16. Nivel de satisfacción respecto del programa de capacitación del NAF .....	67
Figura 17. Sesión de orientación tributaria a cargo de NAF – UPC.....	71
Figura 18. Inauguración de oficina del NAF en Agencia Municipal de Huaycán.....	72
Figura 19. Captura de imagen de vídeo de orientación tributaria a cargo del NAF – PUCP.....	74
Figura 20. Factores que facilitaron el desarrollo del servicio social del NAF .....	77
Figura 21. Nivel de importancia otorgado al Programa NAF.....	83
Figura 22. Nube de palabras sobre las dificultades en el servicio social del NAF – UPC .....	86
Figura 23. Nube de palabras sobre sobre las dificultades en el servicio social del NAF – UPeU .....	88

Figura 24. Nube de palabras sobre las dificultades en el servicio social del NAF – PUCP .....90

Figura 25. Nivel de satisfacción con el servicio social desarrollado en el NAF.....95

Figura 26. Comparativa entre el nivel de satisfacción con la capacitación recibida y el servicio social realizado .....96

Figura 27. Líneas de acción propuestas para fortalecer la gestión del Programa NAF .....105



## SIGLAS Y ABREVIATURAS

DIAN	:	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
GCTA	:	Gerencia de Cultura Tributaria y Aduanera
IES	:	Instituciones de Educación Superior
IGV	:	Impuesto General a las Ventas
IR	:	Impuesto a la Renta
LITC	:	Clínicas para Contribuyentes de Bajos Ingresos
MYPE	:	Micro y pequeña empresa
NAF	:	Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal
OCDE	:	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico
ODS	:	Objetivos de Desarrollo Sostenible
PNUD	:	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PUCP	:	Pontificia Universidad Católica del Perú
RFB	:	Receita Federal do Brasil
RUC	:	Registro Único del Contribuyente
RSU	:	Responsabilidad Social Universitaria
SUNAT	:	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
UPC	:	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
UPeU	:	Universidad Peruana Unión

## INTRODUCCIÓN

La informalidad constituye un desafío persistente y alarmante en la región, principalmente en nuestro país. Expresiones como: *“Mis amigas me han contado que tengo que pagar demasiado IGV al culminar el mes, y no quiero estar pagando; mejor prefiero ser informal”*<sup>1</sup>, reflejan percepciones y decisiones que influyen en la adopción de prácticas informales, evidenciando cómo la falta de información y el temor al cumplimiento de las obligaciones tributarias pueden desalentar la formalización.

Reducir la informalidad es uno de los retos que el Perú enfrenta para ingresar a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), pues más del 75% de los empleos en el país se encuentran en condiciones de informalidad, lo que posiciona al Perú como el segundo país con mayor informalidad en la región, después de Bolivia. Además, las cifras de evasión y elusión tributaria también son altas. Según la OCDE, los ingresos tributarios en el país representan el 19,2% del Producto Interno Bruto (PIB), muy por debajo del promedio de los países de la OCDE (34%) y de América Latina y el Caribe.

En este escenario, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) viene implementando desde el año 2017 el Programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF). Este programa, diseñado originalmente por la Receita Federal do Brasil (RFB), se estructura en dos fases, que comprenden, a la vez, dos componentes: la formación académica y el servicio social universitario. A través del componente formativo, los estudiantes —principalmente de la carrera de Contabilidad— reciben capacitación especializada en materia tributaria, mientras que el servicio social les permite aplicar estos conocimientos al brindar orientación básica y asistencia gratuita a contribuyentes de bajos ingresos, microempresarios y pequeñas empresas con el objetivo de promover el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

---

<sup>1</sup> Esta declaración fue realizada por una microempresaria que participó en las sesiones de orientación tributaria impartidas por estudiantes universitarios como parte del servicio social del NAF en 2024.

No obstante, el Programa NAF enfrenta retos significativos en su implementación. No todos los estudiantes muestran altos niveles de participación en la etapa del servicio social; incluso, en algunos centros de estudios no se llega a concretar esta segunda fase del programa. Esta situación evidencia la necesidad de identificar los factores que contribuyen y limitan su implementación.

Los NAF constituyen una experiencia escasamente estudiada. Rodríguez-Carmona (2021) destaca que “Los NAF se revelan como un instrumento modesto de política pública, pero con potencialidades no suficientemente exploradas para poner la fiscalidad al servicio de las sociedades en crisis con brechas crecientes de desigualdad” (p. 28). Esta afirmación resalta la necesidad de un análisis más profundo de sus impactos y limitaciones.

En esa línea, la presente investigación busca analizar los factores que contribuyen y limitan la implementación del NAF considerando sus dos componentes clave: capacitación y servicio social universitario. Para ello se toman como estudio de caso tres universidades ubicadas en la ciudad de Lima.

Los estudios existentes sobre los NAF, además de ser escasos, se han enfocado principalmente en determinar su impacto en los contribuyentes beneficiados, con excepción de algunas investigaciones, y en ciertos casos la revisión documental ha sido la principal fuente de análisis, dejando un vacío en la comprensión de las experiencias contadas por los propios estudiantes.

Esta investigación centra su atención en los protagonistas del Programa NAF: los estudiantes universitarios. Se analizan sus experiencias, percepciones y aprendizajes. Comprender sus puntos de vista permitirá no solo mejorar la gestión del programa, sino también fortalecer su impacto en la formación de profesionales comprometidos con el desarrollo del país.

La tesis está estructurada en seis capítulos. En el primer capítulo se plantea el problema de la investigación, la justificación y los objetivos, estableciendo el contexto y la relevancia del estudio. En el segundo capítulo se aborda el marco teórico, donde

se describe el surgimiento de los NAF, las investigaciones previas relacionadas, el enfoque teórico adoptado y los conceptos claves que sustentan la investigación. En el tercer capítulo se presenta el diseño metodológico de la investigación, definido como cualitativo, en el que se destacan las técnicas e instrumentos para el recojo de la información. En el cuarto capítulo se analizan e interpretan los resultados obtenidos a partir de entrevistas a profundidad. En el quinto capítulo se exponen las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, en el sexto capítulo, se proponen mejoras específicas para optimizar la implementación de este programa.

De este modo, esta investigación pretende aportar, desde la perspectiva de la Gerencia Social, al fortalecimiento de la gestión del Programa NAF, con el fin de maximizar su impacto y asegurar su sostenibilidad en beneficio de la sociedad.



## **CAPÍTULO I**

### **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA**

El Perú es uno de los países con elevadas tasas de evasión y elusión tributaria, lo que se asocia con una menor recaudación tributaria, impactando en la generación de grandes pérdidas para el fisco que se ve mermado en el financiamiento de los bienes y servicios públicos para el desarrollo del país. Son varios los factores que se asocian a esta problemática; no obstante, el desconocimiento, la falta de orientación y asistencia técnica en el cumplimiento de nuestras obligaciones tributarias son aspectos relevantes que debemos tener en cuenta.

Los ingresos tributarios en nuestro país representan el 19,2% del PIB, cifra inferior no solo en relación con el promedio de los países de la OCDE (34% del PIB), sino también con respecto a los países de la región de América Latina y el Caribe (OCDE, 2024).

Los índices de evasión tributaria afectan considerablemente al fisco. En 2021, de acuerdo con los informes de la SUNAT (2022a, 2022b), el Estado dejó de recaudar S/ 47 885 millones, lo que representó el 5,5% del Producto Bruto Interno (PBI) de ese año. Este monto no recaudado es tan elevado que incluso superó el presupuesto ejecutado para el sector educación en 2024, el cual ascendió a S/. 45 987 millones (Ministerio de Economía y Finanzas del Perú [MEF], 2024).

Además, los índices de informalidad en nuestro país agravan esta situación. A nivel de América Latina y el Caribe, el Perú ocupa el segundo lugar en informalidad después de Bolivia. Más del 70% de los empleos son informales, es decir, siete de cada diez trabajadores en el país laboran bajo condiciones de informalidad.

Por otro lado, existe una importante brecha de conocimientos entre los ciudadanos, quienes desconocen aspectos tributarios básicos y necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En general, investigaciones recientes señalan que los ciudadanos no saben a dónde van sus impuestos, ignoran la importancia de exigir los comprobantes de pago, así como las categorías de renta dispuestas en el Código Tributario, entre otros aspectos relevantes a tener en cuenta en su calidad de contribuyentes.

Debemos considerar que el presupuesto público tiene como fuente de financiamiento principal los recursos ordinarios, los cuales corresponden a los ingresos provenientes de la recaudación tributaria, basados fundamentalmente en los impuestos. Los ingresos ordinarios para el año 2025 se estiman en S/ 153 080 millones, lo que representa el 13,5% del PBI. Los principales ingresos provienen de: el Impuesto a la Renta y el Impuesto a la Producción y Consumo. Esto quiere decir que alrededor del 90% de los ingresos al tesoro público proceden de los impuestos (MEF, 2024).

La SUNAT, además de su labor de recaudación y administración de los tributos internos del Gobierno Nacional, tiene entre otras funciones, desarrollar programas de información, divulgación y capacitación en materia tributaria y aduanera. Uno de estos programas es el Programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF).

El Programa NAF es una iniciativa de formación y responsabilidad social universitaria dirigida a estudiantes de educación superior. Su objetivo principal es que, tras recibir capacitación, los estudiantes brinden orientación básica a contribuyentes de bajos ingresos, emprendedores y micro y pequeñas empresas (MYPE), fomentando así el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Al mismo tiempo, se busca que los estudiantes fortalezcan sus capacidades profesionales y desarrollen actitudes éticas.

Sin embargo, a pesar de que el programa ha logrado conformar un número significativo de NAF en centros de educación superior a nivel nacional, no se han alcanzado los resultados esperados, ya que no todos los estudiantes capacitados participan activamente en la etapa de servicio social. Solo alrededor del 30% de ellos logra culminar esta segunda fase.

En el año 2022, se conformaron 67 NAF, de los cuales 23 no llegaron a desarrollar actividades de servicio social. De los 2626 estudiantes capacitados, únicamente 797 completaron esta etapa, lo que representa aproximadamente el 30%. En 2023, se replicó una situación similar: se conformaron 80 núcleos, de los cuales 31 no llegaron a concretar la fase de servicio social. Ese año se capacitaron 3194 estudiantes, de los cuales 947, es decir, menos del 30%, participaron efectivamente en el servicio social.

En 2024, se conformaron 75 NAF y se capacitó a un total de 5028 estudiantes. Sin embargo, hasta mediados de 2025 no se dispone de información consolidada sobre cuántos de ellos completaron la fase de servicio social<sup>2</sup>. Se estima, no obstante, que la participación estudiantil se mantendría en niveles similares a los registrados en años anteriores<sup>3</sup>.

Por todo ello, resulta necesario identificar los factores que inciden tanto en la optimización como en el debilitamiento del Programa NAF, analizando sus dos fases: la capacitación y el servicio social universitario.

En este contexto, las preguntas que orientan la presente investigación son las siguientes:

**Pregunta general:**

¿Cuáles son los factores que están incidiendo en la optimización y el debilitamiento del Programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) promovido por la SUNAT?

---

<sup>2</sup> Según información proporcionada por la Gerencia de Cultura Tributaria y Aduanera (GCTA) hasta mediados de 2025, se cuenta con datos preliminares y parciales sobre la participación efectiva de los estudiantes capacitados en la fase de servicio social.

<sup>3</sup> Al analizar los reportes de la GCTA, se observa que el bajo nivel de participación estudiantil en la etapa de servicio social se registra desde 2021, año en el que solo el 31,5 % de los 4605 estudiantes capacitados llegó a desarrollarla.

**Preguntas específicas:**

1. ¿En qué medida las capacitaciones desarrolladas por el Programa NAF han logrado cumplir con las expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios?
2. ¿Cuáles son los factores que han facilitado la implementación del Programa NAF en relación con el servicio social universitario?
3. ¿Cuáles son los factores que han dificultado la implementación del Programa NAF en relación con el servicio social universitario?

**1.2 JUSTIFICACIÓN**

La investigación es relevante porque nos permite estudiar un campo relativamente novedoso y poco abordado respecto a los programas de formación y promoción de la cultura tributaria dirigidos a los jóvenes en su condición de universitarios y en sus prácticas de responsabilidad social universitaria.

Los estudios que se han desarrollado sobre los NAF, por lo general, se centran en determinar las condiciones y los efectos del servicio social en los contribuyentes como público objetivo, mas no en sus principales protagonistas: los estudiantes universitarios, de quienes consideramos relevante tomar en cuenta sus propias miradas y puntos de vista.

Asimismo, dado el carácter significativo del cumplimiento tributario para el desarrollo del país, es importante tomar en cuenta iniciativas del Estado orientadas a la promoción de la cultura tributaria, y que éstas puedan ser analizadas desde la Gerencia Social en la medida que el Programa NAF está dirigido a un sector de la población y a un cambio social en el ejercicio de nuestras obligaciones tributarias.

De este modo, con esta investigación queremos identificar aquellos factores que están incidiendo en la optimización y debilitamiento del Programa NAF, analizar los hallazgos encontrados luego de aplicar los instrumentos de investigación y, de

acuerdo con ello, buscamos proponer mejoras en la gestión del programa desde el ámbito de la Gerencia Social, tomando en cuenta fundamentalmente las perspectivas, experiencias y aprendizajes de los estudiantes universitarios.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo general:**

Determinar los factores que contribuyen y limitan la implementación del Programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) promovido por la SUNAT y dirigido a estudiantes universitarios en Lima, a través del análisis de las capacitaciones desarrolladas y el servicio social universitario, con el fin de proponer medidas de mejora que fortalezcan su ejecución.

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

1. Identificar en qué medida las capacitaciones desarrolladas por el Programa NAF han logrado cumplir con las expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios.
2. Determinar los factores que han facilitado la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario.
3. Determinar los factores que han dificultado la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 2.1 MARCO CONTEXTUAL

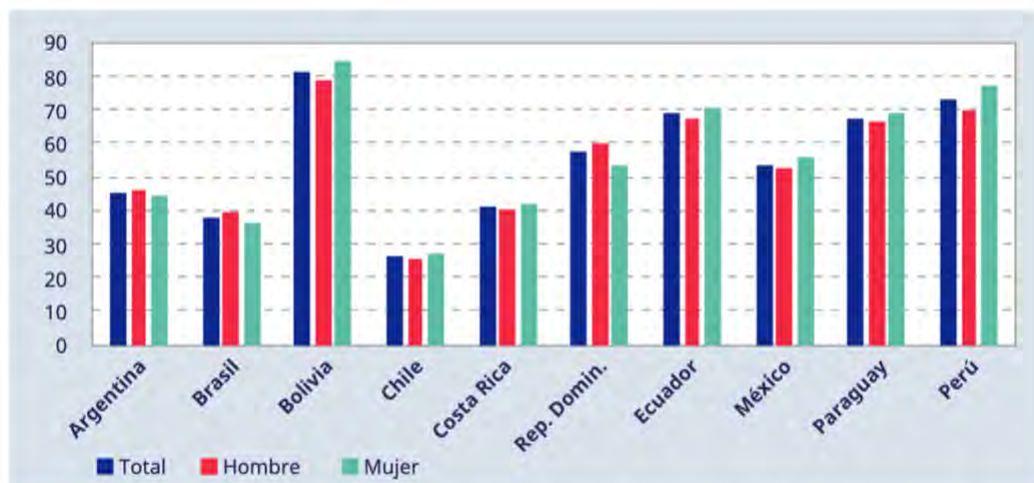
##### 2.1.1 Diagnóstico Situacional

El Programa NAF se ejecuta en diversas regiones del país; no obstante, para esta investigación se está seleccionando tres experiencias desarrolladas en la ciudad de Lima.

Un aspecto central del diagnóstico situacional es la alta informalidad que enfrenta el país. Lejos de reducirse, sus niveles han seguido aumentando. El informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) sobre el panorama laboral en América Latina y el Caribe del 2022 muestra la posición del Perú en comparación con otros países de la región. En ese año, el Perú se ubicó como el segundo país con mayor nivel de informalidad, después de Bolivia, como se observa en la siguiente figura.

**Figura 1**

*Tasa de informalidad laboral total y por género. Países seleccionados de América Latina y el Caribe. II trimestre 2022.*



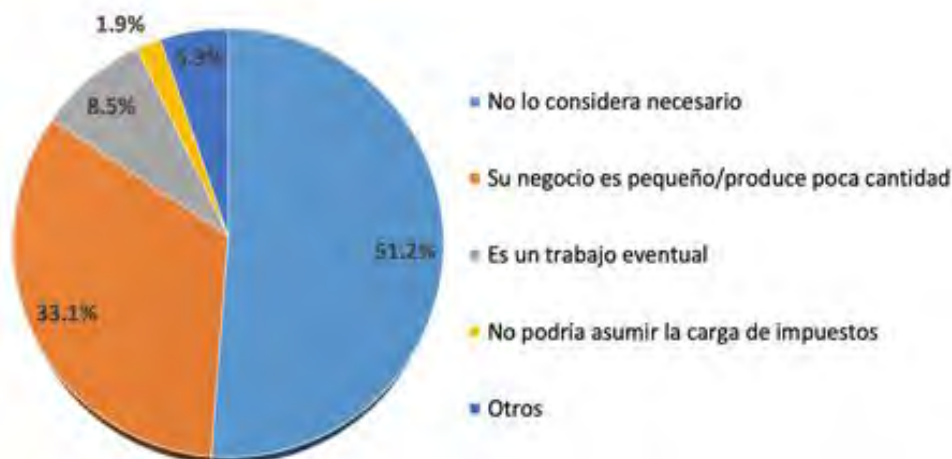
*Nota. Adaptado de Panorama Laboral 2022 de América Latina y el Caribe, por OIT (2022).*

Según el informe más reciente de la OIT (2025), en 2024 la informalidad laboral en el Perú habría alcanzado el 72%, mientras que el promedio regional (considerando 12 países de América Latina) fue del 47,6%.

Por otro lado, el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP, 2023) de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), indicó que en 2022 la cantidad de negocios informales se incrementó a 5,5 millones, lo que representó un crecimiento del 7,9% respecto a 2020. En consecuencia, más del 75% de los trabajadores peruanos se desempeñaron en la informalidad.

Cabe señalar que aquellos negocios que no cuentan con un registro ante la SUNAT —es decir, un Registro Único del Contribuyente (RUC)— son considerados informales por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2014). De acuerdo con el informe del IEDEP (2023), el 51,2% de las empresas informales en el Perú consideran que no es necesario inscribirse, mientras que el 33,1% no lo hace porque su negocio es pequeño. Además, este informe señala que Lima concentra el 28,4% del empleo informal a nivel del país, seguida por Piura (6,1%), La Libertad (5,8%) y Cajamarca (5,7%).

**Figura 2**  
¿Por qué no ha registrado su negocio?.



*Nota.* Adaptado de *Informalidad 360°*. Datos obtenidos a partir de la ENAHO 2022, por IEDEP (2023).

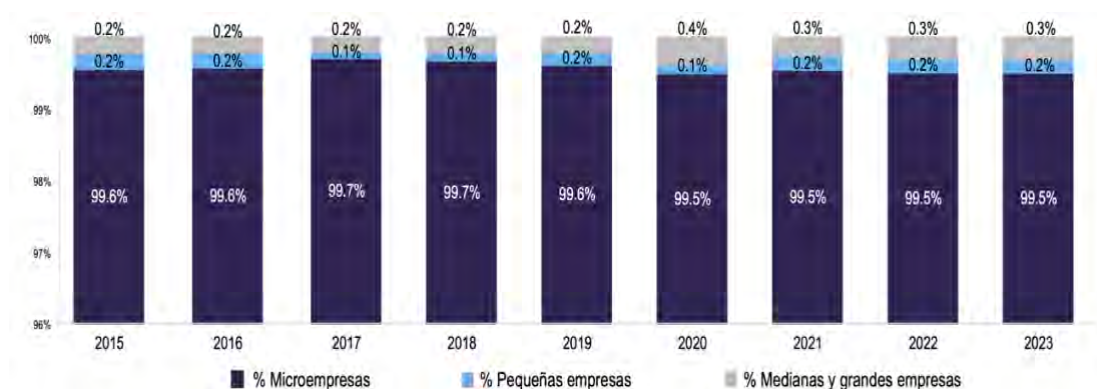
Lima es un caso relevante, pues concentra la mayor cantidad de trabajadores informales. En Lima Metropolitana, la población ocupada con empleo informal en 2022 alcanzó las 3 millones 83 mil 282 personas, representando el 62,4 % del total de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada. Mientras que el 37,6%, equivalente a 1 millón 858 mil 28 personas, laboró en empleos formales (MTPE, 2023).

La informalidad en nuestro país genera efectos negativos en la distribución de bienes y servicios públicos. En el ámbito laboral, se manifiesta en condiciones de precariedad, sueldos por debajo del mínimo vital y sin ningún beneficio laboral (seguro, CTS y vacaciones). Además, los trabajadores en estas condiciones no pueden ser sujetos de crédito bancario, optando de esta manera por el crédito informal, lo que puede llevarlos a pagar tasas de interés anual de 500% o más, siendo por lo menos diez veces más caras que las alternativas formales en el sistema financiero. Además, el 79% de quienes recurren a créditos informales enfrentan tasas de interés que superan el límite establecido en el sistema formal (Instituto Peruano de Economía, 2022).

Por otro lado, las MYPE juegan un rol crucial en la economía del país. Según el informe de la Sociedad de Comercio Exterior (ComexPerú, 2024), las empresas en el Perú están representadas básicamente por las MYPE, que en el año 2023 representaron el 99,5% del total de empresas y generaron empleo para el 48,3% de la PEA. Asimismo, alcanzaron un volumen de ventas anuales equivalentes a S/ 155,697 millones, lo que representa el 16% del PBI.

A partir de los datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG, 2023), el mismo informe destaca que, en 2023, la informalidad entre las MYPE alcanzó el 86.3%, mientras que la cantidad de empresas formales creció apenas un 1,2% en comparación con el año anterior. Asimismo, se resalta que “el 75.3% de las mypes en el Perú no lleva ningún registro de cuentas, un 21.4% solo lleva apuntes personales de gastos o ingresos, y el resto (3.3%) lleva libros contables o tiene un sistema completo de contabilidad instalado” (ComexPerú, 2024, p. 9).

**Figura 3**  
Empresas en el Perú según tipo (%).



*Nota.* Adaptado de *Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2023*, por ComexPerú, (2024).

Si bien la informalidad puede generar ingresos inmediatos, también restringe el reconocimiento de los derechos laborales básicos, pues los trabajadores en esta situación carecen de estabilidad laboral, beneficios laborales, cobertura de seguridad social y representación sindical (Ministerio de la Producción, 2024). En el caso del Perú, tan solo el 1,5 % de los trabajadores de las MYPE cuenta con un seguro social (ComexPerú, 2024).

Asimismo, tal como refieren Arias et al. (2020), la informalidad también representa un costo para el Estado, ya que impide la recaudación de ingresos tributarios que podrían destinarse a ampliar la cobertura de la seguridad social, fomentar la productividad y el crecimiento económico del país.

### 2.1.2 Marco Normativo Internacional

- **Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas (UN) A/Res/70/L1 "Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible"**

La Resolución emitida por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2015, denominada "Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible", también conocida como la Agenda 2030, aunque no tiene carácter

legalmente vinculante por ser un instrumento de naturaleza *soft law*<sup>4</sup>, puede asumirse como un marco orientador en el desarrollo de políticas, programas y proyectos de desarrollo.

La Agenda 2030 se compone por 17 objetivos con 169 metas, que abarcan las esferas económica, social y ambiental para alcanzar un desarrollo sostenible. Tras una revisión de este documento, se puede observar que las acciones implementadas a través del Programa NAF se alinean con varios de estos objetivos. No obstante, guardan una relación particularmente estrecha con la meta 8.3, correspondiente al Objetivo 8, que plantea lo siguiente:

**Objetivo 8.** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.

**Meta 8.3:** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 2015, p.22)

Como podemos observar en esta meta de la Agenda 2030, se espera que los Estados implementen políticas para fomentar la formalización y el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, considerando incluso su acceso a servicios financieros. Ahora bien, el acceso a los servicios financieros solo es posible si estos negocios cuentan, en primer lugar, con un registro ante la SUNAT, lo que implica la obtención del RUC.

En ese sentido, la formalización se convierte en un requisito previo para acceder al sistema financiero. Una de las ventajas de este acceso es la posibilidad de calificar

---

<sup>4</sup> García-Martín (2022) y otros autores concuerdan que las resoluciones emitidas por la Asamblea General no son jurídicamente vinculantes por sí mismas, sino que se enmarcan dentro del ámbito del *soft law*. Es decir, son concebidas como un conjunto de acuerdos, principios y declaraciones que, en términos legales, no tienen un carácter de obligatoriedad. Por tanto, no generan obligaciones jurídicas para las partes ni sanciones en caso de incumplimiento.

como sujeto de crédito y, en consecuencia, obtener una oportunidad de crecimiento en el rubro económico en el que se desarrollan.

El servicio social que desarrollan los NAF consiste, precisamente, en brindar orientación tributaria básica para que los pequeños negocios puedan formalizarse ante la SUNAT, así como asistirlos en aspectos técnicos tributarios que les permitan cumplir con sus obligaciones tributarias.

### **2.1.3 Marco Normativo Nacional**

- **Acuerdo Nacional**

Al igual que la Agenda 2030, el Acuerdo Nacional —suscrito en 2002 por el gobierno de turno, las organizaciones políticas y representantes de la sociedad civil— no posee un carácter jurídicamente vinculante; sin embargo, los acuerdos allí establecidos a través de 35 políticas de Estado para asegurar la gobernabilidad democrática constituyen un marco orientador para la formulación y ejecución de las políticas sectoriales (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2002).

En ese contexto, las acciones que se desarrollan desde el Programa NAF guardan relación con una de las políticas de Estado establecidas en el Acuerdo Nacional: la décimo octava política de Estado: Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica.

Como parte del compromiso asumido en esta política —y en función de los fines que nos interesan en el presente estudio— se establece la necesidad de mejorar la competitividad de todas las formas empresariales, incluyendo la de la pequeña y microempresa, así como promover y lograr la formalización de las actividades y relaciones económicas en todos los niveles (PCM, 2002).

El servicio social que desarrollan los NAF, a través de la orientación y asistencia técnica tributaria, tiene como público objetivo los contribuyentes de baja renta, así

como a las micro y pequeñas empresas; por lo tanto, puede afirmarse que mediante el Programa NAF, se está contribuyendo al cumplimiento de la política décimo octava del Acuerdo Nacional.

- **Ley Universitaria (Ley N.º 30220)**

El Programa NAF se concibe como una alternativa de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) contemplada en la Ley Universitaria. Esta norma define la RSU y establece el porcentaje mínimo de inversión destinado a su implementación, de acuerdo al presupuesto de cada universidad.

El artículo 124º establece lo siguiente:

La responsabilidad social universitaria es la gestión ética y eficaz del impacto generado por la universidad en la sociedad debido al ejercicio de sus funciones: académica, de investigación y de servicios de extensión y participación en el desarrollo nacional en sus diferentes niveles y dimensiones; incluye la gestión del impacto producido por las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, sobre el ambiente, y sobre otras organizaciones públicas y privadas que se constituyen en partes interesadas. La responsabilidad social universitaria es fundamento de la vida universitaria, contribuye al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad. Compromete a toda la comunidad universitaria. (Congreso de la República del Perú, 2014, art. 124)

El artículo 125º complementa lo anterior indicando que:

Cada universidad promueve la implementación de la responsabilidad social y reconoce los esfuerzos de las instancias y los miembros de la comunidad universitaria para este propósito; teniendo un mínimo de inversión de 2% de su presupuesto en esta materia y establecen los mecanismos que incentiven su desarrollo mediante proyectos de responsabilidad social, la creación de fondos concursables para estos efectos.

El proceso de acreditación universitaria hace suyo el enfoque de responsabilidad social y lo concretiza en los estándares de acreditación, en las dimensiones académicas, de investigación, de participación el desarrollo social y servicios de extensión, ambiental e institucional, respectivamente. (Congreso de la República del Perú, 2014, art. 125)

Asimismo, la Ley Universitaria establece principios que rigen a las universidades, entre los cuales se encuentran: (i) la pertinencia y compromiso con el desarrollo del país; (ii) la pertinencia de la enseñanza e investigación con la realidad social; y (iii) la ética pública y profesional (Congreso de la República del Perú, 2014, art. 5).

De otro lado, esta norma señala que uno de los fines de la universidad es “Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país” (Congreso de la República del Perú, 2014, art. 6.2).

La gestión del Programa NAF, por lo tanto, se encuentra respaldada por los principios y disposiciones de la Ley Universitaria, particularmente en lo referido a la responsabilidad social universitaria. Los artículos 5, 6.2, 124 y 125 no solo delimitan un marco normativo, sino que establecen una visión integral de la universidad como agente activo en el desarrollo social, ético y sostenible del país.

- **Lineamientos para la implementación de la Gestión de Responsabilidad Social Universitaria (Resolución Viceministerial N.º 007-2022-MINEDU)**

Los lineamientos relativos a la RSU establecidos por el Ministerio de Educación (MINEDU), aprobados mediante Resolución Viceministerial N°007-2022-MINEDU el 20 de enero de 2022, tienen como objetivo “establecer orientaciones sobre los alcances conceptuales y procedimentales para la implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Universitaria, que permita contribuir al desarrollo sostenible” (Ministerio de Educación [MINEDU], 2022, p. 5).

Además, en el punto 6.1 de la Resolución se establece que “el enfoque de RSU fomenta y fortalece los principios éticos y valores ciudadanos en la comunidad universitaria siempre en coherencia con el desarrollo humano sostenible” (MINEDU, 2022, p. 7).

Estos lineamientos emitidos por el MINEDU proporcionan un marco orientador para fortalecer el enfoque de responsabilidad social en el quehacer universitario, lo que a su vez permitiría afianzar la gestión del Programa NAF como una propuesta válida en esta materia.

#### **2.1.4 Programa de Análisis: Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF)**

El Programa NAF es uno de los programas que viene ejecutando la Gerencia de Cultura Tributaria y Aduanera (GCTA) del Instituto Aduanero y Tributario de la SUNAT. Tal como referimos en el capítulo anterior, el Programa NAF es una iniciativa de formación y responsabilidad social universitaria dirigido a estudiantes de educación superior. Este programa consiste en la formación de estudiantes de educación superior en aspectos tributarios y aduaneros, para que realicen orientación básica y gratuita a los ciudadanos de baja renta, emprendedores y MYPE respecto de sus obligaciones tributarias (SUNAT, 2024).

Básicamente, comprende dos etapas: (i) la capacitación, a cargo de la SUNAT, que se responsabiliza de brindar un ciclo de capacitaciones a los estudiantes participantes del NAF; y (ii) el servicio social, ejecutado por los estudiantes una vez que hayan concluido y aprobado el ciclo de capacitaciones, y con el soporte de un docente de la universidad.

Desde 2017, el programa se ha venido desarrollando en Lima y en diversas regiones del país, contando con la participación de universidades tanto públicas como privadas, así como algunos institutos de educación superior.

La experiencia de los NAF tuvo su origen en Brasil, impulsada por la Receita Federal do Brasil<sup>5</sup> en el año 2011. Gracias al apoyo del Programa EUROsociAL esta iniciativa ha sido difundida y promovida para su implementación en otros países de la región, por lo que se ha venido ejecutando en 14 países de América Latina: Brasil, México, Honduras, El Salvador, Paraguay, Argentina, Chile, Perú, Costa Rica, Guatemala, Colombia, Bolivia, Ecuador y República Dominicana (Rede NAF, 2022).

Este programa ha sido reconocido por las administraciones tributarias como una buena práctica de RSU, bajo un enfoque de educación fiscal y promoción de la conciencia tributaria.

**Figura 4**

*Países que han implementado el NAF al 2022.*



*Nota.* La cantidad de países comprenden solo América Latina. No se dispone de información actualizada hasta 2024.

De acuerdo con el documento *Lineamiento NAF* (SUNAT, 2024a) el programa está dirigido a estudiantes que cumplan las siguientes condiciones:

---

<sup>5</sup> La Receita Federal do Brasil es el organismo homólogo a la SUNAT en el Perú.

- Universidades: Estudiantes de las carreras de Ciencias Contables, Derecho, Economía, Administración, Negocios Internacionales y carreras afines. El nivel académico mínimo para participar es a partir del quinto ciclo de estudios.
- Institutos: Estudiantes de las carreras de Ciencias Contables, Administración, Negocios Internacionales y carreras afines. El nivel académico mínimo para participar es a partir del segundo año.

Asimismo, se establece que solo podrán participar las universidades que cuenten con licenciamiento otorgado por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) o que se encuentren en proceso de obtenerlo. En el caso institutos, estos deben estar licenciados por el Ministerio de Educación.

De otro lado, se considera participantes en la implementación del programa a los estudiantes que hayan completado satisfactoriamente tanto la capacitación como el servicio social; al estudiante delegado, quien es designado por el docente coordinador del NAF para apoyar en las coordinaciones con el resto de estudiantes; al docente coordinador del NAF, responsable de la ejecución del programa siendo designado por su centro de estudios; y al coordinador de la SUNAT, funcionario de la GCTA encargado de las coordinaciones entre la administración tributaria y el centro de estudios.

#### Figura 5

*Actores involucrados en la implementación del Programa NAF.*

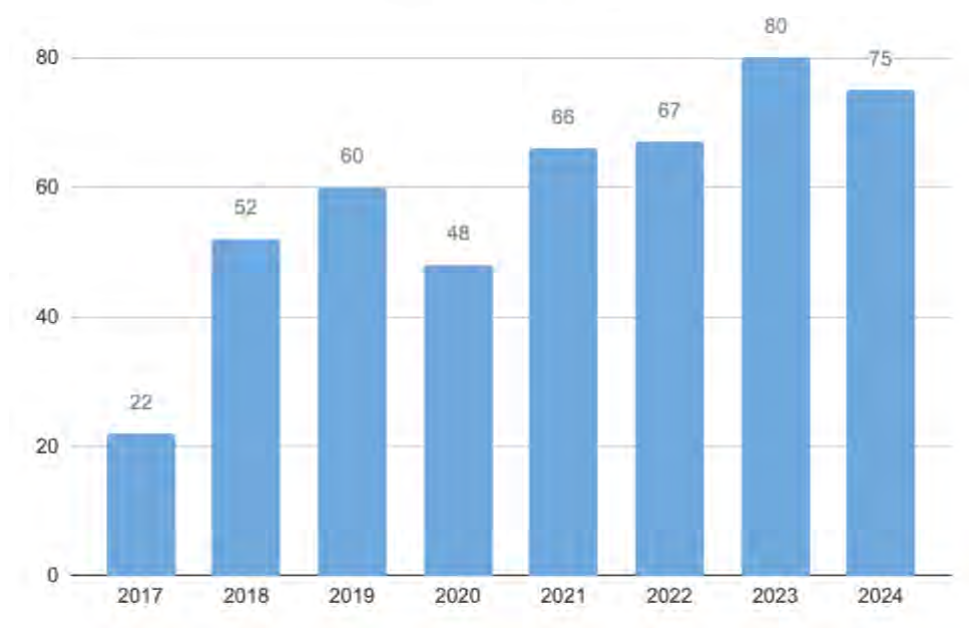


*Nota.* Elaborado en base a los *Lineamientos del Programa NAF 2024* de Perú.

Considerando la información señalada en la memoria institucional de la SUNAT 2023, durante ese año se crearon y capacitaron 80 NAF a nivel nacional, con la participación de más de 3,000 estudiantes (SUNAT, 2024b).

En la siguiente figura se aprecia la evolución de los NAF, observándose un incremento desde sus inicios hasta el año 2024.

**Figura 6**  
*Número de NAF capacitados (2017-2024).*



*Nota.* Elaborado en base a los reportes estadísticos del NAF.

En 2017 se conformaron y capacitaron a 22 NAF, cifra que aumentó significativamente en 2023. En 2020, debido a la afectación de la pandemia de COVID-19, se produjo una disminución de los NAF. Al cierre de 2024, el número de NAF ascendió a 75. En total, desde 2017 hasta 2024, se capacitaron 22,778 estudiantes en el marco de este programa (SUNAT, s/f).

## 2.2 MARCO TEÓRICO

### 2.2.1 Surgimiento y naturaleza de los NAF

Tal como se indicó en el punto anterior, los NAF surgieron en 2011 como una experiencia exitosa impulsada por la Receita Federal do Brasil (RFB). La propuesta de responsabilidad social universitaria fue ideada por uno de sus funcionarios, Clovis Peres, quien relata que entre los años 2008 y 2009 ocupaba un cargo por el cual a menudo debía atender a personas en condiciones de vulnerabilidad, quienes tenían dificultades para comprender los trámites y documentos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En ese contexto, Peres investigó la experiencia desarrollada en Estados Unidos con las *Low Income Taxpayer Clinics*<sup>6</sup> (LITC, por sus siglas en inglés), y la comparó con el modelo de clínicas jurídicas universitarias orientadas a brindar asesoría legal gratuita a personas de bajos recursos que enfrentan problemas legales (Blasco, 2018).

Cabe precisar que, en la actualidad, el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) es la instancia federal encargada de la recaudación fiscal y de velar por el cumplimiento de las leyes tributarias en los Estados Unidos. El IRS cuenta con las LITC para brindar ayuda gratuita o de bajo costo para los siguientes servicios: orientación sobre los derechos y responsabilidades de los contribuyentes en diferentes idiomas, representación de los contribuyentes ante el IRS y los tribunales federales, asistencia en la resolución de auditorías, apelaciones y controversias relacionadas con el cobro de impuestos (Internal Revenue Service, 2025)<sup>7</sup>.

De acuerdo con la publicación del IRS, hasta el año 2024 existían 138 clínicas ubicadas en distintos estados del país. Las LITC cuentan con un equipo de empleados

---

<sup>6</sup> Significado en español: Clínicas para Contribuyentes de Bajos Ingresos. Se considera a los contribuyentes de bajos ingresos a aquellos que no superen el 250% de las guías federales de pobreza, de acuerdo a la actualización que realiza el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos. Más información: <https://aspe.hhs.gov/topics/poverty-economic-mobility/poverty-guidelines/prior-hhs-poverty-guidelines-federal-register-references>

<sup>7</sup> <https://www.irs.gov/pub/irs-pdf/p4134sp.pdf>

y voluntarios completamente independientes del IRS, a pesar de que reciben un financiamiento parcial de este organismo.

Inspirándose en la experiencia de los LITC, Clovis Peres propuso establecer alianzas con las universidades de Brasil para que los estudiantes de las Facultades de Contabilidad de las Instituciones de Educación Superior pudieran brindar asistencia gratuita a los contribuyentes de bajos recursos económicos, adaptando así el modelo de las clínicas jurídicas desarrolladas en los centros de educación universitaria.

Según Koengkan et al. (2020), el primer NAF se constituyó en las Facultades Integradas de São Judas Tadeu en Porto Alegre, estado de Rio Grande do Sul. En 2011 comenzaron con tres NAF; al año siguiente, en 2012, el número se duplicó a seis, recibiendo además un reconocimiento interno a través del premio de creatividad e innovación de la RFB. A partir de dicho reconocimiento, el programa fue elevado a nivel estratégico nacional, asignándose un equipo de trabajo para su expansión en todo el país. En 2013, con quince NAF en funcionamiento, obtuvo reconocimiento internacional y comenzó su proceso de expansión a otros países.

En 2017 se alcanzaron 263 NAF a nivel nacional, mientras que en 2020, a pesar de la pandemia del COVID-19, la cifra ascendió a 423. De acuerdo con el reporte de la RFB, hasta el mes de setiembre de 2024 existen 474 NAF en todo el territorio brasileño, habiéndose brindado desde su creación hasta la actualidad un total de un millón doscientas mil orientaciones tributarias (RFB, 2024).

Freitas et al. (2018) destacan que el diseño del NAF desde la RFB parte del hecho real sobre las limitaciones de recursos de las entidades del Estado para atender las necesidades de todos los ciudadanos, contribuyentes o no contribuyentes. En este contexto, la implementación del NAF implica una estrategia de cooperación y de descentralización para responder a las demandas de los contribuyentes, ofreciendo un servicio más accesible a los ciudadanos de bajos ingresos, quienes carecen de información y de los recursos económicos necesarios para contratar un servicio profesional en materia contable. De este modo, a través del NAF, la administración tributaria brasileña comparte la responsabilidad del servicio al contribuyente con las

instituciones de educación superior, concebidas como socios educativos, que servirán de vínculo entre el ciudadano y el Estado.

**Figura 7**

*Marco evolutivo del Programa NAF en Brasil.*

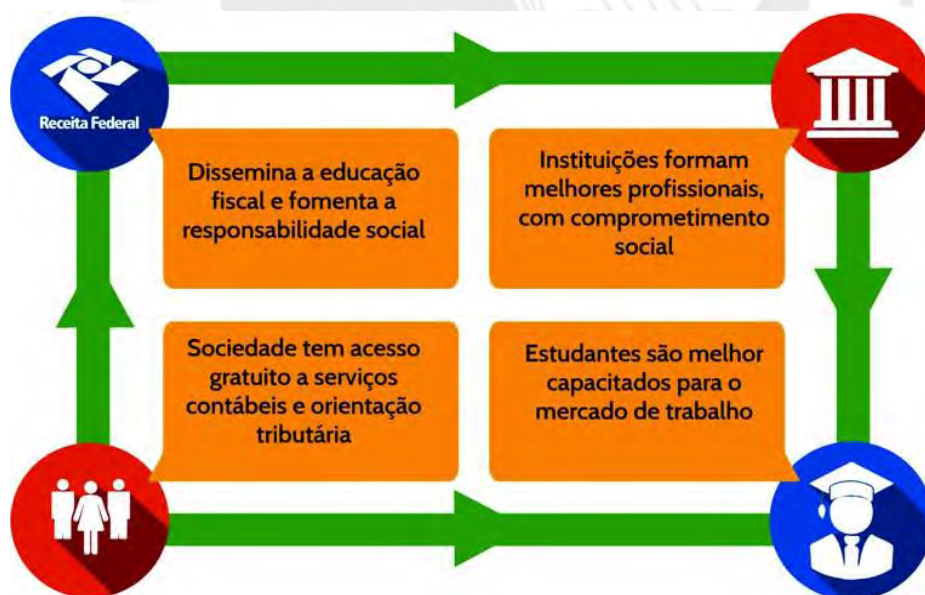


Nota. Adaptado de *NAF Referencial*, por Receita Federal do Brasil (2024).

Los autores destacan, además, que la implementación del NAF permite que, desde la educación superior, se promueva una vivencia práctica vinculada a la formación académica, lo que contribuye a una mejor preparación de los estudiantes para su inserción en el mercado laboral.

Por su parte, la RFB reconoce que a través del NAF, se ha generado un círculo virtuoso en el fomento de la conciencia fiscal (Quirino et al., 2021). Tal como se observa en la siguiente figura, en la propuesta del NAF participan cuatro actores que interactúan bajo una lógica de “todos ganan”, por el beneficio compartido: la RFB, en representación del Estado, promoviendo la educación fiscal y la responsabilidad social; las instituciones de educación superior (IES), encargadas de la formación de los futuros profesionales mientras refuerzan la responsabilidad social; los estudiantes, representados por el NAF, quienes mejoran sus competencias para responder a las demandas del mercado; y la sociedad, que puede acceder gratuitamente a información y orientación técnica para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

**Figura 8**  
Projecto NAF - Receita Federal do Brasil.



*Nota.* Adaptado de *Arquivos e imagens, ícones, NAF*, por Receita Federal do Brasil (2018).  
<https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/arquivos-e-imagens/icones/naf-pg-diagramacao.jpg/view>

## 2.2.2 Investigaciones relacionadas

### 2.2.2.1 Buenas prácticas para el desarrollo de los NAF

El Programa EUROSociAL<sup>8</sup> encargó dos estudios, realizados en diferentes años, para sistematizar las experiencias de los NAF que se estaban desarrollando en América Latina. Hasta el momento, son las únicas investigaciones que sistematizan y realizan un estudio comparado de los NAF gestionados por las administraciones tributarias de los países de la región. Los resultados de estos estudios han sido publicados por EUROSociAL, a propósito del rol fundamental que cumplió en el fortalecimiento y, sobre todo, en la promoción e intercambio de experiencias<sup>9</sup> para la implementación de los NAF en diversos países.

El primer estudio de sistematización, elaborada por Jaume Blasco en 2017, abordó la implementación de los NAF destacando las buenas prácticas en los países de América Latina donde se venían desarrollando hasta ese año: Brasil, Colombia, Ecuador, México, Argentina, Chile, Bolivia, Perú y Costa Rica.

Entre los hallazgos, Blasco (2018) destaca que Perú, junto con Brasil, se diferenciaron de los demás países al incorporar contenidos aduaneros en la capacitación de los NAF<sup>10</sup>. De este modo, ambos incluyeron temas aduaneros para que formen parte del asesoramiento de los NAF, lo que permitió la participación de estudiantes de las carreras de comercio exterior y comercio internacional, aunque la demanda por estos temas haya sido menor.

---

<sup>8</sup> El programa EUROSociAL, financiado por la Unión Europea, tiene como finalidad fortalecer la cohesión social y las capacidades institucionales en América Latina, proporcionando asistencia técnica para el diseño, reforma e implementación de políticas públicas (<https://eurosoci.al.eu>).

<sup>9</sup> Gracias a EUROSociAL la experiencia de los NAF fue replicado exitosamente por las administraciones tributarias de otros países de la región.

<sup>10</sup> Blasco refiere además el caso de Colombia que en 2017 estaba diseñando la inclusión de contenidos aduaneros para implementarse desde 2018.

Otro aspecto relevante en el caso peruano fue la realización de pasantías en los Centros de Servicio al Contribuyente de la SUNAT, así como visitas guiadas a la Aduana Marítima del Callao y a la Aduana Aérea y Postal. Estas actividades, desarrolladas al culminar la capacitación y antes de iniciar el servicio social universitario, permitían a los estudiantes conocer la operatividad del proceso de atención de consultas y trámites de los contribuyentes sobre tributos internos, así como observar el proceso de despacho e importaciones a través de la aduana. Experiencias similares también se llevaron a cabo en los NAF de Costa Rica.

Asimismo, se identificaron algunos puntos críticos en la implementación de los NAF, como la tendencia a centrarse únicamente en metas cuantitativas (número de estudiantes o de atenciones a contribuyentes). En el caso peruano, el entonces representante de la GCTA de la SUNAT expresó su preocupación respecto a un eventual desbalance entre la priorización de metas versus la finalidad del programa:

Nosotros comprendemos que el principal objetivo del NAF no es la cantidad de orientaciones, sino la formación del futuro contador y abogado, que tenga un vínculo con los ciudadanos y con la administración tributaria y aduanera, pero, igualmente, creemos que es importante medir la actividad para ver dónde hace falta fortalecer, y también porque hace falta que haya una cierta actividad para que los chicos puedan practicar y, además, como son jóvenes y entusiastas, si no va gente, enseguida se frustran. (Blasco, 2018, p. 165)

De manera similar, se recoge el testimonio de la representante del Servicio de Administración Tributaria (SAT) de México, quien reconoció que, al haberse atribuido una mayor atención e importancia en maximizar el número de atenciones, el programa empezó a desvirtuarse respecto de sus objetivos originales, lo que ocasionó el cierre de varios NAF en dicho país (Blasco, 2018).

El segundo estudio de sistematización fue realizado por Antonio Rodríguez-Carmona durante el año 2020. Esta investigación incluyó un mapeo y sistematización de buenas prácticas del NAF en ocho países de América Latina: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México y Perú.

En su análisis Rodríguez-Carmona (2021) destaca que la digitalización ha transformado los canales mediante los cuales se proporciona orientación y apoyo a los contribuyentes. En este nuevo contexto, las herramientas tecnológicas de comunicación han facilitado el acceso a nuevas formas de asistencia, como mensajes vía Facebook, grupos de WhatsApp y vídeos tutoriales adaptados a necesidades concretas, los cuales se han convertido en medios efectivos de apoyo a los NAF, especialmente para atender grupos sociales en situación de vulnerabilidad.

Además, el autor plantea que los NAF enfrentan varios retos si desean fortalecer su impacto transformador en los próximos años. En particular, destaca un nuevo reto para las universidades en la forma en que conciben la responsabilidad social universitaria, a partir de la experiencia acumulada en la implementación de los NAF:

Los aprendizajes sociales de los NAF poseen un alto valor para retroalimentar políticas en, al menos, cuatro campos: a) fiscalidad inclusiva, b) emprendimiento y apoyo a emprendedores, c) educación en ciudadanía fiscal y d) educación fiscal en colegios. A este respecto, las universidades tienen ante sí el reto de ampliar su enfoque de responsabilidad social para asumir la tarea de sistematizar el conocimiento generado en los NAF y no solo concebirlas como meros proyectos de extensión universitaria. (Rodríguez-Carmona, 2021, p. 203)

### **2.2.2.2 EI NAF y su aporte desde la Agenda 2030**

En relación con el aporte de los NAF en el marco de la Agenda 2030, Rodríguez-Carmona (2021) no solo sistematiza la experiencia de estos espacios en ocho países latinoamericanos, sino que también los analiza bajo el enfoque de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Según su análisis, los beneficios generados desde los NAF contribuyen directamente con varios ODS y sus respectivas metas, al incidir de manera simultánea en al menos cuatro de ellos<sup>11</sup>: “el ODS 4, relacionado con la

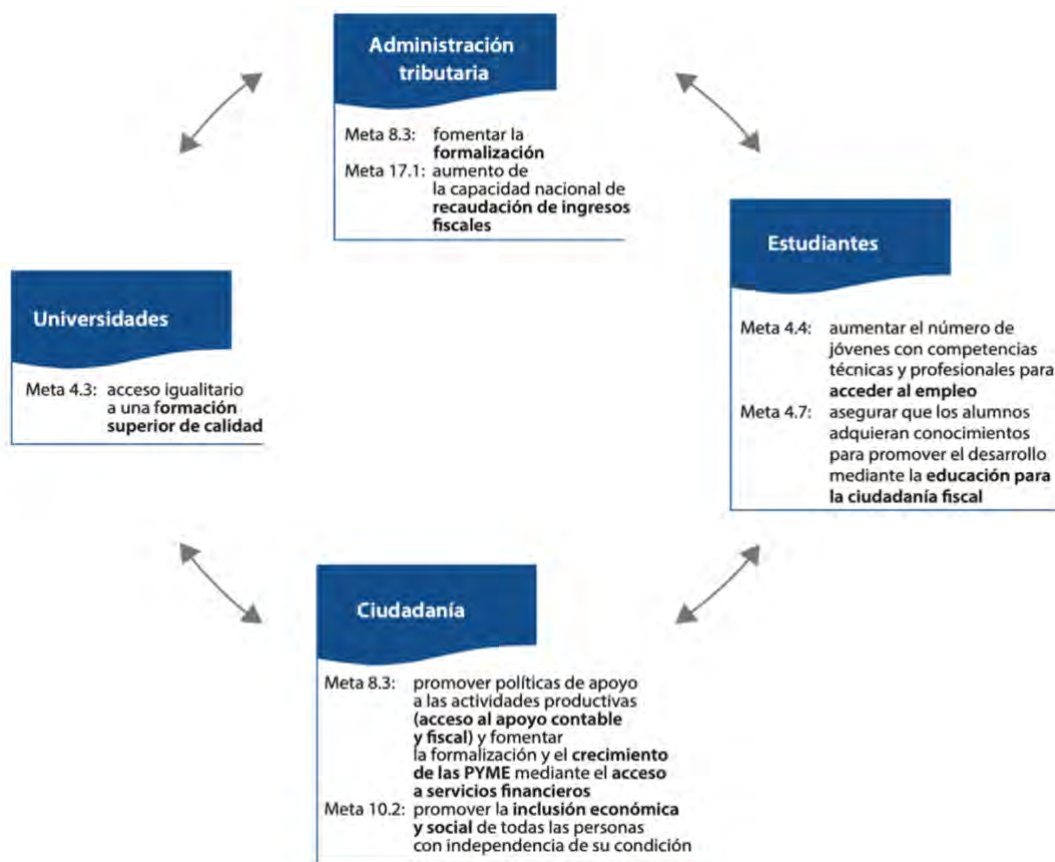
---

<sup>11</sup> El autor plantea, asimismo, un segundo esquema desde una “lectura transformadora de la Agenda 2030” ampliando los objetivos y metas que van más allá de la formalización de los contribuyentes o aumento de recaudación de ingresos fiscales.

educación inclusiva y de calidad; el ODS 8, vinculado al trabajo decente y crecimiento económico inclusivo; el ODS 10, orientado a la reducción de desigualdades; y ODS 17, referido al fortalecimiento de medios y alianzas para el desarrollo sostenible. Esta perspectiva se sintetiza y representa en la siguiente figura.

**Figura 9**

*Los NAF como aceleradores básicos de la Agenda 2030 (enfoque de inserción fiscal).*



Nota. Adaptado de *El potencial de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como palanca de inclusión fiscal*, por Rodríguez-Carmona (2021).

No obstante, el autor advierte que este “círculo virtuoso” no siempre funciona de forma automática, ya que los NAF enfrentan diversas dificultades. Entre las principales se encuentran la escasa difusión del servicio como una alternativa gratuita para la población, la carencia de recursos logísticos que dificultan el desplazamiento de los

estudiantes hacia los lugares donde se ubican los contribuyentes, así como la discontinuidad en la prestación del servicio.

### **2.2.2.3 Impacto de los NAF en el país de origen**

Koengkan et al. (2022) llevaron a cabo una investigación sobre los principales impactos del NAF de la Universidad Federal Fluminense, en Brasil. Aplicaron cuestionarios a 60 usuarios (contribuyentes) de la comunidad y a 17 estudiantes participantes del NAF durante el año 2019. Los resultados de su estudio revelaron que los contribuyentes que acudieron al NAF lograron resolver sus problemas de índole tributario, siendo la declaración de impuesto sobre la renta el principal motivo de consulta, con un 75% de respuestas en relación con otros temas.

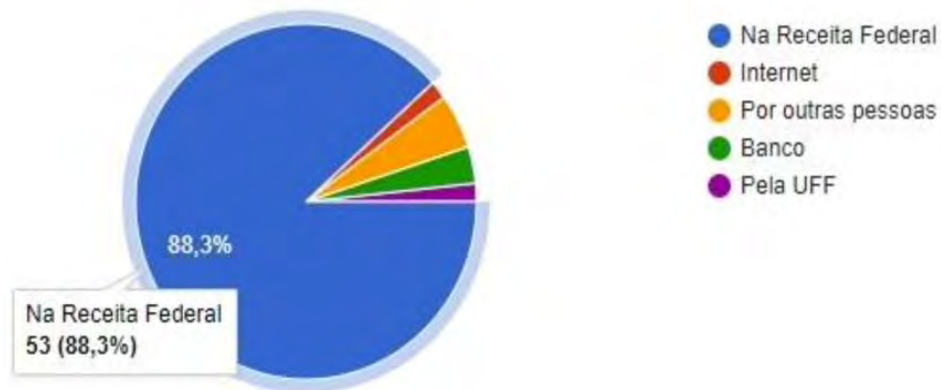
El interés principal de los contribuyentes sobre esta obligación tributaria coincide con el estudio realizado por Freitas et al. (2018) y Quirino et al. (2021) quienes habían determinado que los contribuyentes acudían al NAF para resolver sus inquietudes sobre la declaración de impuesto a la renta.

Asimismo, los investigadores determinaron que los estudiantes se mostraron satisfechos con los materiales de apoyo proporcionados por la RFB, destacando, además, que la participación en el NAF les brindó la oportunidad de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en el aula, lo cual resultaría beneficioso para su futura carrera profesional.

Los resultados de su estudio arrojaron, a su vez, que el 83,3% de los usuarios (contribuyentes) que utilizaron el servicio del NAF de la Universidad Federal Fluminense, se enteraron de su existencia a través de la administración tributaria, es decir, a través de la RFB.

**Figura 10**

*Cómo los usuarios se enteraron del NAF.*



*Nota.* Adaptado de *O núcleo de apoio contábil fiscal e seu impacto na comunidade*, por Koengkan et al. (2022).

Aproximadamente el 92% de los contribuyentes calificaron la atención recibida en el NAF como "muy buena", mientras que el 78,3% indicó que sus problemas fueron resueltos, en comparación con un 21,7% que mencionó haber resuelto "parcialmente" sus inquietudes. Entre las sugerencias de algunos contribuyentes, se destacó la necesidad de una mayor difusión del NAF, ya que consideraban que era poco conocido.

Por otro lado, los estudiantes participantes del NAF de la Universidad Federal Fluminense expresaron su motivación principal para integrarse al programa fue la posibilidad de adquirir experiencia práctica, algo que no podrían obtener únicamente en las aulas. Destacaron, también, que el NAF representaba un espacio valioso para su formación profesional, tanto a nivel académico como en su futura incorporación en el mercado laboral.

Sobre las capacitaciones impartidas por la RFB, el 52,9% de los estudiantes las calificó como "muy buena", y el 47,1% las consideró "buena". Finalmente, solo algunos estudiantes sugirieron mejorar las capacitaciones ofrecidas por la administración tributaria, así como la inclusión de una formación más específica para los Microemprendedores Individuales (MEI).

Otra investigación relevante es la de Quirino et al. (2021), que analizó la participación de los docentes y coordinadores responsables de los NAF en los centros de estudio de Brasil. La investigación consideró la aplicación de encuestas a 23 docentes en 22 ciudades de Brasil.

El estudio reveló que los docentes que participan en el NAF desarrollan habilidades, además de conocimientos prácticos en el campo contable, como producto de la responsabilidad social creada durante la participación en el programa, lo cual les brinda, además, mayor conciencia sobre las condiciones que involucran a la sociedad, sobre todo a aquellos sectores de bajos ingresos.

Freitas et al. (2018) resaltaron que la implementación del NAF en la Universidad de Oeste de Santa Catarina (UNOESC Joaçaba), durante el año 2016, implicó el reconocimiento oficial que hiciera la universidad al NAF como un proyecto de extensión vinculado al curso de Ciencias Contables. Por lo tanto, se asignó a un docente específicamente para liderar las actividades de orientación del NAF, quien recibía una remuneración por su labor de extensión.

#### **2.2.2.4 Otros estudios relacionados**

Viteri y Maza (2024) examinaron el impacto del NAF en estudiantes de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Machala, situada en la localidad ecuatoriana de Machala, en la Provincia de El Oro. A partir de una encuesta aplicada a 15 participantes, el estudio destaca que el programa ha influido positivamente en su formación profesional como futuros contadores. Según la percepción de los encuestados, su participación en los NAF les permitió desarrollar competencias prácticas y ampliar sus conocimientos en materia tributaria, fortaleciendo así su formación académica y su capacidad analítica en materia fiscal.

Además, los autores señalaron que “el NAF se ha convertido en una plataforma que destaca la labor académica y social de la universidad, generando un impacto positivo

en la comunidad al ofrecer asesoría y apoyo a contribuyentes de bajos ingresos y pequeños negocios” (Viteri y Maza, 2024, p. 311).

Por su parte, Crespo y Romero (2023) analizaron los resultados del NAF desarrollado en la Universidad Metropolitana del Ecuador (UMET), también ubicada en la ciudad de Machala. El estudio, de carácter descriptivo, tuvo un enfoque cuantitativo y un corte longitudinal en los períodos 2017-2022, tomando como muestra a 4,690 contribuyentes atendidos y 124 participantes del NAF. De acuerdo con el estudio, identificaron que los temas más recurrentes de atención fueron la declaración de impuestos y anexos de gastos personales, el requerimiento de información tributaria y la devolución del IVA (Impuesto al Valor Agregado) para la tercera edad y personas con discapacidad.

El estudio concluye que la implementación del NAF tuvo un impacto positivo en la conciencia tributaria de los microempresarios, favoreció el aumento de la recaudación y contribuyó tanto al conocimiento como al compromiso con la sociedad. Además, señalan que ha enriquecido el perfil profesional de los estudiantes a través de capacitaciones y prácticas relacionadas con su perfil de egreso, fomentando un sentido de responsabilidad social.

Rivadeneira y Conrado (2021) investigaron los mecanismos adoptados por las universidades ecuatorianas para dar continuidad a los NAF en el contexto de la pandemia por COVID-19. Para ello, realizaron entrevistas a los docentes coordinadores del NAF en ocho universidades.

Según los resultados del estudio, durante el año 2020, en plena crisis sanitaria, los NAF se vieron obligados a adaptarse a la virtualidad para seguir brindando orientación a los contribuyentes. No obstante, no obtuvieron los resultados esperados debido a que muchos contribuyentes carecían de los recursos tecnológicos necesarios para acceder a la asesoría en línea.

A pesar de estas dificultades, los NAF en Ecuador lograron mantenerse en funcionamiento aplicando diversas estrategias para atender a los contribuyentes,

como videoconferencias en Zoom, el uso de correos electrónicos y mensajes de WhatsApp. En este contexto, la tecnología jugó un papel clave para garantizar la atención a microempresarios y personas naturales que no tienen la obligación de llevar contabilidad. Finalmente, los autores destacan que las principales consultas de los contribuyentes estuvieron relacionadas con declaraciones y devoluciones de impuestos.

Por otro lado, Ureña et al. (2019) sistematizaron la experiencia del Consultorio Empresarial UNIMINUTO<sup>12</sup>, que implementó el NAF entre 2017 y 2018, impulsado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia. En este estudio, concluyen que las consultas más recurrentes por parte de los contribuyentes estuvieron relacionadas con el impuesto a la renta, seguidas por temas vinculados a la actualización del Registro Único Tributario (RUT).

Asimismo, los autores destacaron que los NAF constituyen una estrategia efectiva para fomentar la cultura tributaria y fortalecer en los estudiantes habilidades prácticas en temas fiscales; sin embargo, también identificaron un bajo nivel de conocimiento por parte de los contribuyentes sobre los servicios proporcionados por los NAF, así como una insuficiencia de recursos humanos para brindar una orientación adecuada en el punto de atención del consultorio.

#### **2.2.2.5 Elementos distintivos de los NAF**

Como parte de la sistematización de la experiencia de los NAF en la región, Blasco (2018) señala que un aspecto que distingue a los NAF es su elevada variabilidad entre los países donde se ejecutan, así como entre las universidades de un mismo país. En ese sentido, el autor identifica un número de factores comunes que están contenidos en los NAF, los cuales abarcan aspectos como los criterios para seleccionar a los estudiantes que participarán, el tipo de capacitación que se les proporcionará, el tipo de servicio que ofrecerán, entre otros.

---

<sup>12</sup> Corporación Universitaria Minuto de Dios. La universidad es originaria de Colombia.

La siguiente figura presenta estos factores planteados en forma de preguntas que cada NAF debería resolver, los cuales se asocian a tres componentes clave: la capacitación, las prácticas (pasantías) y el servicio social de los NAF, una vez constituidos.

**Figura 11**

*Factores de variabilidad en los NAF.*



*Nota.* Adaptado de *Buenas prácticas para el desarrollo de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)*, por Blasco (2018).

Al respecto, debemos tomar en cuenta que de acuerdo con los actuales lineamientos del NAF en Perú, ya no se considera el componente de las prácticas, también reconocidas como pasantías, que se realizaban en los Centros de Servicios al Contribuyente o las visitas guiadas en las Aduanas Marítima o Aérea y Postal. A partir de 2020, en el contexto de la pandemia, el Programa NAF tuvo que adaptarse a la virtualización y, en razón a ello, se prescindió de las pasantías porque tenían el carácter de ser presenciales. En consecuencia, a partir de ese año y por lo menos hasta 2024, los componentes principales en la implementación de un NAF en el Perú son la capacitación y el servicio social.

### **2.2.3 Enfoque teórico de investigación**

#### **2.2.3.1 Enfoque de Desarrollo Humano**

El enfoque de Desarrollo Humano propuesto por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) parte de la premisa de que el desarrollo debe centrarse en las personas. Desde esta perspectiva, el desarrollo humano se concibe como:

un proceso encaminado a ampliar las oportunidades de las personas, en la medida en que estas adquieren más capacidades y tienen mayores posibilidades de utilizarlas. Pero el desarrollo humano también es un objetivo, por lo que constituye a la vez un proceso y un resultado. El desarrollo humano implica que las personas deben influir en el proceso que determina sus vidas. En ese contexto, el crecimiento económico es un medio importante para el logro del desarrollo humano, pero no una meta última. (PNUD, 2015, p. 2)

Este enfoque resalta la importancia de reconocer a las personas como agentes capaces de tomar decisiones sobre su propia vida, lo que implica estar en las condiciones necesarias para desplegar plenamente su potencial y fortalecer su empoderamiento. Por lo tanto, el desarrollo no debe centrarse únicamente en el incremento del ingreso, sino más bien en la generación de oportunidades que permitan a las personas desarrollar sus capacidades y lograr un bienestar integral.

En consonancia con ello, el PNUD concibe el desarrollo de capacidades como “el proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las aptitudes necesarias para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo” (PNUD, 2009, p. 3).

Desde esta perspectiva, el enfoque de Desarrollo Humano constituye una visión integral en la cual las personas cuentan con oportunidades de desarrollar sus capacidades y potencialidades para actuar con autonomía y determinación en la dirección de sus vidas.

En este marco, la presente investigación analiza el nivel de participación de jóvenes universitarios que forman parte de un programa orientado al desarrollo de capacidades y al servicio de responsabilidad social, impulsado por la administración tributaria, tomando en cuenta la contribución del mismo en el desarrollo y fortalecimiento de sus aptitudes y el ejercicio efectivo de su capacidad de agencia.

### **2.2.3.2 Enfoque de Juventud: los jóvenes como actores estratégicos del desarrollo**

Dina Krauskopf (2004) analizó las políticas gubernamentales orientadas a la juventud en América Latina y las catalogó en base a dos grandes enfoques: tradicionales y avanzados.

Las políticas de enfoque tradicional se caracterizan por una visión adultocéntrica y normativa, asumiendo a la juventud como un estadio de preparación y como una etapa problema. El enfoque adultocéntrico alude a la hegemonía que ejercen los adultos sobre los jóvenes, imponiendo sus decisiones y concibiéndolos como personas en una etapa de preparación y espera para el mundo de la adultez. Por su parte, el enfoque normativo tradicionalmente se adopta desde el aparato estatal, ya que busca delimitar un rango de edad que determinan el alcance de las políticas, programas y proyectos dirigidos a los jóvenes, lo cual contribuye a restringir su reconocimiento como sujetos plenos de derechos.

En contraste, los enfoques avanzados conciben el desarrollo como:

un proceso de transformaciones, enriquecimiento personal y social de las juventudes en interacción con los entes del entorno y sustentado en la biografía, la historia y el presente de la sociedad. Aquí se encuentra el paradigma de ciudadanía y de joven actor estratégico del desarrollo, que lo incluye como productor cultural. (Krauskopf, 2004, p. 15)

En la siguiente tabla se presenta el esquema elaborado por la autora, que sintetiza los distintos enfoques de juventud, su relación con las políticas y la caracterización de los programas de intervención destinados a este grupo etario.

**Tabla 1**

*Enfoques de juventud. Su relación con políticas y programas.*

PARADIGMA	POLÍTICAS	PROGRAMAS
Transición a la adultez	Orientadas a la preparación para la	Universales
<b>Etapa de preparación</b>	adultez	Indiferenciados
	Extensión de la cobertura educativa	Aislados
	Tiempo libre, sano y recreativo	Baja cobertura
	Servicio militar	
Riesgo y transgresión	Compensatorias	Asistencia y control de
<b>Etapa problema para la sociedad</b>	Sectoriales (predominantemente salud y justicia)	problemas específicos
	Focalizadas	Relevancia a juventud urbano popular
		Dispersión de las ofertas
Juventud ciudadana	Articuladas en política pública	Integrales
<b>Etapa de desarrollo social sujeto de derechos</b>	intersectoriales	Participativos
	Inclusión de jóvenes como sujetos explícitos de derechos políticos, culturales, sociales y económicos	Extensión de alianzas
		Equidad y no discriminación
		Transversalidad institucional
Juventud: actor estratégico del desarrollo	Articuladas en política pública intersectoriales orientadas a la incorporación de la juventud como capital humano y cultural, desarrollo de capital social	Enfrentamiento de la exclusión
<b>Etapa de formación, aporte cultural y productivo</b>		Aporte juvenil a estrategias de desarrollo
		Expresión artística y cultural

*Nota.* Adaptado de *Políticas de Juventud en Latinoamérica. Argentina en perspectiva*, por Krauskopf (2004).

La concepción de la juventud como actor estratégico del desarrollo según Krauskopf (2003) considera a la juventud “como actor protagónico en la renovación permanente de las sociedades, particularmente en el contexto de la reestructuración

socioeconómica y la globalización. Da un valor prominente a la participación juvenil como parte crucial de su desarrollo” (p. 18).

Este enfoque supera los enfoques tradicionales de juventud donde los jóvenes son considerados como problema o donde se acentúa una visión paternalista que no permite asumirlos desde su condición de ciudadanos sujetos de derechos.

Los jóvenes representan un grupo estratégico para el desarrollo porque constituyen un sector clave en términos demográficos y porque poseen la capacidad de incidir en los procesos de transformación social, especialmente a través de su aporte cultural y productivo.

En el marco de esta investigación, se adopta este enfoque reconociendo que, al referirnos a los estudiantes universitarios, estamos refiriéndonos a los jóvenes. Por ello, resulta necesario comprenderlos desde las políticas públicas y sus manifestaciones en el ámbito de la participación juvenil, como es el caso del servicio social universitario.

#### **2.2.4 Conceptos claves**

**Administración tributaria:** Es la entidad gubernamental encargada de la aplicación de la legislación tributaria, cuya función principal consiste en la recaudación de los tributos. A nivel del gobierno central, “la SUNAT es competente para la administración de los tributos internos y de los derechos arancelarios” (MEF, 1999, art. 50). Es decir, la SUNAT es la administración tributaria encargada de la recaudación y administración de los impuestos, tales como el Impuesto a la Renta (IR), el Impuesto General a las Ventas (IGV), el Impuesto Selectivo al Consumo (ISC), entre otros.

A nivel local, la responsabilidad de recaudar y administrar tributos corresponde a los gobiernos municipales, quienes están facultados para administrar únicamente las contribuciones y tasas municipales —como los derechos, licencias o arbitrios— y, de manera excepcional, aquellos impuestos que les sean asignados por ley. Un ejemplo

de ello es el pago que se realiza a la municipalidad para obtener una licencia de funcionamiento de un negocio.

Para los fines de la presente investigación, toda referencia a la administración tributaria aludirá principalmente a la SUNAT. No obstante, según el contexto, también se considerarán las entidades homólogas de otros países, como la Receita Federal do Brasil (RFB) o la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de Colombia, entre otras.

**Conciencia tributaria:** De acuerdo con Matteucci (2010), la conciencia tributaria es la “interiorización en los individuos de los deberes tributarios fijados por las leyes, para cumplirlos de una manera voluntaria, conociendo que su cumplimiento acarreará un beneficio común para la sociedad en la cual ellos están insertados” (párr. 7). En términos generales, se entiende como la disposición del individuo a cumplir voluntariamente con el pago de los impuestos.

**Contribuyente:** De acuerdo con el Código Tributario del Perú, “es aquél que realiza, o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria” (MEF, 1999, art. 8). En ese sentido, se considera contribuyente a toda persona natural o jurídica que, al generar una situación prevista por la ley, adquiere la responsabilidad legal de cumplir con una obligación tributaria, como el pago de impuestos u otros tributos establecidos en el marco normativo vigente.

**Cultura tributaria:** Adoptamos la definición propuesta por Golía (2003, citado por Armas y Colmenares, 2009), quien concibe la cultura tributaria como “el conjunto de conocimientos, valoraciones y actitudes referidas a los tributos, así como el nivel de creencia respecto de los deberes y derechos que derivan para los sujetos activos y pasivos de esa relación” (p. 148).

Bajo esta concepción, la cultura tributaria alude a tres elementos fundamentales: conocimientos, valoraciones y actitudes respecto de las obligaciones tributarias. Es decir, se refiere a qué sabemos y cuánto sabemos sobre los tributos, así como a los derechos y obligaciones relacionados con ellos. Asimismo, comprende la valoración

o apreciación que otorgamos al pago de tributos, su recaudación y su destino. Finalmente, incluye nuestra disposición a actuar de manera favorable o desfavorable frente al cumplimiento de nuestras obligaciones tributarias.

**Elusión tributaria:** Es una práctica mediante la cual los contribuyentes reducen o evitan el pago de tributos aprovechando ambigüedades o vacíos en la normativa fiscal, sin que ello califique como una infracción legal. Un ejemplo de elusión son las operaciones realizadas a través de paraísos fiscales, que son jurisdicciones con regímenes tributarios ventajosos para capitales extranjeros, caracterizadas por la baja o nula imposición sobre la renta, secreto fiscal y la no obligación de informar la identidad de los titulares de los activos o el origen de los fondos. Entre ellas se encuentran Panamá, Luxemburgo, las Islas Caimán, Suiza y los Países Bajos, entre otros.

**Evasión tributaria:** Es aquella conducta mediante la cual el contribuyente evita total o parcialmente el pago de los tributos que le corresponden, utilizando medios fraudulentos. Un ejemplo común es cuando un negocio no emite la boleta de venta al momento de realizar una transacción, lo que le permite retener indebidamente el IGV, equivalente al 18% del valor del bien o servicio. Otras formas de evasión incluyen el uso de facturas falsas o prestadas, así como la omisión en la presentación de declaraciones juradas de impuestos.

**Micro y Pequeña Empresa (MYPE):** De acuerdo con la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley N.º 28015), la MYPE “es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica [...] que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (Congreso de la República, 2003, art. 2).

La referida ley también señala que las MYPE se caracterizan por el número de trabajadores y el nivel de ingresos anuales. En el caso de las microempresas, deben contar con entre 1 y 10 trabajadores; mientras que las pequeñas empresas deben tener entre 1 y 50 trabajadores. Por otro lado, las ventas anuales de las microempresas no deben superar las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT), y

en el caso de las pequeñas empresas, no deben exceder las 1 700 UIT (Congreso de la República, 2003, art. 3).

**Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF):** Es una red de estudiantes de educación superior de los últimos ciclos de carreras predominantemente de ciencias contables, pertenecientes a un mismo centro de estudios. Son impulsados por las administraciones tributarias, su labor se concentra en brindar orientación tributaria a los contribuyentes de baja renta y a las MYPE. Su denominación original surge en 2011, en Brasil, y se replica en diversos países de América Latina y el Caribe, siendo implementado en el Perú desde 2017.

**Obligación tributaria:** Es definida como “el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario, establecido por ley, que tiene por objeto el cumplimiento de la prestación tributaria, siendo exigible coactivamente” (MEF, 1999, art. 1). Esta definición implica la existencia de dos elementos fundamentales: el acreedor tributario, que corresponde al Estado representado por la administración tributaria, y el deudor tributario, que es la persona natural o jurídica obligada legalmente a cumplir con la prestación, la cual contribuye al financiamiento de la actividad estatal.

Así, la obligación tributaria alude al deber que tenemos, en calidad de contribuyentes —y, por lo tanto, deudores tributarios—, de cumplir con las exigencias establecidas por la administración tributaria. Por ejemplo, en el caso de quienes ofrecen servicios profesionales como trabajadores independientes, existe la obligación de emitir recibos por honorarios y declarar ante la SUNAT el impuesto correspondiente a la renta de cuarta categoría, siempre que se supere el monto mínimo de ingresos establecido por la normativa vigente.

**Personas de baja renta:** El Banco Mundial ha clasificado a los países en tres categorías de ingreso: países de renta baja (menos de 1 035 dólares), países de renta media (entre 1 036 y 12 615), y países de renta alta (más de 12 616 dólares)<sup>13</sup>,

---

<sup>13</sup> Los ingresos expresados en montos se han extraído del artículo *El Perú podría ser un país de renta alta en el 2025*, publicado en el Diario El Peruano. Disponible en <https://elperuano.pe/noticia/47487-el-peru-podria-ser-pais-de-renta-alta-en-el-2025>

tomando en cuenta el Producto Bruto Interno (PBI), expresado en términos per cápita. Los países de renta baja suelen ser considerados destinos prioritarios para la cooperación internacional no reembolsable (Agencia Peruana de Cooperación Internacional, 2008).

Si bien esta clasificación aplica a los países, no existe una definición exacta a nivel de personas; es decir, no contamos con una definición legal de “personas de baja renta” como tal. En la práctica, este término se utiliza de manera operativa o referencial para identificar a personas con ingresos limitados.

En ese sentido, y considerando que el término ha sido y continúa siendo utilizado por algunas administraciones tributarias para referirse a personas con ingresos económicos bajos o limitados, para efectos de la presente investigación se asumirá dicha acepción, tomando como referencia el ingreso promedio estimado por el Banco Mundial.

**Responsabilidad social universitaria:** Comprende la gestión de acciones impulsadas desde las universidades, con el compromiso de toda la comunidad universitaria, orientadas a la sociedad en el marco de sus funciones: académica, investigación, extensión y participación en el desarrollo nacional. Estas acciones se promueven bajo el fomento y fortalecimiento de principios éticos y valores ciudadanos, en coherencia con el desarrollo humano sostenible.

**Servicio social universitario:** En el documento *Lineamientos NAF 2024*, se define como “el servicio de orientación básica tributaria y aduanera, brindado por los estudiantes que aprobaron la etapa de capacitación del Núcleo de Apoyo Fiscal. Está dirigido a los ciudadanos de baja renta, emprendedores y MYPE” (SUNAT, 2024, p. 2).

Esto implica que el servicio social, liderado por los estudiantes, solo puede ser desarrollado por quienes hayan aprobado satisfactoriamente la fase de capacitación. Esta labor comprende actividades de orientación básica y asistencia técnica en materia tributaria y aduanera, dirigidas a ciudadanos o contribuyentes de baja renta,

emprendedores y MYPE, en aspectos vinculados al cumplimiento de sus obligaciones tributarias, como la inscripción en el RUC, la declaración y el pago del Impuesto a la Renta, entre otros.



## **CAPÍTULO III**

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación responde al enfoque cualitativo. De acuerdo con Hernández et al. (2006) bajo este enfoque “el investigador se interesa por el significado de las experiencias y valores humanos, el punto de vista interno e individual de las personas y el ambiente natural donde ocurre el fenómeno estudiado” (p. 550).

En ese sentido, la recolección de datos en este estudio se orienta a recoger las percepciones y opiniones de los participantes del estudio, describiendo y analizando cómo se lleva la implementación del Programa NAF en determinadas universidades de Lima, para identificar los factores que intervienen en su desarrollo.

#### **3.2 FORMA DE INVESTIGACIÓN**

La investigación corresponde al estudio de caso por lo que se ha seleccionado tres experiencias del Programa NAF para su análisis a profundidad, con el fin de comprender los factores que intervienen en su desarrollo.

De acuerdo con Chetty (1996), la metodología de estudio de caso, además de ser rigurosa, “es adecuada para investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a cómo y por qué ocurren, permite estudiar un tema determinado, es ideal para el estudio de temas de investigación en los que las teorías existentes son inadecuadas” (como se citó en Martínez, 2006, p. 175).

Esta elección metodológica responde a la necesidad de explorar situaciones específicas en su contexto real, considerando las particularidades de cada universidad participante, así como las percepciones y experiencias de los actores involucrados.

### 3.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

#### Fuentes primarias:

- Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC): estudiantes participantes del NAF 2023 - 2024 y docente coordinador.
- Universidad Peruana Unión (UPeU) – sede Lima: estudiantes participantes del NAF 2024 y docente coordinador.
- Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP): estudiantes participantes del NAF 2024 y docente coordinador.
- SUNAT: especialista de la ejecución del Programa NAF y directivo de la GCTA.

#### Fuentes secundarias:

- Revisión documental relativa al NAF, incluyendo informes de gestión, reportes, publicaciones en redes sociales y páginas web institucionales de las universidades participantes y de la SUNAT.

### 3.4 UNIVERSO

El universo comprende un total de 75 NAF implementados a nivel nacional durante el año 2024, de los cuales 29 se encuentran en la ciudad de Lima.

### 3.5 MUESTRA

La muestra está compuesta por tres NAF correspondientes a universidades privadas de la ciudad de Lima, incluyendo además a los respectivos coordinadores. La distribución es la siguiente:

<b>Entidad</b>	<b>Muestra</b>
UPC	- 09 estudiantes participantes del NAF - 01 docente coordinador del NAF
UPEU	- 17 estudiantes participantes del NAF - 01 docente coordinador del NAF
PUCP	- 09 estudiantes participantes del NAF - 02 docentes coordinadores del NAF
SUNAT	- 01 especialista ejecutor del Programa NAF - 01 directivo de la GCTA

La muestra seleccionada corresponde a un muestreo por conveniencia, dado que se eligieron los NAF de las universidades UPC, UPeU y PUCP por su accesibilidad y cercanía geográfica a la investigadora, lo que facilitó el acceso a los informantes clave.

### **3.6 TÉCNICAS DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN**

Para la recopilación de información en esta investigación se emplearán dos técnicas principales:

#### **a) Entrevistas semiestructuradas:**

Esta técnica permitirá recoger de forma flexible y profunda las percepciones, experiencias y opiniones de los actores involucrados en el Programa NAF. Se contempla la realización de:

- 35 entrevistas a estudiantes participantes del NAF.
- 4 entrevistas a docentes coordinadores del NAF.
- 2 entrevistas a funcionarios de la SUNAT vinculados con la implementación del programa.

### b) Revisión documental:

Consiste en el análisis de información secundaria relevante relacionada con la gestión e implementación del Programa NAF. Se incluyen:

- Documentos oficiales vinculados al Programa NAF.
- Información publicada en la página web y redes sociales institucionales de la SUNAT y de las universidades participantes.

## 3.7 INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Los instrumentos diseñados para el desarrollo del trabajo de campo son los siguientes:

- a) Guía de entrevista semiestructurada dirigida a los estudiantes universitarios participantes del NAF.
- b) Guía de entrevista semiestructurada dirigida a los docentes coordinadores del NAF.
- c) Guía de entrevista semiestructurada dirigida a funcionarios de la SUNAT responsables del Programa NAF.
- d) Guía de revisión documental, referente a los informes de gestión existentes, reportes de actividades, material de difusión, entre otros documentos relacionados con la gestión de los NAF.

## 3.8 VARIABLES E INDICADORES

Las variables e indicadores corresponden a las preguntas de investigación.

Preguntas específicas	Variables
1. ¿En qué medida las capacitaciones desarrolladas por	- Capacitaciones impartidas por el Programa NAF

<p>el Programa NAF han logrado cumplir con las expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas alcanzadas de los estudiantes universitarios respecto de las capacitaciones desarrolladas por el programa</li> <li>- Intereses académicos de los estudiantes universitarios atendidos a partir de las capacitaciones desarrolladas por el programa</li> </ul>
<p>2. ¿Cuáles son los factores que han facilitado la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores que facilitan la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario</li> <li>- Servicio social universitario desarrollado por el NAF</li> </ul>
<p>3. ¿Cuáles son los factores que han dificultado la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores que dificultan la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario</li> <li>- Servicio social universitario desarrollado por el NAF</li> </ul>

#### Definición de las variables

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>
<p>Capacitaciones impartidas por el Programa NAF</p>	<p>Conjunto de sesiones de capacitación desarrolladas por la SUNAT dirigidas a los estudiantes universitarios inscritos en el NAF</p>
<p>Expectativas alcanzadas de los estudiantes universitarios respecto</p>	<p>Deseos o aspiraciones de los estudiantes relativos a la adquisición de nuevos aprendizajes en materia tributaria y</p>

de las capacitaciones desarrolladas por el programa	desarrollo de habilidades que desean obtener
Intereses académicos de los estudiantes universitarios atendidos a partir de las capacitaciones desarrolladas por el programa	Motivaciones de los estudiantes para adquirir conocimientos afines a su carrera profesional
Factores que facilitan la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario	Condiciones presentes en la ejecución del servicio social del NAF, que contribuyen a su buen desarrollo y éxito
Servicio social universitario desarrollado por el NAF	Actividades de orientación y asistencia tributaria realizadas por los estudiantes del NAF, dirigidas a contribuyentes de baja renta y MYPE
Factores que dificultan la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario	Situaciones que dificultan o limitan el servicio social del NAF

#### Relación entre variables e indicadores

Variables	Indicadores
Capacitaciones impartidas por el Programa NAF	- Nivel de participación en las capacitaciones
Expectativas alcanzadas de los estudiantes universitarios respecto de las capacitaciones desarrolladas por el programa	- Nivel de importancia asignados a los temas recibidos - Opinión sobre la metodología, horarios y modalidad de las capacitaciones - Nivel de satisfacción respecto de las capacitaciones recibidas

<p>Intereses académicos de los estudiantes universitarios atendidos a partir de las capacitaciones desarrolladas por el programa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de conocimientos acordes con los requerimientos de los estudiantes universitarios</li> <li>- Nivel de contribución de las capacitaciones al desarrollo profesional de los estudiantes universitarios</li> </ul>
<p>Factores que facilitan la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opinión sobre las situaciones que favorables identificadas en el desarrollo del servicio social del NAF</li> <li>- Nivel de puesta en práctica de los conocimientos adquiridos</li> <li>- Nivel de apoyo recibido para el servicio social</li> <li>- Tipo de estrategias implementadas en el servicio social</li> </ul>
<p>Servicio social universitario desarrollado por el NAF</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de actividades realizadas</li> <li>- Perfil de público atendido</li> </ul>
<p>Factores que dificultan la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opinión sobre los obstáculos que han enfrentado en el servicio social del NAF</li> <li>- Naturaleza de las dificultades identificadas como parte del servicio social</li> <li>- Nivel de satisfacción en el desarrollo del servicio social</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo, se abordará el análisis e interpretación de los datos obtenidos, con el propósito de responder a los objetivos planteados en esta investigación. Los datos recolectados fueron obtenidos mediante entrevistas, técnica principal utilizada en esta investigación cualitativa.

El análisis responde al objetivo general: Determinar los factores que contribuyen y limitan la implementación del Programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF), promovido por la SUNAT y dirigido a estudiantes de universidades en Lima, mediante el análisis de las capacitaciones desarrolladas y el servicio social universitario, con el fin de proponer medidas de mejora que fortalezcan su ejecución; así como a las preguntas específicas: ¿En qué medida las capacitaciones desarrolladas por el Programa NAF han logrado cumplir con las expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios? ¿Cuáles son los factores que han facilitado la implementación del programa NAF con relación al servicio social universitario? Y ¿cuáles son los factores que han dificultado la implementación del programa NAF con relación al servicio social universitario?

Para abordar estas interrogantes, los datos fueron organizados en categorías y temas clave, identificados mediante un análisis temático. De esta manera, la interpretación de los hallazgos se vincula con las necesidades académicas y las expectativas de los estudiantes universitarios, así como con los factores que han facilitado y dificultado el servicio social universitario del Programa NAF.

El análisis de la información se realizó utilizando el software ATLAS.ti, herramienta que permitió organizar y codificar los datos cualitativos. A través de este software, se generaron representaciones visuales como nubes de palabras, que facilitan la comprensión de los hallazgos y que serán presentadas en los apartados siguientes.

### Acerca de los entrevistados

Los resultados de esta investigación se basan en estudios de caso realizados en los NAF establecidos entre los años 2023 y 2024 en tres universidades: la UPC, la UPeU y la PUCP. Cabe destacar que, en el caso de la PUCP, uno de los entrevistados participó en el NAF durante el año 2021.

La mayoría de los entrevistados son estudiantes de la carrera de Contabilidad, con la excepción de un participante perteneciente a la carrera de Gestión y Alta Dirección. La mayoría de ellos se encuentra cursando entre el tercer y cuarto año académico, salvo dos de los participantes, que egresaron recientemente.

**Tabla 2**

*Entrevistas realizadas en universidades participantes del estudio.*

<b>Universidades</b>	<b>Nº estudiantes</b>	<b>Carrera</b>
UPC	9	Contabilidad y Administración
UPeU	17	Contabilidad, Gestión Tributaria y Aduanera
PUCP	9	Contabilidad (*)

*Nota.* (\*) Un estudiante pertenecía a la carrera de Gestión.

Cabe señalar que, en el caso de la UPC, las 9 entrevistas fueron realizadas en su totalidad con mujeres. Para el caso de la UPeU, de un total de 17 entrevistas, 8 fueron realizadas a hombres y 9 a mujeres. En la PUCP, los entrevistados estuvieron conformados por 3 hombres y 6 mujeres. En total, fueron 35 entrevistados, de los cuales 11 fueron hombres y 24 mujeres.

Además, se llevaron a cabo entrevistas con los docentes coordinadores del NAF en cada universidad: 1 en la UPC, 1 en la UPeU y 2 en la PUCP. Para el caso de la PUCP, se consideraron dos docentes, quienes estuvieron a cargo en los años 2023 y 2024, de manera indistinta. También se entrevistó a dos funcionarios de la SUNAT, específicamente a un especialista ejecutor del Programa y un directivo de la GCTA.

Las entrevistas se llevaron a cabo entre los meses de octubre y noviembre de 2024. Para garantizar la confidencialidad de los entrevistados (estudiantes universitarios y docentes coordinadores del NAF), las citas textuales que se presentarán en los siguientes apartados estarán identificadas mediante un código que combina la sigla de la universidad de procedencia y un número de orden correspondiente. Este mismo criterio se aplicará a las intervenciones de los funcionarios de la SUNAT. Esta medida busca preservar la privacidad de los participantes y facilitar la referencia en el análisis de los resultados.

#### **4.1 CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS E INTERESES ACADÉMICOS DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS A TRAVÉS DE LAS CAPACITACIONES DESARROLLADAS POR EL PROGRAMA NAF**

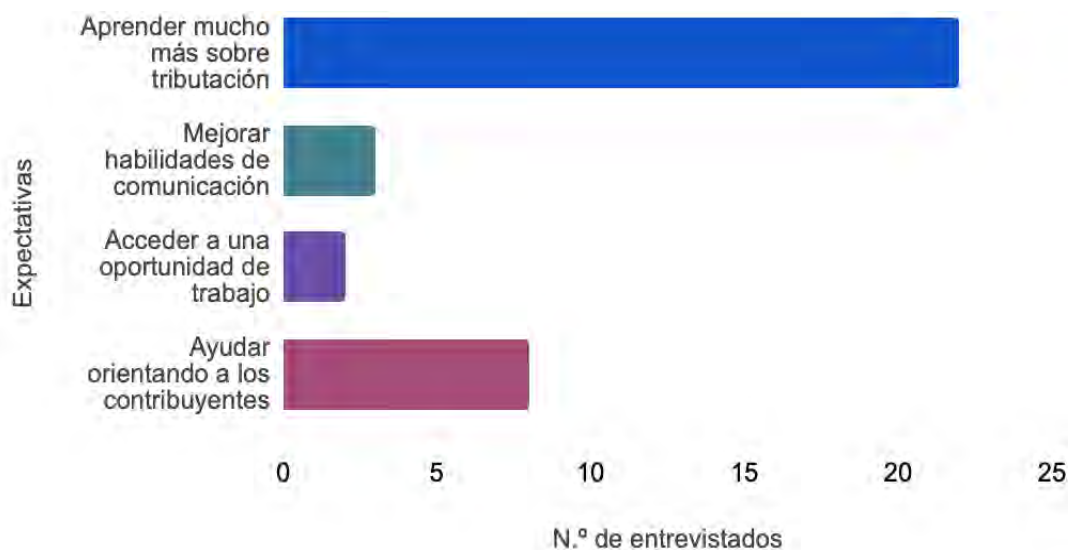
En líneas generales, podemos señalar que las expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios que han participado en los NAF han sido cubiertas por las capacitaciones llevadas a cabo por el Programa NAF, ejecutado por la GCTA de la SUNAT; no obstante, existen varios matices que debemos analizar.

##### **4.1.1 Expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios**

Como podemos observar en la figura inferior, las expectativas de los estudiantes para participar en las capacitaciones impartidas por la SUNAT se concentran fundamentalmente en el afán de incrementar sus conocimientos sobre temas tributarios. Alrededor del 63% de los entrevistados destacó que sus expectativas estaban enfocadas principalmente en adquirir mayores conocimientos, no solo básicos, sino también especializados, en materia de tributación.

**Figura 12**

*Expectativas de los estudiantes al iniciar el NAF.*



*Nota.* Resultados obtenidos a partir de lo expresado por los 35 estudiantes entrevistados.

Los entrevistados de la UPeU destacan, por ejemplo, que sus expectativas eran muy altas, pues consideraban que ser parte del NAF podría ser una oportunidad de especialización más avanzada en materia tributaria:

Yo tenía la expectativa de que la SUNAT nos iba a capacitar a un nivel más alto, con más profundidad, de repente las deducciones, las multas, y lo relacionado con el impuesto a la renta. Bueno, eso es lo que yo esperaba, que me capaciten con más profundidad, no sólo en lo que me enseñan en clases, porque en clases es una cosa, pero en la práctica es otra. (UPeU\_09)

Lo referido por UPeU\_09 se explica por el hecho de que los estudiantes cursaban el sexto ciclo de la carrera de Contabilidad, y ya habían estudiado diferentes cursos en materia tributaria, por lo que contaban con una base, tal como señala su docente coordinador:

Son estudiantes del sexto ciclo, y en ese ciclo ellos ya han llevado Imposición a la Renta, Imposición al Consumo, y otros. Entonces, todo el aprendizaje del NAF viene a ser como un complemento. (UPeU\_16)

En el mismo sentido, algunos entrevistados de la PUCP señalaron que la capacitación impartida les ayudaba a reforzar parte de lo que ya conocían, aunque los temas aduaneros sí fueron una novedad:

Mi expectativa era aprender un poco más, pero sentí que estaba reforzando temas iniciales, porque los primeros temas ya los había visto con anterioridad, en los primeros ciclos. Podría decir que los últimos temas que se vieron en el NAF sí fueron novedosos y me gustaron. (PUCP\_04)

Ahora, como que estoy reforzando. A veces reviso los PPT que me mandaron y veo esa información, y como que también me ayuda a entender lo que me están enseñando ahora. (PUCP\_05)

Asimismo, un grupo menor de estudiantes señaló que participar en las capacitaciones podría ayudarles a desarrollar sus habilidades de comunicación e interacción con los contribuyentes. Esta expectativa fue señalada por tres estudiantes de la UPC. Una de ellas destacó el paradigma que existe hacia los contadores, lo cual hace necesario fortalecer las habilidades blandas en los futuros contadores:

Siento que los contadores somos muy conocidos por ser algo cerrados en esa parte, en la parte de comunicarnos, ya que más que todo hablamos con nuestros jefes o con los de nuestra área, pero no con clientes. (UPC\_04)

Se presentaron dos casos de estudiantes que tenían la expectativa de acceder a una oportunidad laboral:

Yo pensaba que, de repente, podrían elegir a una persona destacada y brindarle una oportunidad de al menos hacer sus prácticas allí (en la SUNAT). (UPC\_08)

Yo quería, como decía, trabajar en tributos, porque sé que cada año la SUNAT convoca a exámenes, y a esos exámenes ya hubieran dado capacitaciones para, en un futuro, entrar a la SUNAT. (UPeU\_10)

Lo señalado por UPeU\_10 está relacionado con el Curso Aduanero y Tributario (CAT), que la SUNAT organiza como un programa de formación intensiva en materia

tributaria y aduanera, y en el cual los participantes compiten por una plaza laboral, siendo uno de los requisitos contar al menos con el grado de Bachiller.

Ambas respuestas coinciden, a propósito, con algunos estudios que determinaron que la SUNAT goza de prestigio a nivel del sector público como una entidad atractiva para trabajar, debido a su solidez, prestigio y línea de carrera, tal como señalaron los universitarios, profesionales y gerentes de todo el país encuestados en dicho estudio<sup>14</sup>.

En este mismo sentido, el docente coordinador del NAF de UPeU señaló que “el acercamiento a la administración tributaria es como un anhelo de todo contador” (UPeU\_16).

De otro lado, un grupo de alumnos destaca que participar en el NAF representaba una oportunidad de ayudar a otras personas, en este caso a los contribuyentes, por lo que capacitarse con la SUNAT les permitiría enseñar a otros, poniendo en práctica su vocación de servicio.

Los entrevistados de la UPeU destacaron este tipo de expectativas. Así, por ejemplo, UPeU\_04 dijo que su expectativa fue “dar conocimiento o direccionar a las personas que tienen básico conocimiento respecto al tema tributario”, mientras que UPeU\_13 quería “ayudar a otras personas para que se formalicen”.

También destacan en las entrevistas aquellos casos de estudiantes que manifestaron su interés en continuar participando en diferentes experiencias de voluntariado social:

Participé en el NAF porque en las empresas en las que trabajaba siempre me gustaba participar en los programas de responsabilidad social, con los ancianitos y con los niños que tenían dificultades. (UPC\_07)

---

<sup>14</sup> Los estudios realizados por Apoyo Comunicación y Laborum Perú (RPP, 2016), así como por Arellano Marketing (Stakeholders, 2017), evidencian una valoración positiva de los encuestados hacia la SUNAT, identificándola como la entidad estatal más atractiva para trabajar.

Para el caso de UPC\_09, su interés era realizar voluntariado relacionado con su carrera, y el NAF representó el espacio que siempre había deseado:

Quería hacer voluntariado y justo se presentó la oportunidad y me pareció bonito hacerlo justo afín a mi carrera. (UPC\_09)

De acuerdo con lo señalado por el docente coordinador de la UPC, los estudiantes tienen ciertas competencias que deben desarrollar a lo largo de su carrera; una de ellas es la de ciudadanía,<sup>15</sup> por lo que el Programa NAF encajaría con esta competencia:

A través del NAF se fomenta que los alumnos tengan un sentido de responsabilidad con la sociedad (...) cada alumno se inscribe porque tiene interés en prestar un servicio a la comunidad. (UPC\_10)

En esta misma línea, el docente coordinador de la UPeU resaltó el carácter de la universidad:

Siempre incentivamos el servicio, el servicio en todo sentido de la palabra, como iglesia también ellos están ahí, el servicio; ese es nuestro plus como universidad. Siempre las habilidades blandas destacan (en los estudiantes). (UPeU\_16)

En cuanto a los intereses académicos, además del notorio interés por adquirir mayores conocimientos sobre temas tributarios, participar en el NAF ha significado para algunos estudiantes optar por especializarse en tributación, tal como lo expresó UPC\_07: “Me encanta la parte tributaria y también la auditoría. Mi objetivo es ser auditora tributaria”. Mientras que para otros, les sirvió como base o complemento académico, como señaló UPC\_09: “El NAF me ayudó un montón a comprender sobre los tributos, porque no sabía de tributos y la verdad que me ayudó un montón”.

---

<sup>15</sup> Según la información publicada en la web de la UPC, la competencia de ciudadanía se define como: “Capacidad para evaluar el sentido ético de las acciones y decisiones en su relación con la convivencia humana en sociedades plurales y el respeto de los derechos y deberes ciudadanos” (Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas [UPC], s. f.). Disponible en: <https://www.upc.edu.pe/nosotros/quienes-somos/modelo-educativo/>

En relación a esta experiencia uno de los participantes manifestó:

Justo estoy llevando ahora el curso de derecho tributario y estamos viendo los temas de regímenes de renta y también el presupuesto público, que vimos las primeras semanas. Haber llevado ese tipo de programa me ayudó a apoyarme más en estos temas. (PUCP\_02)

Asimismo, destaca el interés académico de una estudiante que participó en el NAF con el objetivo de tomar una importante decisión: si continuaría estudiando la carrera de Contabilidad o se trasladaría a otra.

Yo estaba entrando en Facultad y estaba cursando el sexto ciclo, pero tenía muchas dudas con respecto a la carrera, porque 'me había picado el bichito' por querer estudiar también Gestión. Ya me estaba decidiendo por quedarme en Contabilidad siempre y cuando me iba por esa especialización, por la rama de tributación. Entonces, en ese momento, yo decía: 'Por favor, me tiene que gustar, porque si no me gustaba, era como tener que decir: "Ok, ya me tengo que ir a la otra carrera (...)". Y al final me gustó bastante, me gustó mucho el curso (NAF), me dejó como esa sensación de tener una base, porque no había llevado un curso de tributación anteriormente (...). Esto me permitió seguir enganchándome cada vez más y más en la tributación. (PUCP\_01)

Tal como señala PUCP\_01, se sintió satisfecha de haber participado en la experiencia del NAF ya que pudo adquirir conocimientos fundamentales sobre tributación y reafirmar su decisión de especializarse en esta materia como parte de la carrera de Contabilidad.

Además, las expectativas e intereses de los estudiantes que se inscriben y participan en el NAF se ven recompensados no solo con el certificado otorgado por la SUNAT, sino también con el reconocimiento académico por parte de la universidad. En el caso de la UPC, los estudiantes que completan satisfactoriamente el componente de capacitación y el servicio social durante el semestre obtienen un crédito académico por prácticas preprofesionales, con una calificación brindada por el docente.

Si han culminado el servicio satisfactoriamente, y eso implica que hayan salido aprobados con una nota mínima de 13, entonces pueden acceder a este crédito extraacadémico por prácticas preprofesionales. Además, se les otorga un diploma de la UPC, dependiendo de su desempeño: sobresaliente, satisfactorio, y de participación, si es que su nota ha sido 14 o 13. (UPC\_10)

Para el caso de la UPeU, los estudiantes que hayan participado de manera satisfactoria en el NAF recibirán una nota como parte del curso “Costos I”, a cargo del docente coordinador. Además, el programa se reconoce como parte de los programas de vinculación con el medio (proyección social) de la universidad. En ese sentido, gracias a los convenios que han suscrito con la Municipalidad de Ate, las horas que los estudiantes dedican a la labor social de NAF en los módulos de orientación tributaria que se han instalado en algunas agencias municipales de Ate se reconocerán como parte del total de horas que requieren cubrir por concepto de prácticas preprofesionales.

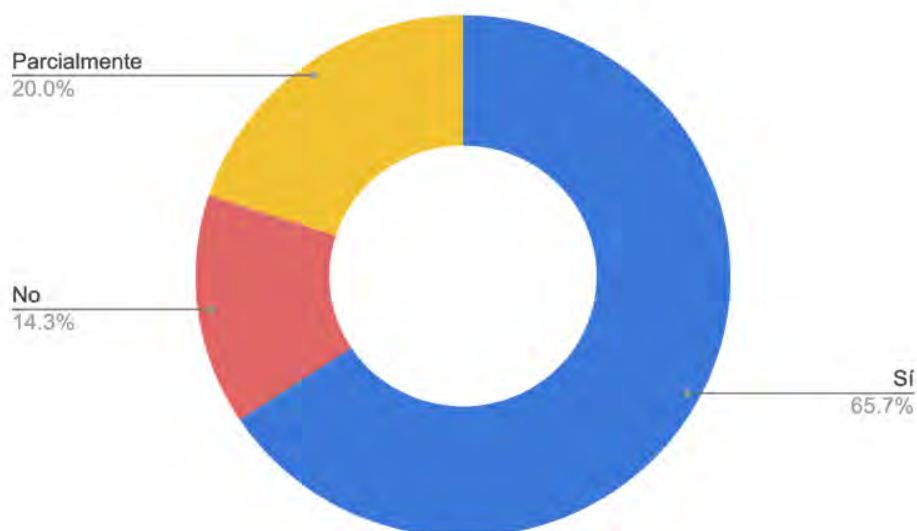
La vinculación con el medio tiene que ver con proyección social, y el NAF realiza una labor de proyección social, entonces ahí calza justo (...). Todo estudiante de Contabilidad debe tener 1,900 horas (por concepto de prácticas) al término del noveno ciclo. (UPeU\_18)

Mientras que en la UPC, al estudiante que participe satisfactoriamente del NAF se le reconoce un crédito académico por prácticas preprofesionales, en la UPeU el reconocimiento se otorga en función de las horas dedicadas al servicio social.

En cuanto al cumplimiento de las expectativas, 23 estudiantes (65,7% del total) indicaron que sus expectativas respecto al programa de capacitación fueron cumplidas. Por otro lado, 7 entrevistados (20%) señalaron que estas se cumplieron parcialmente, mientras que 5 estudiantes (14,3%) manifestaron que no se llegaron a cumplir, tal como se observa en la siguiente figura.

**Figura 13**

*Cumplimiento de expectativas de los estudiantes participantes del NAF.*



Uno de los entrevistados refiere que sus expectativas sí se cumplieron, destacando que era la primera vez que se capacitaba en temas tributarios:

No sabía mucho de tributos porque todavía no había pasado ningún curso de tributos. Pero me gustó que me capacitaran, eso sí, bastante, porque ahí entendí un montón para poder ayudar. (UPC\_09).

En el caso de otros entrevistados, señalaron que sus expectativas se cumplieron parcialmente porque sintieron que algunos temas solo reforzaban lo que ya conocían desde los ciclos anteriores, tal como lo expresó PUCP\_04:

Los iniciales (los primeros temas) los sentí más como reforzamiento, no eran temas tan complejos, pero creería que quizá para estudiantes que están iniciando en la carrera, les ayuda muchísimo a tener un mejor panorama de qué es lo que estarían viendo en el área de tributación. (PUCP\_04)

Finalmente, un grupo menor de los entrevistados, alrededor del 14%, señaló que sus expectativas no fueron satisfechas, ya que consideraron que los temas impartidos eran demasiado básicos. Además, manifestaron insatisfacción debido a que el programa se llevó a cabo en modalidad virtual.

La verdad es que sí tenía expectativas altas, pero estas bajaron bastante luego de la primera clase. Siento que muchos de los temas que ellos tomaban son temas que yo suponía que la mayoría de la gente (los estudiantes) ya debería saber: en qué régimen estás, qué es una factura, una boleta, un recibo por honorarios. Son temas necesarios, pero yo asumía que eran muy básicos, por lo que esperaba un poco más de nivel. (UPeU\_02)

Yo quería que fuera presencial porque, al comienzo, me dijeron que iba a ser presencial, pero después, al último momento nos informaron que iba a ser virtual. Y sobre las ponencias que tuvimos, me hubiese gustado que fueran más profundas, porque, o sea, todos los temas que nos dieron eran superficiales, o sea, cosas que ya sabíamos. (UPeU\_15)

#### 4.1.2 Percepciones sobre el temario, metodología, horarios y modalidad de las capacitaciones

En las entrevistas a profundidad también se recogieron las percepciones y sugerencias acerca del temario, la metodología aplicada, los horarios y la modalidad en la que se desarrollaron las capacitaciones. En la siguiente figura se pueden observar las respuestas brindadas por los estudiantes de las tres universidades, las cuales han sido categorizadas en 13 tipos de respuesta.

**Figura 14**

*Percepciones sobre las capacitaciones del Programa NAF.*



*Nota.* El número asignado en cada casillero corresponde al número de entrevistados que dieron el mismo tipo de respuesta.

Los tipos de respuestas varían de acuerdo con la universidad de origen. En el caso del NAF de la UPC, los entrevistados mantienen una valoración bastante positiva de todo el componente de capacitación recibido, calificándolo de “muy bueno” y “bueno”. Sin embargo, la mayoría considera que, al menos, deberían tener una sesión presencial para conocerse e interactuar mejor, tomando en cuenta que provienen de diversos ciclos y sedes<sup>16</sup>. También destacan el rol del docente coordinador del NAF, quien participaba en las sesiones aplicando juegos como Kahoot.

Solamente tuvimos la experiencia presencial en la clausura, no hubo esta experiencia presencial, ni con los contribuyentes, ni con la capacitación, ni nada de ello. Hubiera sido bueno manejar algo híbrido. (UPC\_05)

Había ejercicios de práctica y, bueno, nuestro profesor le añadió incluso el juego de Kahoot. Incluso, por ganar un Kahoot, a una chica le regalaron un libro. Me pareció interesante esa dinámica. (UPC\_02)

Por otro lado, los integrantes del NAF de la UPeU resaltan que el horario de las capacitaciones les resultó “muy complicado” y “cansado” porque estaban programadas inmediatamente después del almuerzo, considerando que habían llevado clases durante toda la mañana. Además, la mayoría manifestó su disconformidad con la modalidad virtual, señalando que, bajo esta modalidad se generan distracciones, más aún si la metodología es predominantemente expositiva. Asimismo, algunos entrevistados mencionaron haber experimentado problemas de conexión.

Me hubiera gustado que sea presencial, porque virtual, ya hemos pasado por esa experiencia y hay muchas distracciones. Yo admito que a veces me puedo distraer y no puedo prestar mucha atención. (UPeU\_01)

Yo considero que esos temas debieron ser presenciales, porque igual en virtual nos desconcentramos o, a veces, todos no tenemos buen Internet. (...) Acababa el NAF

---

<sup>16</sup> En el NAF de la UPC participan estudiantes de Contabilidad de las sedes ubicadas en las zonas de Monterrico, San Miguel, San Isidro y Chorrillos.

y, 'al toque' empezaba nuestra clase. Algunos incluso ni almorzaban, porque ya se quedaban en el salón. (UPeU\_09)

Algunos estudiantes también expresaron su deseo de que se hubiera exigido el uso de cámaras encendidas durante las sesiones, aunque reconocieron que en muchos casos esto no era posible debido a problemas de conexión.

Me hubiera gustado también que estemos con cámara prendida, pero a veces no se podía por el tema del Internet. También tenía problemas de conexión. A veces me podía conectar puntualmente, a veces después de 10 minutos, 15 minutos, o se iba por momentos también durante la ponencia. (UPeU\_03)

A veces sí faltaba más interacción, pero era complicado también por el horario que era después del almuerzo. (UpeU\_17)

En el caso de los entrevistados de la PUCP, resaltan que la metodología utilizada carecía de interacción entre el expositor y los alumnos. Además, señalan que hubieran preferido que el horario se programara en las primeras horas de la mañana o al mediodía.

Nosotros, como estudiantes, creo que siempre buscamos expositores o profesores que nos puedan enganchar, y nosotros podamos seguirle el hilo de manera fácil, por más que sea un tema complejo. (PUCP\_01)

Me hubiera gustado que haya una sesión presencial, más que todo para la parte práctica del uso de aplicativos como el App Personas. (PUCP\_02)

Considero que algunos temas podrían ser menos, quizá no dedicarles tanto tiempo y que no sean tan teóricos, sino más didácticos. Quizás que también no sea virtual, que también pueda haber algunos talleres vivenciales y presenciales. Yo sentía que la clase era muy pasiva, no era tan participativa por parte de los estudiantes. (PUCP\_04)

Por otro lado, algunos estudiantes valoraron el hecho de contar con expositores de diferentes regiones del país, lo que amplió su perspectiva sobre la tributación en distintos contextos.



Los entrevistados han manifestado su inquietud sobre la necesidad de que las capacitaciones implementen una metodología más activa y dinámica, por ejemplo, mediante el uso de juegos como Kahoot.

Asimismo, consideran que los casos prácticos deberían desarrollarse a través de simulaciones en la plataforma o en aplicativos de la SUNAT, permitiendo que todos los participantes aprendan en tiempo real y desde sus propios dispositivos el uso de herramientas como la plataforma de la SUNAT y el aplicativo App Personas. Sería aún mejor si esta última actividad se realizara en una sesión presencial, como lo han destacado en los tres casos de estudio, algunos con mayor énfasis.

Al ser consultados sobre el temario de la capacitación y la posibilidad de añadir o excluir algún contenido, los entrevistados coincidieron en que los temas estaban bien estructurados. No obstante, sugieren profundizar en algunos tópicos como el IGV, el IR y los regímenes tributarios. Un grupo de estudiantes propuso ampliar los contenidos para incluir temas como detracciones, la Declaración Anual de Operaciones con Terceros (DAOT), el nuevo Decreto Legislativo sobre los servicios digitales (conocido como “tasa Netflix”), el crédito fiscal y las multas. En esta misma línea, dos estudiantes coincidieron en la importancia de incorporar aspectos legales, incluyendo casos prácticos de Resoluciones del Tribunal Fiscal (RTF).

Los docentes coordinadores del NAF coinciden en los comentarios y sugerencias de los alumnos respecto a la importancia de mejorar la metodología de capacitación.

En el caso de la UPC, el docente coordinador del NAF resalta las ventajas de la modalidad virtual, ya que permitió congregar a estudiantes de sus diferentes sedes. Además, con el objetivo de mejorar la experiencia de aprendizaje, implementó el uso del juego Kahoot al finalizar cada sesión de capacitación.

Yo creo que está bien que todas sean virtuales. ¿Por qué motivo? Porque así, de esta manera, podemos conseguir una mayor cantidad de alumnos. Me acuerdo cuando eran presenciales, para que los alumnos puedan trasladarse a un campus específico,

era un gran reto. En cambio, en un entorno virtual pueden estar alumnos de los cuatro campus conectados en un mismo horario.

Se debería tener una interacción constante para asegurarse de que los alumnos estén ahí presentes (...) hay varios profesores/expositores que sí lo hacen, pero hay otros que sí son muy planos en su exposición (...), entonces por ahí una interacción al menos por el chat sería mi recomendación. (...) Y también algo que implementé en este ciclo fue después de cada una de las exposiciones de la SUNAT, yo terminaba con una actividad de Kahoot. (UPC\_10)

Mientras tanto, los docentes coordinadores de la PUCP y la UPeU, además de realizar observaciones sobre el desarrollo de las capacitaciones, proponen algunos alcances de mejora:

Son charlas más teóricas que prácticas, me parece. Y por eso digo, si la dinámica se mantiene igual, podría ser asíncrono, pregrabado (...). Tal vez, si se vuelve híbrido, en las sesiones presenciales tendría que ser con casos aplicados, no solamente teóricos. (PUCP\_11)

Innovar. Sí, por decir, yo como docente, cuando enseño, no uso el mismo PPT todos los años, aunque sea el mismo curso. Siempre borro, a propósito, lo borro, borro todo mi material para poder elaborar uno nuevo con otra información. Puede ser casi la misma información, pero con otro estilo y añadido otros casos prácticos. (UPeU\_18)

Por su parte, los funcionarios de la SUNAT señalaron que están considerando realizar mejoras al Programa NAF. Tras las capacitaciones, se aplica una encuesta de satisfacción a los estudiantes; sin embargo, no se profundiza en sus opiniones, lo que impide obtener información más detallada y precisa sobre los aspectos a mejorar.

En las encuestas que realizamos el resultado es positivo; sin embargo, creo que el reto es tratar de hacer un análisis más profundo con los estudiantes y sus coordinadores. (SUNAT\_01)

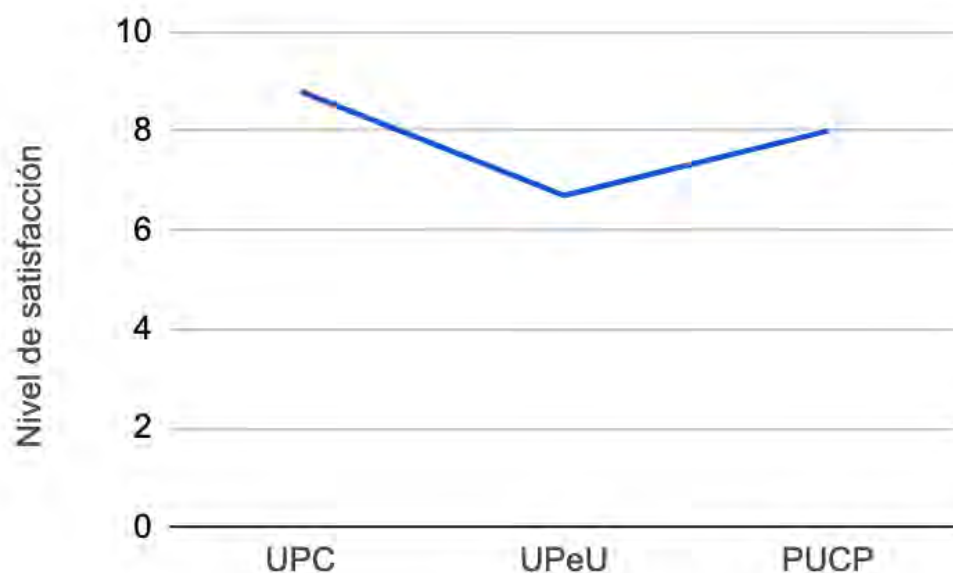
### 4.1.3 Nivel de satisfacción sobre el componente de capacitación

Al comparar el nivel de satisfacción según la universidad de procedencia, se destaca que los entrevistados de la UPC son los más satisfechos, con un promedio de 8.8, en una escala del 1 al 10, donde 1 equivale a "nada satisfecho" y 10 a "muy satisfecho". Por su parte, los entrevistados de la PUCP calificaron su satisfacción con un promedio de 8, mientras que los de la UPeU obtuvieron un promedio menor, alcanzando 6.7 en la misma escala.

Estos resultados guardan correspondencia con sus expectativas, intereses académicos y el grado de cumplimiento de los mismos, los cuales han sido expuestos en los puntos anteriores.

**Figura 16**

*Nivel de satisfacción respecto del programa de capacitación del NAF.*



*Nota.* La escala de satisfacción empleada va del 1, que representa "nada satisfecho", al 10, que representa "muy satisfecho".

Como puede observarse, el nivel de satisfacción del NAF de la UPC ha sido el más elevado, en relación con los otros casos de estudio. Por su lado, los estudiantes de la PUCP también manifestaron un buen nivel de satisfacción, ya que para un grupo

la capacitación contribuyó al reforzamiento de los temas tributarios, mientras que para otro grupo, sirvió de base para comprender mejor otros cursos de su malla curricular. Además, algunos entrevistados resaltaron que las capacitaciones de la SUNAT les han permitido integrarse y desenvolverse mejor en la Asociación “Fomentando Conciencia Tributaria”, la cual se abordará en el siguiente apartado.

Respecto de los entrevistados de la UPeU, su nivel de satisfacción, aunque se ubica en un rango positivo, es relativamente bajo en comparación con los otros NAF. Las razones de esto se explican por el cumplimiento de sus expectativas e intereses académicos, así como en aspectos específicos de las capacitaciones: el temario, la metodología, los horarios establecidos y la modalidad en la que se han desarrollado.

## **DISCUSIÓN**

En esta investigación, al determinar en qué medida las capacitaciones desarrolladas por el Programa NAF lograron cumplir con las expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios, se encontró que el 65,7% de los entrevistados afirmaron que sus expectativas se cumplieron completamente. Por otro lado, el 20% expresó que estas fueron cumplidas parcialmente, mientras que el 14,3% señaló que no se cumplieron en absoluto.

Si agrupamos a los estudiantes que indicaron que sus expectativas fueron satisfechas en alguna medida (total o parcial), representarían el 85,7% del total. Esto quiere decir que una amplia mayoría de los estudiantes universitarios valora las capacitaciones de manera positiva, ubicándolas en una escala que podría considerarse óptima en términos de resultados y percepción. Sin embargo, el 14,3% que considera no haber cumplido sus expectativas nos sugiere analizar los factores que han incidido en estos resultados para determinar acciones de mejora, considerando en primer término que este porcentaje se concentra exclusivamente en el NAF de la UPeU. Esto se confirma, además, con los niveles de satisfacción expresados por los entrevistados: en una escala del 1 al 10, los estudiantes de la UPeU se ubicaron en un promedio de 6,7, mientras que los de la UPC en un promedio más alto, de 8,8, seguidos por el NAF de

la PUCP, con un promedio de 8. En su conjunto, el promedio general de satisfacción entre los tres casos de estudio es de 7,8, lo cual es considerado como óptimo.

Estos resultados, se acercan de algún modo a la investigación realizada por Koengkan et al. (2022) quienes determinaron una alta percepción positiva de los estudiantes del NAF de la Universidad Federal Fluminense, respecto de las capacitaciones desarrolladas por la RFB, en la que el 52,9% de los estudiantes las calificaron como "muy buena", y el 47,1% las consideró "buena", aunque algunos estudiantes sugirieron mejorar las capacitaciones e incluir algunos temas. Debemos considerar además la coincidencia con Blasco (2018) quien hace alusión a la capacitación impartida por las administraciones tributarias de la región, percibidas como excesivamente teóricas, de acuerdo con los testimonios recogidos de los estudiantes de los NAF de algunos países de América Latina.

En tal sentido, bajo lo expuesto y tras analizar estos resultados, podemos afirmar que las expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios que participan de los NAF de la UPC, UPeU y PUCP se llegaron a cumplir en buena medida, lo que se refleja en su grado de satisfacción. Sin embargo, de acuerdo con los resultados de las entrevistas a profundidad, sus expectativas e intereses académicos están condicionados por diversos factores, principalmente: la inducción acerca del Programa NAF como punto inicial, donde se detallaría con claridad los objetivos, contenidos, y otros aspectos propios de un programa de capacitación, que para el caso de la UPeU no se habría llevado a cabo de manera efectiva; el temario desarrollado, que si bien es cierto ha sido de aceptación general por todos los entrevistados, para los estudiantes de la UPeU debió ser más especializado; la metodología empleada, que careció de una propuesta de metodología activa; los horarios establecidos y la modalidad virtual, que fueron rechazados en gran medida por los estudiantes de la UPeU. En contraste, para los de la UPC, la virtualidad permitió una mayor participación de estudiantes de sus cuatro sedes.

## 4.2 FACTORES QUE FACILITAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NAF CON RELACIÓN AL SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO

Antes de analizar los factores que han facilitado la implementación del NAF en el servicio social universitario, se describirá en qué ha consistido este servicio social en cada una de las universidades objeto de estudio. Esta descripción se basa en los testimonios proporcionados por los entrevistados, quienes explicaron de manera detallada las particularidades del servicio desde sus respectivas universidades.

### 4.2.1 Servicio social desarrollado por los NAF

El servicio social desarrollado por los NAF de la UPC, UPeU y PUCP presenta características singulares, tal como apreciaremos a continuación.

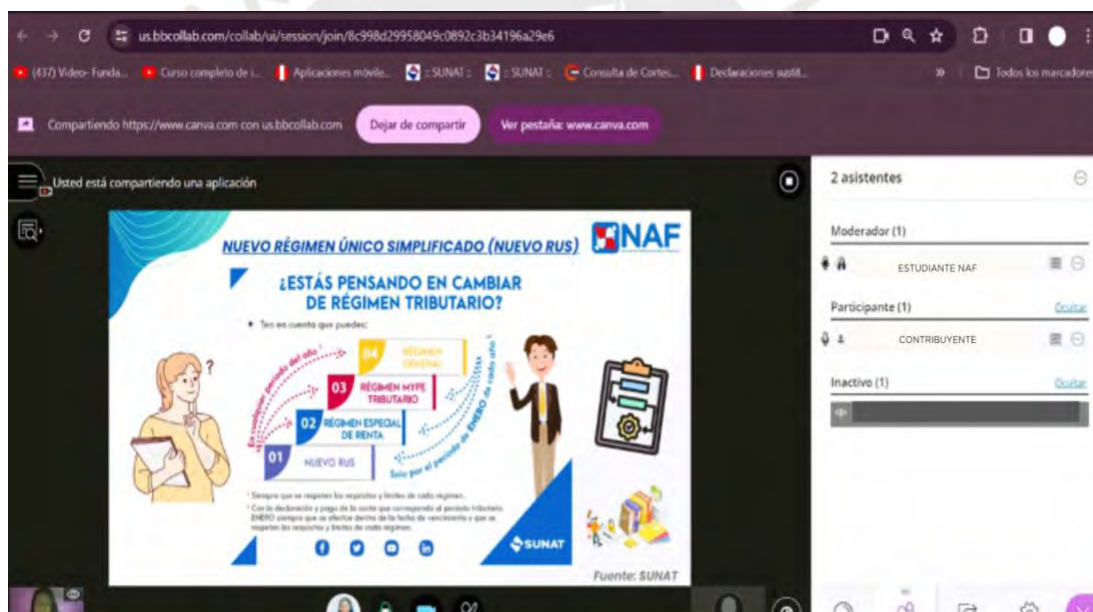
#### **Servicio social del NAF de la UPC:**

1. **Orientación virtual:** el servicio social fue desarrollado completamente de manera virtual mediante la plataforma educativa Blackboard Collaborate, proporcionada por la universidad. Esta modalidad permitió que los estudiantes ofrecieran orientación a los contribuyentes mediante videoconferencias, desde la comodidad de sus hogares. Además, se establecieron horarios flexibles, acordados entre los estudiantes y los contribuyentes. Cada sesión de orientación estaba liderada por dos estudiantes, quienes trabajaban colaborativamente para atender las consultas de los contribuyentes.
2. **Búsqueda de contribuyentes:** los integrantes del NAF emplearon sus redes de contacto, dirigiéndose a sus familiares, compañeros, amigos y conocidos, para difundir el servicio e identificar contribuyentes que requieran orientación tributaria.

3. **Capacitación previa:** antes de iniciar las orientaciones, los estudiantes solicitaban con anticipación a los contribuyentes que detallaran el tema de su consulta. Esto les permitía preparar una presentación en PowerPoint sobre el tema solicitado, la cual utilizaban durante la sesión para ofrecer una explicación más estructurada, clara y personalizada.
4. **Colaboración con otras entidades:** la alianza estratégica entre la UPC y la compañía Lee Hecht Harrison-DBM Perú (LHH-DBM Perú) facilitó la conexión de los estudiantes del NAF con un segmento específico de contribuyentes que necesitaban orientación tributaria.

**Figura 17**

*Sesión de orientación tributaria a cargo de NAF – UPC.*



*Nota.* Adaptado de Sesión de orientación tributaria a cargo de estudiantes NAF [Imagen], por UPC, 2024.

### **Servicio social del NAF de la UPeU:**

1. **Orientación presencial:** los integrantes del NAF se organizaron en grupos para visitar y brindar orientación tributaria a contribuyentes de las localidades de Huaycán y Santa Clara, ubicados en el distrito de Ate. También

desarrollaron charlas educativas a escolares y orientación tributaria a los trabajadores de limpieza de la misma universidad. Entre los lugares visitados destacan: mercados, bodegas y un Centro de Educación Técnica Productiva (CETPRO).

2. **Elaboración de material de difusión:** los estudiantes elaboraron trípticos informativos con contenidos básicos sobre temas tributarios relevantes. Estos materiales fueron entregados a quienes participaban de las orientaciones para una mejor comprensión de los temas tratados.
3. **Indumentaria para su identificación:** los participantes del NAF utilizaron chalecos proporcionados por la universidad, lo que les permitió identificarse junto con el carné universitario ante los contribuyentes.
4. **Colaboración con otras entidades:** mediante un convenio de cooperación entre la UPeU y la Municipalidad de Ate, lograron la asignación de un espacio físico dentro de las instalaciones del municipio para el funcionamiento de un módulo de atención. En este espacio, los estudiantes del NAF pudieron brindar orientación tributaria a los contribuyentes y ciudadanía en general del distrito.

**Figura 18**

*Inauguración de oficina del NAF en Agencia Municipal de Huaycán.*



*Nota.* Adaptado de Inauguran Oficina del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal [Vídeo], por Radio Enmanuel, <https://www.facebook.com/watch/?v=413366802903335>

### **Servicio social del NAF de la PUCP:**

1. **Producción de vídeos:** los integrantes del NAF realizaron, principalmente, vídeos didácticos de corta duración sobre temas tributarios debido a la falta de interacción personal con contribuyentes.
2. **Uso de redes sociales:** los vídeos educativos fueron publicados y difundidos a través de plataformas como Facebook, Instagram, TikTok y LinkedIn. Esta estrategia digital les permitió llegar no solo a contribuyentes, sino también a estudiantes y a ciudadanos en general, promoviendo la cultura tributaria de manera más amplia.
3. **Colaboración con otras organizaciones:** los vídeos elaborados por los integrantes del NAF fueron respaldados y viralizados por la Asociación estudiantil “Fomentando Conciencia Tributaria” (FCT) vinculada a la Facultad de Contabilidad de la PUCP. Esta asociación se creó en 2020 a raíz de las capacitaciones del NAF y a iniciativa de la docente Cielo Castillo, junto a los alumnos que participaron del NAF en aquel entonces.
4. **Participación en actividades internas:** los estudiantes del NAF también participaron en eventos como la “Feria del Pollito,” organizada cada semestre en la PUCP por el Centro Federado. En esta feria, estudiantes y familiares presentan y comercializan sus emprendimientos, siendo un espacio propicio en el cual el NAF pudo realizar orientación tributaria sobre formalización y otros aspectos tributarios. No obstante, es preciso señalar que, a excepción de una participante que señaló haber participado en esta feria como parte de las acciones del NAF en 2021, el resto de estudiantes entrevistados señalaron que su participación en la feria y otras actividades de orientación en la Facultad de Educación lo desarrollaron como parte de un curso, y no como parte del NAF. Por ello, entre 2023 y 2024, el servicio social del NAF se enfocó básicamente en la producción de recursos digitales (vídeos).

### Figura 19

Captura de imagen de vídeo de orientación tributaria a cargo del NAF – PUCP.



*Nota.* Adaptado de vídeo sobre Fomentando Conciencia Tributaria [Vídeo], por Fomentando Conciencia Tributaria, <https://www.instagram.com/p/CuDrdAtg35C/> (difundido por la red social Instagram)

Cabe señalar que, a aunque los lineamientos del NAF no lo contemplan de manera expresa, el servicio social incluye, además de la orientación básica en temas tributarios y aduaneros, ya sea de manera presencial o virtual<sup>17</sup>, otras actividades que han sido reconocidas. Según lo indicado por uno de los funcionarios de la SUNAT entrevistados, también se considera válido, para el desarrollo del servicio social, la creación de recursos digitales de carácter informativo, siempre y cuando estos sean difundidos a través de redes sociales y alcancen al menos 50 visualizaciones por recurso.

Si bien cada experiencia del servicio social implementada por los NAF presenta características particulares, en la siguiente tabla se destacan los rasgos predominantes observados.

<sup>17</sup> Con un mínimo de 10 orientaciones por estudiante.

**Tabla 3**

*Comparativo del servicio social y reconocimiento académico del NAF.*

<b>ASPECTOS</b>	<b>UPC</b>	<b>UPeU</b>	<b>PUCP</b>
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	Orientación tributaria	Orientación tributaria	Difusión de temas básicos en materia tributaria
<b>MODALIDAD</b>	Virtual	Presencial	Virtual
<b>MATERIAL DE APOYO</b>	PPT	Trípticos	Videos
<b>PÚBLICO</b>	Contribuyentes: personas naturales con y sin negocio, MYPE	Contribuyentes: personas naturales con y sin negocio, MYPE (mercados, bodegas y otros)	Ciudadanos y contribuyentes (comunidad universitaria, pequeños negocios)
<b>ALIANZAS</b>	LHH-DBM Perú	Municipalidad de Ate	Asociación “Fomentando Conciencia Tributaria”
<b>RECONOCIMIENTO ACADÉMICO</b>	01 crédito correspondiente a prácticas pre profesionales (*)	Parte de las actividades de extensión universitaria del curso Costos I.  Renocimiento de horas de práctica preprofesional (**)	En proceso de adecuación

*Nota.* (\*) En el caso de la UPC, se puede reconocer hasta 2 créditos si el estudiante participa nuevamente en el NAF en un ciclo posterior.

(\*\*) En la UPeU el reconocimiento de horas de práctica pre profesionales se encuentra vigente desde el ciclo 2024-II.

#### **4.2.2 Factores que facilitan el servicio social**

Los factores que han facilitado el desarrollo del servicio social de los NAF en la UPC, UPeU y PUCP, son diversos. Se han agrupado en cuatro categorías principales, según el tipo y cantidad de respuestas de los entrevistados. Estos factores se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla 4***Factores que facilitaron el desarrollo del servicio social del NAF.*

<b>Factores</b>	<b>Nº respuestas</b>
Respaldo de la universidad	13
Compromiso social estudiantil	11
Capacitación y certificación de la SUNAT	8
Confianza de los contribuyentes	6
Otros	4
<b>Total</b>	<b>42</b>

*Nota.* El total de 42 respuestas se explica porque algunos de los 35 participantes ofrecieron más de una respuesta.

La mayoría de las respuestas se concentran en el respaldo institucional de las universidades. Este factor, mencionado en 13 respuestas, destaca por el reconocimiento académico y las facilidades brindadas a los estudiantes para ejecutar el servicio social, aspectos vinculados directamente con la gestión propiamente de la universidad.

Otro factor clave identificado es el compromiso social de los estudiantes, reflejado en su motivación, interés y vocación de servicio para ofrecer orientación y promover la conciencia tributaria. Este aspecto fue señalado en 11 respuestas como un componente esencial para el éxito del programa.

En tercer lugar, 8 respuestas destacaron la capacitación y certificación brindadas por la SUNAT como un elemento clave para la ejecución del servicio social.

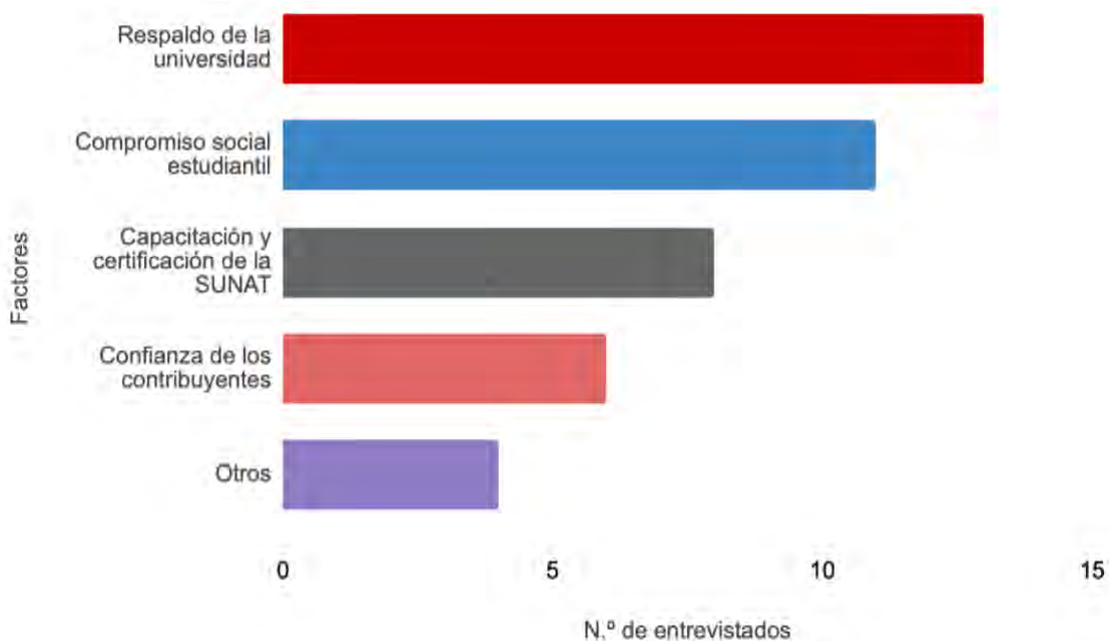
Además, 6 respuestas consideraron la disposición y confianza otorgadas por los contribuyentes como factores fundamentales para el desarrollo de las orientaciones tributarias en el marco del servicio social.

Finalmente, un grupo menor de 4 respuestas destacó otros factores, como la creatividad de los estudiantes, la flexibilidad de horarios para las orientaciones, las

habilidades en el manejo de herramientas digitales y el apoyo de otras organizaciones en el desarrollo del programa.

**Figura 20**

*Factores que facilitaron el desarrollo del servicio social del NAF.*



*Nota.* Resultados obtenidos a partir de lo expresado por los 35 estudiantes entrevistados.

A continuación, se exponen los testimonios de los entrevistados en relación con los factores identificados, junto con su respectivo análisis.

### **Respaldo de las universidades**

El profesor (docente coordinador del NAF) es muy, muy comprometido, demasiado. Siempre está al pendiente de las reuniones, para resolver nuestras dudas, en el chat de WhatsApp que tenemos, con los monitores también. Siempre está ahí atento para cualquier aspecto. Entonces, siento que su compromiso con el NAF lo transmite bastante bien. Y tú sientes, como alumno, ¡wow!, tengo un apoyo, ¿no? Tengo a alguien que sí está pendiente, que es el profesor que, en cualquier momento en que tenga una duda, me va a ayudar a resolverla y siempre está disponible. (UPC\_02)

A través del Blackboard, el contribuyente puede ingresar de manera inmediata, no es complejo (...) directamente ingresa y listo, ya tiene activo el micrófono, puede activar su cámara, porque sí nos exigen que se active la cámara para que sea interactiva la conversación. (UPC\_01)

La compañía de la profesora CBCD<sup>18</sup> fue muy importante, porque ella nos repetía mucho: “Chicos, tenemos que apoyar porque esto es importante para el país, la concientización” (...). Ella nos acompañaba (en la Feria del Pollito) y, en los temas en los que a veces las personas nos repreguntaban y nosotros entrábamos en duda, la profesora nos brindaba el soporte. (PUCP\_01)

Ayudó bastante el hecho de poder tener una retroalimentación por parte de la Dirección de Estudios para poder tener la información más concisa y que esté presentable. (PUCP\_03)

Con mi grupo fuimos al mercado de Ñaña, ahí fuimos con el profesor (docente coordinador del NAF), él nos acompañó (...). Realmente nos organizamos bien para saber qué temas poder tocar, porque el profesor nos mencionó, como ya había tenido experiencia anteriormente con otros compañeros de otros años del NAF, qué puntos realmente les interesaban a las personas. (UPeU\_14)

Se necesitan cuatro créditos al menos en la carrera de Contabilidad para poder graduarnos, entonces que nos den un crédito luego de haber brindado todo este servicio, ¡motiva bastante! (UPC\_02)

Los testimonios de los estudiantes entrevistados evidencian que el acompañamiento del docente coordinador en la etapa del servicio social es un factor crucial. No solo les brinda confianza, sino que también les ayuda a clarificar sus inquietudes sobre temas tributarios complejos. En aquellos casos en los que las consultas eran más especializadas, acudían al docente para resolverlas, y, cuando era necesario, se derivaban a la SUNAT.

---

<sup>18</sup> Sigla del nombre de la docente que estuvo a cargo como docente coordinadora del NAF de la PUCP.

Cabe destacar que la preparación anticipada del NAF en la UPC para ofrecer orientación tributaria ha funcionado como una estrategia efectiva, validada a lo largo de la experiencia de los estudiantes. Esto sugiere que el respaldo institucional y el rol activo del docente coordinador son elementos clave para el éxito y la sostenibilidad del programa.

### **Compromiso social estudiantil**

Creo que todos los que ingresamos a este programa tenemos casi el mismo objetivo: ayudar, contribuir, impartir conocimientos y, a su vez, aprender. Lo hacemos de manera totalmente voluntaria, y eso también nos llena de satisfacción. Además, al mismo tiempo que aprendemos, sentimos esa gratificación, ¿no? Creo que eso es lo más bonito. (UPC\_07)

El interés de poder ayudar a ese grupo de personas o tratar de orientarlas, porque yo pienso que nadie se ha puesto a pensar en esas personas en las cuales nosotros hemos orientado. Todo el mundo va afuera, o sea, al negocio, pero nosotros teníamos algo cerca, algo dentro de la universidad. Entonces, son personas que quizás el día de mañana, pueden iniciar un negocio o compartir esta información a sus familiares, a las personas más cercanas. (UPeU\_05)

Los testimonios de los estudiantes reflejan un profundo compromiso social y vocación por contribuir al bienestar de su comunidad a través del Programa NAF. La motivación que los impulsa no solo se limita al aprendizaje académico, sino también a la satisfacción personal de brindar orientación y apoyo a quienes más lo necesitan.

### **Capacitación y certificación de la SUNAT**

Que nos den un crédito luego de haber brindado todo este servicio motiva bastante. También está el tema del certificado que nos otorgan, que creo que para muchos, suma bastante en su currículum vitae. (UPC\_02)

Considero que estaba bien que la SUNAT nos capacite, porque su certificado nos ayudó bastante para nuestro CV. (UPeU\_09)

También queríamos la certificación. Es decir, si no realizábamos el servicio social, no había certificación; entonces, era como invertir tiempo en las capacitaciones para obtener el certificado. (PUCP\_01)

Los testimonios destacan la relevancia de la capacitación y certificación otorgadas por la SUNAT como un incentivo clave para participar en el Programa NAF. La posibilidad de recibir un certificado oficial representa un valor agregado significativo en su formación profesional, en tanto que fortalece su hoja de vida y mejora sus oportunidades en el mercado laboral.

### **Confianza de los contribuyentes**

Las personas se sentían más en confianza. No sé por qué, tal vez suene feo, pero siempre tienen, en general, la idea equivocada de que la SUNAT "les va a quitar su plata". Entonces, creo yo, en mi percepción, que tal vez piensan que, como nosotros no somos de la SUNAT, nos hacen preguntas que tal vez ellos creen que algún ejecutivo de la SUNAT las consideraría como tontas. Por eso nos preguntaban cosas, incluso detalles mínimos. (UPC\_06)

Yo enseñaba como quisiera que me enseñen a mí, así, con "manzanitas", detallado, punto por punto. Porque a las personas que tienen pequeños negocios, si les hablas con términos técnicos o palabras que tú como alumno entiendes, pero ellos no, no te van a entender. Ellos buscan a alguien que realmente les detalle paso a paso y que no les complique con palabras técnicas. (UPC\_08)

Recuerdo que, en las orientaciones, había un señor que me hacía demasiadas preguntas que claramente no le haría a un funcionario de la SUNAT, porque prácticamente le respondería algo como: "Oye, ¿sabes qué? Si me preguntas esto, es porque estás cometiendo esa infracción". (UPeU\_05)

Tuve el caso de una señora que pensaba que iba a tener que pagar demasiado IGV. Me decía: "A mí mis amigas me han contado que tengo que pagar demasiado IGV al culminar el mes, y no quiero estar pagando; mejor prefiero ser informal, más tranquila". Todos tienen ese concepto de que la SUNAT les va a "comer un montón" con el IGV. Por eso, la señora fue a la capacitación, porque me comentó que ya había demasiada

gente que le pedía boleta, e incluso algunos no le compraban porque no podía dar boleta.

Vino otra señora que vendía zapatos. Justo estábamos hablando de los comprobantes de pago y de cómo crear una empresa (...). Le pregunté cómo había estado haciendo para poder emitir comprobantes. "Ah, no, es que yo iba a la librería y compraba un talonario", dijo. Bueno, no sé si consideraba que eso era una boleta (...). Entonces, la señorita incluso, se avergonzó un poco y me dijo: "Ok, joven, entonces me voy a formalizar; voy a apersonarme a la SUNAT o hablar con mi hijo para que me cree mi RUC". (UPeU\_09)

Fuimos a un mercado donde la mayoría son informales (...) Cuando nos vieron se asustaron por el chaleco que usábamos. Vimos a una señora en un puesto donde arreglaban impresoras, quien de un momento a otro (al vernos) dejó a su hijita sola, creo que tenía 14 años más o menos (...) En otro caso, un señor que tenía su bodega no quería conversar con nosotros, no nos quería hablar. Tuvimos que decirles que somos de la UPeU, y ya se tranquilizó y nos bromeó, pensaba que éramos de la SUNAT. Como son informales tienen miedo de que puedan llegar a cerrar su negocio, cosas así como se ven en la tele pues. (UPeU\_15)

Los participantes del NAF señalaron que no enfrentaron actitudes hostiles ni comportamientos similares por parte de los contribuyentes. Si bien al inicio notaron cierto temor hacia ellos al ser confundidos con personal de la SUNAT, este se disipó cuando los contribuyentes comprendieron que eran estudiantes universitarios.

Es importante señalar que, en el caso de los NAF de la UPC y UPeU, los estudiantes manifiestan que la labor desarrollada con los contribuyentes ha facilitado que estos cumplan, en cierta medida, con sus obligaciones tributarias. Esto lo han podido evidenciar con algunos casos específicos, como el apoyo a un contribuyente para acogerse al fraccionamiento de su deuda tributaria, incluyendo el pago de la multa, así como la orientación a otro contribuyente para descargar el aplicativo APP Personas de la SUNAT y emitir recibos por honorarios. En definitiva, la confianza que los contribuyentes han depositado en los estudiantes universitarios que forman parte del NAF ha sido un factor clave para el desarrollo del servicio social.

Las consultas más frecuentes de los contribuyentes se enfocaron en la formalización de negocios y obligaciones tributarias. Las principales inquietudes fueron:

- **Cómo constituir una empresa:** Preguntaban sobre los pasos necesarios para formalizar su negocio, incluyendo cómo obtener su RUC.
- **Régimen tributario:** Consultas sobre cuál es el régimen más adecuado según su actividad económica.
- **Reactivación de RUC:** Preguntas sobre cómo reactivar su RUC si había estado inactivo.
- **Obligaciones tributarias:** Consultas sobre las obligaciones que debían cumplir, como declaraciones y pagos de impuestos.

Estas consultas reflejan el interés de los contribuyentes en entender mejor sus responsabilidades tributarias y cómo pueden formalizar sus actividades económicas.

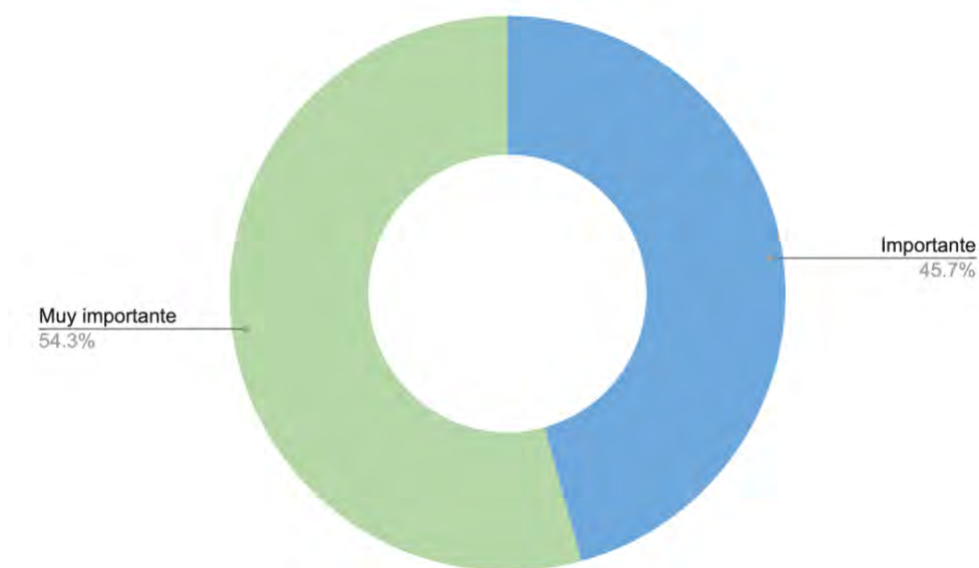
#### **4.2.3 Importancia del Programa NAF**

También exploramos el nivel de importancia que los estudiantes otorgan al Programa NAF, así como su nivel de satisfacción con la experiencia desarrollada.

Todos los entrevistados coincidieron en que el Programa NAF tiene un valor significativo. El 54% considera que el programa es “muy importante”, mientras que el 46% lo califica como “importante”. A pesar de las dificultades enfrentadas, las cuales abordaremos en el siguiente apartado, los estudiantes valoran mucho la propuesta del programa. Este aprecio también se refleja en su nivel de satisfacción luego de haber participado en la experiencia del servicio social.

**Figura 21**

*Nivel de importancia otorgado al Programa NAF.*



*Nota.* Resultados obtenidos a partir de lo expresado por los 35 estudiantes entrevistados.

Los testimonios y resultados obtenidos evidencian que el Programa NAF es altamente valorado por los estudiantes. A pesar de los desafíos enfrentados, la mayoría de los participantes percibe la experiencia como enriquecedora y satisfactoria. Además, el grado de respuesta de los contribuyentes al servicio social desarrollado refleja la necesidad de contar con mayor información y asistencia en materia tributaria, siendo los NAF un espacio flexible y de confianza, donde los contribuyentes pueden plantear sus dudas con mayor apertura y recibir orientación.

De este modo, bajo la lógica del “win-win” o “todos ganan”, propuesta por la RFB, los beneficios del programa se extienden a todas las partes involucradas: las universidades fortalecen su vínculo con la sociedad, los estudiantes adquieren experiencia práctica, la administración tributaria promueve el cumplimiento tributario y los contribuyentes acceden a información clave para su formalización y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

## DISCUSIÓN

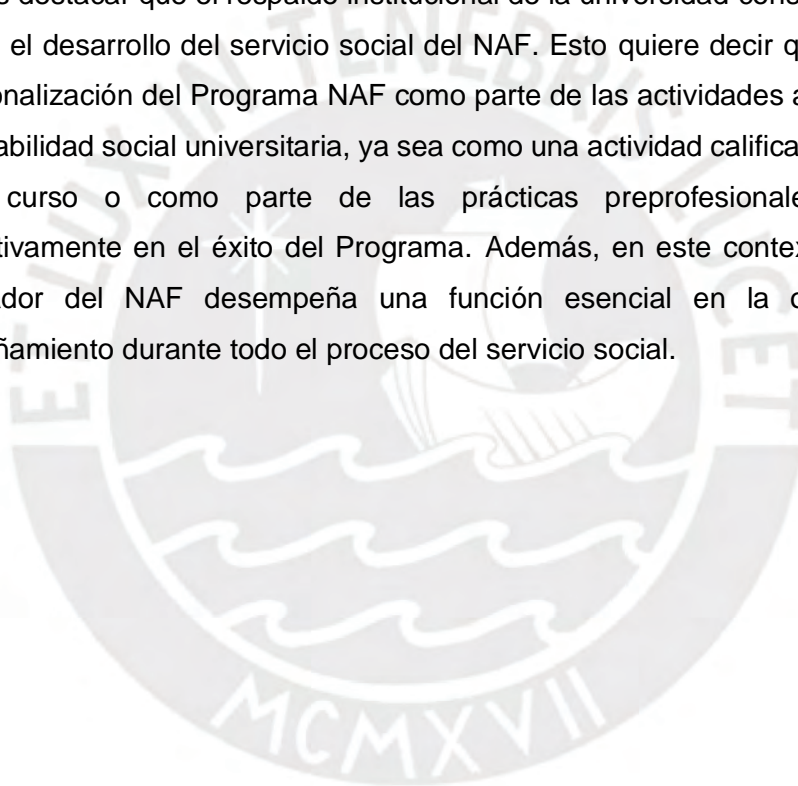
En esta investigación al identificar aquellos factores que facilitaron la implementación del Programa NAF en relación con el servicio social universitario, se pudo determinar la existencia de cuatro factores clave: (i) el respaldo institucional de la universidad, (ii) el compromiso social estudiantil, (iii) la capacitación y certificación proporcionada por la SUNAT, y (iv) la confianza que los contribuyentes depositan en los estudiantes. Estos factores influyen en el desarrollo del servicio social del NAF en diferente medida. De ellos, el respaldo institucional de la universidad se posiciona como el factor de mayor relevancia. Este hallazgo destaca que el grado de institucionalización del Programa NAF, como parte de las actividades académicas de responsabilidad social universitaria, ya sea como actividad calificada dentro de un curso o como prácticas pre profesionales, trasciende significativamente en el éxito del programa. En este marco, el rol del docente coordinador del NAF resulta fundamental en la organización y acompañamiento del proceso del servicio social.

Estos resultados se relacionan con lo descrito por Freitas et al. (2018) quienes destacaron el reconocimiento oficial del NAF por parte de la universidad UNOESC Joaçaba, en Brasil. Esto significó asumirlo como un proyecto de extensión universitaria vinculado a la carrera de Contabilidad, asignando recursos y remuneración a un docente para gestionarlo. Del mismo modo, Blasco (2018), tras sistematizar las experiencias de los NAF en América Latina, resalta que la vinculación del programa al currículo académico del estudiante es relevante, aunque aclara que esta vinculación depende de los criterios de cada universidad. Si bien ambos autores no profundizan en las percepciones de los estudiantes respecto al papel crucial de la universidad en el desarrollo del servicio social, sus estudios apuntan a la relevancia de este factor.

Por otro lado, factores como la capacitación y certificación, así como la confianza depositada por los contribuyentes en los estudiantes, también se alinean con lo planteado por Blasco (2018). Este autor afirma que la capacitación (y su consecuente certificación) hacen más atractiva la participación de los estudiantes por participar en el programa. Además, basándose en testimonios recogidos en Ecuador, México y

Argentina, sostiene que la labor del NAF contribuye a disminuir el miedo y la desconfianza de aquellas personas que se encuentran en situación de informalidad o que no cumplen con sus obligaciones tributarias, resaltando que cualquier ciudadano puede acudir sin temor, incluso si no está al día con la administración tributaria. En este sentido, los resultados de nuestra investigación respecto a la confianza de los contribuyentes en los estudiantes coinciden plenamente con los hallazgos de dicha sistematización.

De esta manera, al analizar estos resultados, bajo una perspectiva integradora, podemos destacar que el respaldo institucional de la universidad constituye un factor clave en el desarrollo del servicio social del NAF. Esto quiere decir que el grado de institucionalización del Programa NAF como parte de las actividades académicas de responsabilidad social universitaria, ya sea como una actividad calificada en el marco de un curso o como parte de las prácticas preprofesionales, trasciende significativamente en el éxito del Programa. Además, en este contexto, el docente coordinador del NAF desempeña una función esencial en la organización y acompañamiento durante todo el proceso del servicio social.



### 4.3 FACTORES QUE DIFICULTAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NAF CON RELACIÓN AL SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO

Las dificultades en el desarrollo del servicio social de los NAF analizados varían notablemente según la universidad. A continuación, se describen las principales dificultades identificadas por los entrevistados en cada caso.

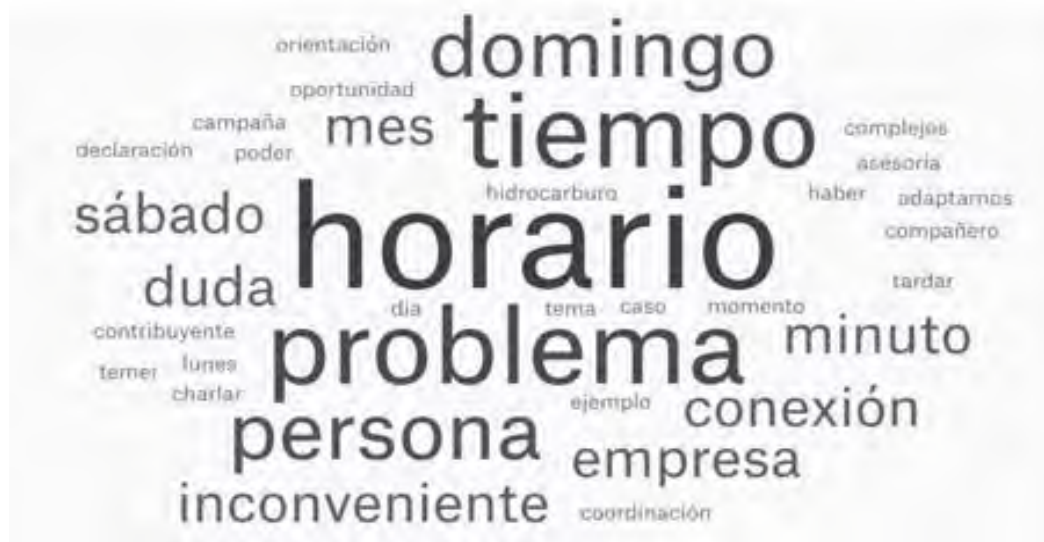
#### 4.3.1 Dificultades en el servicio social del NAF de la UPC

Las estudiantes entrevistadas coincidieron en señalar que no enfrentaron dificultades significativas durante la ejecución de su servicio social. Aunque surgieron algunos inconvenientes menores, según indicaron, lograron resolverlos con éxito, por lo que no los consideran dificultades significativas.

En la siguiente figura se muestra una nube de palabras, destacando que la palabra de mayor concentración es “horario”.

**Figura 22**

*Nube de palabras sobre las dificultades identificadas en el servicio social del NAF – UPC.*



De este modo, varias entrevistadas manifestaron que tuvieron que modificar los horarios de orientación hacia los contribuyentes, ya sea a solicitud de estos o debido a su propia gestión del tiempo. En este último caso, una estudiante logró atender a un mayor número de contribuyentes.

Tuve un problema para organizar mis tiempos ya en los últimos meses del NAF, porque se me dio la oportunidad de practicar en otra empresa. Trabajaba de lunes a sábado, y antes daba mis charlas los sábados por las tardes, pero luego las moví los domingos. Creo que también fue una buena 'jugada', porque más personas se inscribían los domingos y teníamos más tiempo para conversar y absolver sus dudas. (UPC\_04)

Solo un contribuyente que te cambia el horario y te dice no, unos minutos antes de empezar, por ejemplo: "No, no voy a poder en ese horario, por favor, para reprogramarlo". Pero sí, sí se ha podido solucionar. (UPC\_02)

Asimismo, una entrevistada señaló que, en una ocasión, tuvo problemas de conexión, lo que retrasó su ingreso a la plataforma para el desarrollo de su labor: "Teníamos que ayudarle con su declaración, habíamos quedado para las 10:00 a.m., y yo estaba teniendo problemas de conexión; me demoré como 5 minutos" (UPC\_07).

Otra dificultad reportada fue la coordinación de horarios con otro compañero para realizar las asesorías: "Sí, tal vez un poco de dificultad en la coordinación de horarios con el compañero, porque las asesorías se suelen dar de a dos personas" (UPC\_05).

#### **4.3.2 Dificultades en el servicio social del NAF de la UPeU**

Como se observa en la siguiente figura, la palabra "permiso" destaca en la nube de palabras generada a partir de las entrevistas con los estudiantes de la UPeU.

**Figura 23**

*Nube de palabras sobre las dificultades en el servicio social del NAF – UPeU.*



La mayoría de los entrevistados coincidieron en señalar que su principal dificultad para desarrollar el servicio social fue la necesidad de obtener permisos laborales, ya que muchos se encontraban realizando prácticas preprofesionales. A esto se sumaba la carga académica del semestre, lo que les dejaba poco tiempo disponible y, en algunos casos, provocaba cansancio. Uno de los entrevistados sugirió que el servicio social en el NAF debería ser reconocido como horas de práctica preprofesional exigidas por la carrera.

En realidad, nuestra carga académica ahora mismo es muy pesada, y, además, por el tema de las prácticas que nos piden, ya por requisitos de la universidad, no podemos pedir permiso al centro de trabajo. (UPEU\_05)

Hay algunos que solo fueron dos veces, otros que solo fueron una vez, pero no porque no querían, sino porque tenían que trabajar. Esos compañeros no pudieron pedir permiso; pedían permiso y la empresa no les daba. (UPEU\_09)

Era cansado. De acuerdo con los cursos que llevábamos, teníamos trabajos, teníamos exámenes, y debíamos estudiar. Un certificado y horas de práctica sería excelente

para nosotros, pero como mi compañera recalcó, teníamos un ciclo complicado y, aun así, hacíamos nuestro esfuerzo de ir y capacitar. (UPeU\_06)

Otras dificultades mencionadas por los participantes estuvieron relacionadas con la búsqueda de contribuyentes para orientar. Identificaron que un público potencial al cual dirigirse era el personal administrativo de la misma universidad. Además, señalaron la escasez de materiales informativos que debían usar en sus charlas y sesiones de orientación tributaria.

Creo que hemos tenido dificultad para encontrar a la población. Tal vez podría tenerse algún grupo o contactos (...). Al inicio no sabíamos a quién o cómo hacerlo, pero de ahí se nos ocurrió la idea de comenzar aquí, dentro de la universidad. Fue una buena idea apoyar aquí, ya que había un público grande, porque sí era un buen grupo. (UPeU\_01)

Los materiales, que no estuvieron bien calculados, y ya pues, a última hora mandaron a sacar más copias para que vengan todos y puedan guiarse de las hojas que habían hecho. (UPEU\_13)

### **4.3.3 Dificultades en el servicio social del NAF de la PUCP**

Como se observa en la figura siguiente, las palabras “médico” y “vídeo” destacan en la nube de palabras. La primera se relaciona con el seguro médico, cuya falta limitó la realización del servicio social, mientras que la segunda resalta la solución implementada: el uso de vídeos como alternativa para desarrollar el servicio social del NAF.

**Figura 24**

*Nube de palabras sobre las dificultades en el servicio social del NAF – PUCP.*



Según los testimonios de los estudiantes entrevistados, la principal dificultad que enfrentaron durante el servicio social fue la falta de un seguro médico, exigido por la universidad para realizar actividades externas como visitas a lugares donde los contribuyentes desarrollan sus actividades económicas. Aunque algunos alumnos contaban con dicho seguro, no todos disponían de él.

Ante esta situación, el NAF de la PUCP optó por desarrollar recursos digitales (vídeos) que también eran reconocidos y propuestos por la SUNAT como parte del servicio social, a pesar de no estar expresamente contemplados en los lineamientos del programa. Sin embargo, a pesar de cumplir con el servicio social, la mayoría de los entrevistados señalaron que hubieran preferido desarrollar una labor social que incluyera visitas a negocios.

Era más difícil llegar afuera porque nosotros siempre teníamos la iniciativa de querer ir a ferias en los distritos. Pero uno de los requisitos que ya formalmente la universidad nos pedía para poder salir en grupo, era que todos tengamos un seguro médico. Entonces eso hacía como que un poco más difícil llevar a cabo estas actividades (...)

Y no todos contábamos con el seguro (...), como que al final decíamos no, mejor como que aquí nada más. (PUCP\_01)

Otra dificultad mencionada por los estudiantes fue el limitado tiempo disponible para desarrollar el servicio social, así como la falta de claridad sobre cómo llevarlo a cabo. Según un entrevistado, tras completar la fase de capacitación —que se realizó durante sus vacaciones, en febrero—, solo disponían de un mes para ejecutar el servicio social, plazo que consideraron insuficiente.

Mi iniciativa era hacer labor social, o sea, ir a las bodegas y todo ello. Pero por el tema del tiempo, como ya había empezado las clases y nos dieron la opción de hacer videos, pues la mayoría optó por hacer videos (...). Me hubiera gustado que fuera presencial la labor social y haya mejor explicación sobre cómo se tenía que realizar eso, porque sinceramente nos dijeron que la opción de elegir el tema y cada uno se encargaba de hacer su video. Nos dieron solamente un mes, un mes a partir del examen para poder hacer la labor social. Tampoco entendí un poco la dinámica de labor social porque yo pensé que nos iban a acompañar. (PUCP\_02)

#### **4.3.4 Análisis de los factores que dificultan el servicio social del NAF**

Después de haber revisado de manera individual los tres casos de estudio, podemos señalar que las dificultades identificadas en el servicio social de los NAF varían entre sí, respondiendo principalmente a las dinámicas internas derivadas de la gestión institucional y académica de cada universidad. Para el caso de la UPC, las dificultades se centraron principalmente en el cambio de horarios de las orientaciones, acordados entre los estudiantes y los contribuyentes, lo cual pudieron resolver de manera exitosa. Por otro lado, en la UPeU, los estudiantes enfrentaron limitaciones de tiempo debido a la carga académica de los ciclos en los que se encontraban estudiando y, adicionalmente, a la realización de sus prácticas preprofesionales. En cuanto al NAF de la PUCP, la principal dificultad fue la falta de un seguro médico exigido por la universidad como parte de los requisitos para desarrollar actividades externas de

servicio social, así como un débil acompañamiento en la gestión organizacional del NAF.

Las principales dificultades identificadas responden a tres factores: (i) el tiempo limitado de los estudiantes, debido a la carga académica y a la realización de sus prácticas preprofesionales; (ii) un respaldo institucional insuficiente por parte de la universidad en la gestión del NAF; y (iii) el escaso acompañamiento y limitada promoción del programa por parte de la SUNAT.

Respecto al primer factor, que se presenta con mayor predominancia entre los estudiantes de la UPeU, observamos que uno de los requisitos para participar en el Programa NAF es ser estudiante a partir del quinto ciclo de la carrera. Sin embargo, en esta universidad, como lo señalaron los entrevistados, a partir de este ciclo los estudiantes suelen estar ya involucrados en sus prácticas preprofesionales. Por ello, sugieren convocar a estudiantes desde el cuarto ciclo, ya que tendrían más tiempo disponible. Esto implica que los lineamientos del NAF deberían constituir un documento flexible, capaz de adaptarse a las realidades académicas de cada universidad.

Además, varios estudiantes de la UPeU señalaron que su participación en el NAF correspondía a las actividades calificadas de un curso, por lo que, aunque estaban interesados en participar de esta experiencia, no percibieron que su participación fuera completamente voluntaria.

En relación con el segundo factor, si en la sección anterior se identificó que el respaldo institucional de la universidad en la gestión del NAF es clave para facilitar el servicio social, su ausencia o debilidad representará una dificultad concreta para la ejecución del mismo.

Habíamos señalado que el respaldo institucional de la universidad abarca el reconocimiento oficial del NAF como parte de las actividades académicas asignadas a un curso específico (curricular o extracurricular), su validación como parte de las prácticas preprofesionales y su integración como una iniciativa de Responsabilidad

Social Universitaria. No obstante, estos tres aspectos no necesariamente se dan o deben darse de manera simultánea.

Además, este respaldo institucional implica el reconocimiento del docente coordinador del NAF, quien debe destinar tiempo específico dentro de su carga laboral para la gestión del programa, lo que demanda acciones de acompañamiento y monitoreo para la consecución de sus objetivos.

Para el caso de la UPC, el docente coordinador señala que desempeña una labor docente a tiempo parcial en la universidad, por lo que asumir esta nueva responsabilidad implicó el reconocimiento de las horas dedicadas a la gestión del NAF, estimadas en aproximadamente ocho horas semanales.

Diariamente estoy en comunicación con todos ellos porque tenemos grupos de WhatsApp, de monitores. Cualquier cuestión que surja, yo estoy ahí para poder apoyarlos (...) Siempre tenemos reuniones semanales o quincenales con los estudiantes, y se les comenta que es importante que transmitan la relevancia de la formalización a los contribuyentes, cómo esto tiene un impacto en la sociedad. (...) Si no hay un seguimiento constante a los alumnos para motivarlos a cumplir ciertas metas, no creo que pueda tener el resultado esperado. Y eso depende del presupuesto que tenga cada universidad. (UPC\_01)

Los resultados son tangibles, ya que, según relata el docente coordinador, en 2022 la cantidad de orientaciones que alcanzaron los NAF durante ese año disminuyó considerablemente en comparación con el año anterior, al punto de casi provocar la cancelación del programa. Esta situación se originó debido a la decisión de reducir el presupuesto asignado, lo que implicaba dejar de remunerar las horas destinadas por el docente coordinador a la gestión del NAF. Sin embargo, dicha decisión fue revertida al año siguiente.

Desde esta perspectiva, y analizando el caso de la PUCP, podríamos decir que el NAF aún se encuentra en una fase de adecuación. A partir de 2024 la Facultad de Ciencias Contables contrató un docente a tiempo completo, especializado en

tributación y a quien se le está asignando la gestión del NAF. No obstante, también, se requiere tomar en cuenta las restricciones que prevalecen en la universidad respecto al seguro médico para desarrollar actividades externas de servicio social, lo cual no necesariamente tendría que ser asumido como un real obstáculo, considerando, por ejemplo, que el servicio social también puede llevarse a cabo de manera virtual, o incluso dentro de la comunidad universitaria.

Asimismo, un grupo importante de los estudiantes entrevistados de la PUCP expresó haber deseado realizar su labor social, que incluyera una mayor interacción con los contribuyentes y ciudadanos que necesitan información básica y necesaria en materia tributaria. Algunos mencionaron haberse sentido solos y que esperaban tener una mejor orientación e incluso acompañamiento durante las visitas a los negocios, actividad que imaginaban podrían haber realizado.

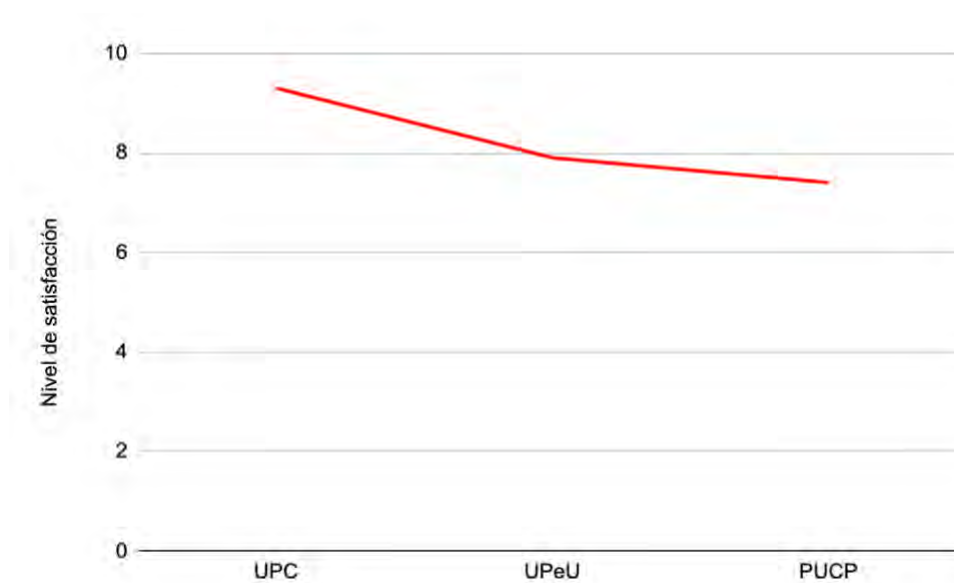
Al profundizar en el análisis del caso del NAF de la PUCP, se evidencia que el limitado acompañamiento y la escasa promoción del programa por parte de la SUNAT han generado un impacto significativo, constituyendo un tercer factor que dificulta la prestación del servicio social. Esta situación se traduce en la ausencia de oportunidades para recibir retroalimentación y orientación, elementos necesarios para una mejor definición de estrategias y superar los retos enfrentados por los estudiantes.

#### **4.3.5 Nivel de satisfacción con el servicio social desarrollado**

Las dificultades señaladas por los estudiantes explican los resultados obtenidos respecto a su nivel de satisfacción durante el desarrollo del servicio social, los cuales se presentan en la figura siguiente.

**Figura 25**

*Nivel de satisfacción con el servicio social desarrollado en el NAF.*



*Nota.* La escala de satisfacción empleada va del 1, que representa “nada satisfecho”, al 10, que representa “muy satisfecho”.

Los estudiantes del NAF de la UPC reportaron el mayor nivel de satisfacción, con un promedio de 9.3 en una escala de 1 a 10, destacándose respecto de los otros programas. En segundo lugar, el NAF de la UPeU mostró un promedio de satisfacción de 7.9, mientras que el NAF de la PUCP registró un promedio de 7.4.

De los tres casos de estudio, el NAF de la PUCP ha mostrado un nivel de satisfacción inferior al de los NAF de la UPC y de la UPeU.

Es importante resaltar que, a pesar de las dificultades señaladas en el componente de capacitación, los estudiantes de la UPeU manifestaron satisfacción con la labor desarrollada en el servicio social: “Lo bueno es que, sí hay un sentimiento, una sensación bonita cuando ayudas a alguien y te agradece” (UPeU\_02).

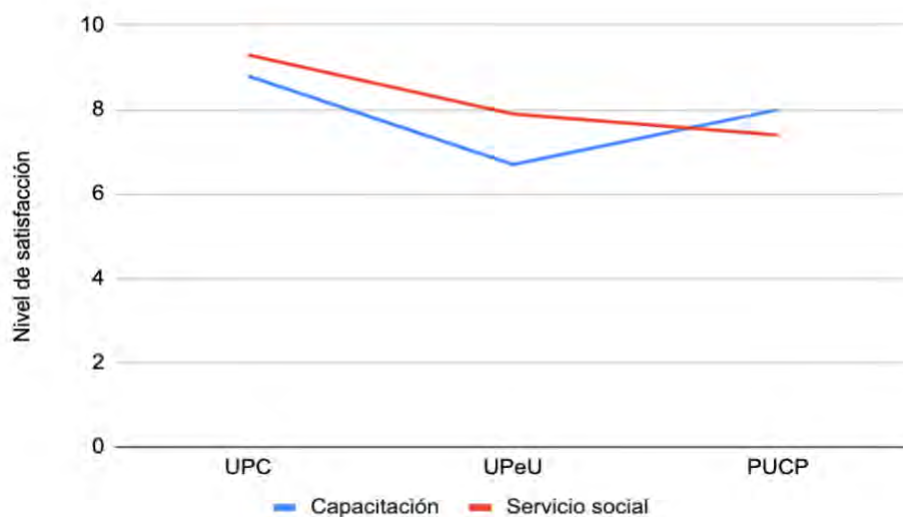
Por su parte, los entrevistados de la PUCP señalan que el servicio social que esperaban realizar no se llevó a cabo como esperaban:

La verdad que me hubiera gustado hacer una labor presencial, así como también en las labores que hacemos dentro de la agrupación “Fomentando Conciencia Tributaria”<sup>19</sup> para tener un contacto más directo. (PUCP\_08)

Ahora bien, si comparamos los niveles de satisfacción con la capacitación recibida y con el desarrollo del servicio social, observamos diferencias notorias, tal como se muestra en la siguiente figura.

**Figura 26**

*Comparativa entre el nivel de satisfacción con la capacitación recibida y el servicio social realizado.*



*Nota.* La escala de satisfacción empleada va del 1, que representa “nada satisfecho”, al 10, que representa “muy satisfecho”.

Estos resultados ponen de manifiesto la percepción positiva que los estudiantes tienen del Programa NAF y su impacto. Asimismo, evidencian diferencias en la experiencia desarrollada según la universidad de procedencia, las cuales estarían relacionadas con aquellos factores que han incidido en la implementación del programa, tanto en el componente de capacitación como en el de servicio social.

<sup>19</sup> De acuerdo con lo señalado por los entrevistados, la Asociación estudiantil “Fomentando Conciencia Tributaria” ha desarrollado actividades presenciales en las que ha brindado información básica en materia tributaria a estudiantes de otras facultades de la PUCP, así como a organizaciones sociales en determinados distritos. Más información de la Asociación en [Instagram](#).

## DISCUSIÓN

En esta investigación al identificar los factores que dificultaron la implementación del Programa NAF en relación con el servicio social universitario, se determinaron la presencia de tres factores: (i) el tiempo limitado de los estudiantes debido a la carga académica y el desarrollo de sus prácticas preprofesionales; (ii) el débil respaldo institucional por parte de la universidad en la gestión del NAF; y (iii) el escaso acompañamiento y la limitada promoción del programa por parte de la SUNAT.

Estos resultados, con excepción del primer factor —relacionado con la disponibilidad de tiempo de los estudiantes, sobre el cual no se han identificado estudios previos— coinciden con los hallazgos de Blasco (2018), quien, al sistematizar las experiencias de gestión de los NAF en Argentina, Bolivia y Costa Rica, recoge los testimonios de funcionarios de las administraciones tributarias que revelan que, en general, cuando los docentes coordinadores de los NAF no perciben una retribución económica, tienden a limitar su participación a una representación formal de la universidad, sin involucrarse activamente en el desarrollo del programa. En este sentido, Blasco destaca la importancia y necesidad del compromiso institucional por parte de las universidades como condición indispensable para garantizar la calidad del servicio ofrecido por los NAF. Para ello, se requiere implementar un modelo de gestión ajustado a los recursos disponibles tanto de la universidad como de la administración tributaria.

Asimismo, Blasco destaca el caso del NAF en México, que experimentó un marcado declive en 2017, pues casi la mitad de los núcleos que figuraban como activos no desarrollaban actividades reales. Esta situación coincidió con una pérdida progresiva de interés por parte de los estudiantes, lo que llevó al cierre de varios NAF. Uno de los factores identificados que incidió en ello fue la falta de acompañamiento por parte del Servicio de Administración Tributaria (SAT).

A partir de este antecedente y del análisis de los resultados obtenidos, se puede afirmar que los factores que dificultan el desarrollo del servicio social universitario a través del Programa NAF están vinculados a un modelo de gestión débil, que refleja

un acompañamiento limitado —e incluso inexistente— por parte de la administración tributaria. A ello se suma, el escaso respaldo institucional de algunas universidades, lo cual repercute de manera significativa en la calidad del servicio social y en el nivel de satisfacción de los estudiantes que participan en este programa.



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **CONCLUSIONES**

A continuación presentamos las conclusiones de acuerdo al objetivo general y a los tres objetivos específicos de esta investigación.

#### **FACTORES QUE CONTRIBUYEN Y LIMITAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NAF, PROMOVIDO POR LA SUNAT Y DIRIGIDO A ESTUDIANTES DE UNIVERSIDADES EN LIMA, MEDIANTE EL ANÁLISIS DE LAS CAPACITACIONES DESARROLLADAS Y EL SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO.**

1. Los factores que inciden tanto en la optimización como en el debilitamiento del Programa NAF están asociados al modelo de diseño y gestión a cargo de la SUNAT. No obstante, el respaldo institucional de las universidades, que se revela en el nivel de institucionalización del NAF y con ello, en el reconocimiento de la labor del docente coordinador, resulta determinante en el éxito del Programa. Esto se evidencia en el caso del NAF de la UPC, una experiencia consolidada que reconoce formalmente al NAF como un Programa de Responsabilidad Social Universitaria, integrándolo al ámbito académico y otorgándole valor curricular a través de créditos académicos y convalidación de prácticas preprofesionales. De este modo, el respaldo institucional de la universidad, traducido en la institucionalización del NAF, destaca como pilar esencial para asegurar el impacto sostenible del programa en la formación profesional de los estudiantes y en el beneficio en la sociedad.

## **CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS E INTERESES ACADÉMICOS DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS A TRAVÉS DE LAS CAPACITACIONES DESARROLLADAS POR EL PROGRAMA NAF.**

2. Las capacitaciones desarrolladas por el Programa NAF lograron cumplir en buena medida con las expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios, a excepción de un grupo de estudiantes que contaban con un nivel avanzado de estudios en materia tributaria. Esto cuestiona la estandarización de contenidos y su nivel de profundidad considerado en las capacitaciones. Asimismo, su desarrollo a través de charlas bajo la modalidad virtual ha carecido de una metodología activa que fomente la motivación, interacción y el aprendizaje colaborativo, lo que ha generado el interés de los estudiantes hacia una propuesta híbrida (semipresencial) y el retorno de las pasantías que la SUNAT dejó de ejecutar a partir de la pandemia de la COVID-19.

## **FACTORES QUE FACILITAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NAF CON RELACIÓN AL SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO.**

3. Se ha determinado cuatro factores que facilitan el servicio social universitario del NAF: (i) el respaldo institucional de la universidad, (ii) el compromiso social estudiantil, (iii) la capacitación y certificación proporcionada por la SUNAT, y (iv) la confianza que los contribuyentes depositan en los estudiantes. El respaldo institucional de la universidad es el factor con mayor determinación y comprende, asimismo, diversos aspectos, entre ellos, el grado de institucionalización del Programa NAF, lo que implica el reconocimiento y liderazgo del docente coordinador, que como hemos observado con los estudios de caso, trasciende significativamente en el desarrollo del servicio social de los estudiantes.

## **FACTORES QUE DIFICULTAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NAF CON RELACIÓN AL SERVICIO SOCIAL UNIVERSITARIO.**

4. Se han determinado tres factores que dificultan el desarrollo del servicio social universitario del NAF: (i) el tiempo limitado de los estudiantes debido a la carga académica y al desarrollo de sus prácticas preprofesionales, (ii) el débil respaldo institucional de la universidad en la gestión del NAF, y (iii) el escaso acompañamiento y la limitada promoción del programa por parte de la SUNAT. El respaldo de la universidad en la gestión del NAF, tal como se señaló en la conclusión anterior, cumple un rol determinante. Si los estudiantes no cuentan con las facilidades brindadas por sus centros de estudios, así como alternativas de solución frente a los inconvenientes que puedan surgir, y un acompañamiento oportuno que responda a sus expectativas, el servicio social puede decaer y generar un cierto grado de insatisfacción, como se ha evidenciado en esta investigación.

De otro lado, desde la perspectiva de la Gerencia Social, podemos concluir que:

5. La implementación y sostenibilidad del Programa NAF requieren un enfoque integral de gestión basado en la articulación interinstitucional, la planificación estratégica y la mejora continua. La colaboración entre la SUNAT y las universidades debe sustentarse en un modelo participativo que refleje y garantice la armonización y el cumplimiento de intereses, asegurando también la satisfacción de las necesidades de los estudiantes y los contribuyentes. Asimismo, la sostenibilidad del NAF depende de la capacidad de las universidades para institucionalizarlo como una iniciativa alineada con su responsabilidad social, garantizando su permanencia y fortalecimiento a lo largo del tiempo, con beneficios tanto para los estudiantes como para la sociedad.

## **RECOMENDACIONES**

Consideramos que la SUNAT debería establecer un modelo de gestión del NAF orientado a garantizar la sostenibilidad e impacto del programa, desempeñando un rol facilitador y adoptando un enfoque orientado a resultados, centrado en los estudiantes universitarios, y desarrollado en alianza estratégica con las universidades y otros grupos de interés. Esto implica, asimismo, la adopción de un enfoque de juventud, en el que se conciba a los jóvenes como actores estratégicos del desarrollo, reconociéndolos desde su condición juvenil y actoría social en el campo de la participación cultural, social y política.

Para ello, listamos las siguientes recomendaciones dirigidas a la GCTA de la SUNAT.

1. Rediseñar la propuesta de intervención del Programa NAF, teniendo en cuenta las particularidades académicas y el entorno socioeconómico en el que se desarrollan las universidades. Esto implica desarrollar una propuesta diferenciada y flexible en el componente de capacitación para los estudiantes, con al menos dos niveles de formación (básico e intermedio). Asimismo, se requiere diseñar y validar estrategias para optimizar el desarrollo del servicio social del NAF.
2. Adoptar un enfoque de competencias en el diseño de las capacitaciones teniendo en cuenta el uso de metodologías participativas para el aprendizaje significativo y colaborativo. Asimismo, estructurar la capacitación bajo una propuesta híbrida, que incluya al menos una sesión presencial.
3. Reforzar la inducción del Programa NAF para evitar su confusión y generación de falsas expectativas. Es esencial que los estudiantes tengan una comprensión de lo que implica su participación en el NAF. Se debe proporcionar una inducción más estructurada y accesible, ofreciendo ejemplos concretos de lo que implica el servicio social y las responsabilidades que asumirán al ser parte del mismo.

4. Retomar las pasantías a los Centros de Servicios al Contribuyente para motivar a los estudiantes y afianzar sus competencias sobre la base del desarrollo de prácticas vivenciales de orientación en materia tributaria. Estas pasantías permitirían a los estudiantes aplicar sus conocimientos y afianzar su formación en un entorno real.
5. Desarrollar seminarios y otras actividades académicas de actualización y análisis en temas de interés en materia tributaria. Estas actividades podrían realizarse periódicamente en coordinación con las universidades. Se recomienda incluir temas actuales que ayuden a profundizar el análisis tributario, atendiendo los intereses y necesidades de capacitación de los estudiantes.
6. Promocionar y difundir el servicio social del NAF en la academia y ciudadanía en general, utilizando los diversos canales de comunicación de la SUNAT. Asimismo, se debe incentivar y reconocer las buenas prácticas de gestión de los docentes coordinadores del NAF y los estudiantes destacados, mediante concursos y la publicación de sus experiencias.
7. Desarrollar un sistema de seguimiento y acompañamiento de los NAF durante la etapa del servicio social, que permita e incentive el fortalecimiento grupal y la retroalimentación en los estudiantes.
8. Promover la institucionalización del Programa NAF en las universidades, como una alternativa de Responsabilidad Social Universitaria, con validez curricular a través de créditos académicos o la convalidación de prácticas preprofesionales, tomando como casos modelo las experiencias de la UPC y la UPeU.
9. Generar espacios de intercambio de experiencias a nivel regional, nacional e internacional que involucren a los estudiantes universitarios participantes de los NAF, a los docentes coordinadores del programa, a las autoridades académicas y a los funcionarios de las administraciones tributarias.

Adicionalmente, a partir de las conclusiones a las que arribamos y dada la escasez de investigaciones relacionadas a los NAF, se recomienda a la SUNAT y academia:

10. Desarrollar un estudio longitudinal que analice cómo el grado de institucionalización del Programa NAF en universidades públicas y privadas impacta en la sostenibilidad del programa y en el desarrollo profesional de los estudiantes. Este estudio debería considerar factores como el respaldo institucional derivado en el reconocimiento académico del NAF (créditos y prácticas preprofesionales), el nivel de participación estudiantil en el servicio social, y el beneficio percibido por la comunidad universitaria y los contribuyentes.

Finalmente, desde la perspectiva de la Gerencia Social, se recomienda:

11. Priorizar la planificación estratégica, el seguimiento y la evaluación de resultados mediante indicadores de impacto. Para ello, es importante implementar un modelo de gestión basado en la articulación interinstitucional entre la SUNAT, las universidades y otros actores estratégicos, que responda a las necesidades del entorno social y académico en el ámbito tributario. Esto implica diseñar un sistema de monitoreo, promover una gestión participativa que involucre a estudiantes, docentes y a la SUNAT, con el fin de asegurar la continuidad del programa a través de su institucionalización y reconocimiento académico. Asimismo, se sugiere impulsar alianzas estratégicas con el sector público y privado, así como con otras administraciones tributarias, con el propósito de fortalecer la formación de los estudiantes y la proyección social del NAF, asegurando un impacto sostenible en la sociedad.

:

## CAPÍTULO VI

### PROPUESTA DE MEJORA

Considerando los resultados obtenidos en la investigación y las recomendaciones expuestas en el capítulo anterior, se presenta una propuesta de mejora compuesta por cuatro líneas de acción, cada una con sus respectivas actividades principales. Esta propuesta se resume en la siguiente figura.

**Figura 27**

*Líneas de acción propuestas para fortalecer la gestión del Programa NAF.*



*Nota.* Las líneas de acción se organizan temáticamente para orientar una gestión más efectiva.

### **LINEAMIENTOS DE ACCIÓN**

1. **DESARROLLO DE CAPACIDADES:** Esta línea está orientada en el fortalecimiento de habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para que los estudiantes participen de manera efectiva en el programa.

### **Actividades principales**

- Diseño de un curso de capacitación con enfoque de competencias y metodologías activas.
- Pasantías en los Centro de Servicios al Contribuyente de la SUNAT.
- Organización de eventos académicos de actualización en materia tributaria.

2. **ACOMPañAMIENTO EN EL SERVICIO SOCIAL:** Esta línea tiene como propósito brindar retroalimentación constante a los estudiantes, ofrecer orientación frente a situaciones desafiantes y mantener un seguimiento permanente por parte de la GCTA, promoviendo buenas prácticas y el cumplimiento de los objetivos establecidos como parte del servicio social.

### **Actividades principales**

- Sesiones de retroalimentación y fortalecimiento grupal.
- Asistencia técnica para la definición y ejecución de estrategias en el servicio social.

3. **DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS:** Esta línea busca promover el NAF como un servicio gratuito y accesible para los contribuyentes, así como generar espacios para compartir experiencias exitosas y aprendizajes obtenidos de los NAF.

### **Actividades principales**

- Difusión del servicio social del NAF.
- Concurso de mejores prácticas.
- Intercambio de experiencias a nivel nacional e internacional.
- Encuentros universitarios.

4. **INSTITUCIONALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR:** Esta línea busca posicionar al NAF como un programa de Responsabilidad Social Universitaria, con valor curricular, que fomente la ciudadanía fiscal y garantice sostenibilidad su sostenibilidad.

#### **Actividades principales**

- Mesas de trabajo con grupos de interés, como SUNEDU, MINEDU, universidades, entre otros.
- Conversatorio sobre el NAF como propuesta de RSU.
- Suscripción de acuerdos de cooperación con universidades.



## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Peruana de Cooperación Internacional. (2008). *Situación y tendencias de la cooperación internacional en el Perú: Año 2006*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/714345/situacion-tendencias-2006.pdf>
- Arias, C., Carrillo, L., & Torres, R. (2020). *Análisis del sector informal y discusiones sobre la regulación del trabajo en plataformas digitales en el Ecuador* (Documentos de Proyectos LC/TS.2020/75). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Armas, M., & Colmenares, M. (2009). Educación para el desarrollo de la cultura tributaria. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 4(6).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2937210>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* (Resolución A/RES/70/1).  
<https://undocs.org/es/A/RES/70/1>
- Asenjo, C. (2016). *Guía para el monitoreo y evaluación de resultados de Núcleos de Asistencia Fiscal*. Programa EUROsociAL+, Serie Guías y Manuales, Área Finanzas Públicas, Documento de Trabajo (n.º 44).  
[http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1461684298-DT\\_44\\_guia%20para%20el%20monitoreo%20NAF.pdf](http://sia.eurosocial-ii.eu/files/docs/1461684298-DT_44_guia%20para%20el%20monitoreo%20NAF.pdf)
- Blasco, J. (2018). *Buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)*. Programa EUROsociAL+, Serie de Aprendizajes, Colección ES+ (n.º 3).

- CIAT & GIZ. (2023). *Diagnóstico regional sobre cultura tributaria en Centroamérica: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana*. CIAT.
- COMEXPERU. (2024). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Resultados en 2023*.  
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2023.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2003, 2 de julio). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, Ley 28015*. Diario Oficial El Peruano.  
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/documentos/leyes/28015.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2014, 9 de julio). *Ley universitaria, Ley 30220*. Diario Oficial El Peruano.  
<https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- Crespo, M., & Romero, M. (2023). Fomento de la cultura tributaria a través de centros de asesoría fiscal. Impacto del NAF sobre la recaudación y el conocimiento del cantón Machala. *TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review / Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 14(3), 1-15.  
<https://eaapublishing.org/journals/index.php/technorev/article/view/702/815>
- Díaz, B., & Fernández, A. (2010). *Educación fiscal y cohesión social. Experiencias de América Latina*. Instituto de Estudios Fiscales.
- Freitas, M. M. D., Rover, A., Almeida, I. X., & Silva, R. D. (2018). Cooperação entre universidade e Receita Federal: Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF). *Revista Foco*, 11(1), 55-77.

- García-Martín, L. (2022). La Agenda 2030 y el desarrollo sostenible: Reflexiones en torno a su naturaleza jurídica y aplicación en el derecho internacional por parte de los Estados y las empresas. *Iberoamerican Journal of Development Studies*, 11(2), 126-142.  
<https://papiro.unizar.es/ojs/index.php/ried/article/view/9274>
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, L. (2006). *Metodología de la investigación* (4.ª ed.). McGraw Hill.
- Hidalgo, A., & otros. (2023). Núcleos de apoyo contable y fiscal como eje fortalecedor de la figura profesional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 933-947.
- Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima. (2023, 31 de mayo). *Informalidad 360º. Datos obtenidos a partir de la ENAHO 2022*.  
<https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2023/06/iedep-informalidad-360%C2%BA.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Producción y empleo informal en el Perú. Cuenta satélite de la economía informal 2007 – 2012*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1154/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1154/libro.pdf)
- Instituto Peruano de Economía. (2022). *El mercado de créditos informales en el Perú*.  
<https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2023/06/IPE-EI-mercado-de-creditos-informales-en-el-Peru.pdf>
- Internal Revenue Service. (2025). *Programa de clínicas para contribuyentes de bajos ingresos (LITC): Descripción del programa* (Publicación 4134(SP)). U.S. Department of the Treasury.  
<https://www.irs.gov/pub/irs-pdf/p4134sp.pdf>

- Kliksberg, B. (2009). Los desafíos éticos en un mundo paradójico: El rol de la universidad. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (43), 63-82.
- Koengkan, B., Bonfim, M., & Freitas, A. (2022). O núcleo de apoio contábil fiscal e seu impacto na comunidade. *Revista de Administração e Contabilidade*, 12(3), 45-59.
- Krauskopf, D. (2003). *Participación social y desarrollo en la adolescencia* (3.<sup>a</sup> ed.). Fondo de Población de las Naciones Unidas.  
[https://www.researchgate.net/publication/318544228\\_PARTICIPACION\\_SOCIAL\\_Y\\_DESARROLLO\\_EN\\_LA\\_ADOLESCENCIA\\_ENERO\\_2003\\_COSTA\\_RICA](https://www.researchgate.net/publication/318544228_PARTICIPACION_SOCIAL_Y_DESARROLLO_EN_LA_ADOLESCENCIA_ENERO_2003_COSTA_RICA)
- Krauskopf, D. (2004). *Perspectivas sobre la condición juvenil y su inclusión en las políticas públicas*. En E. Gerber & S. Balardini (Eds.), *Políticas de Juventud en Latinoamérica. Argentina en Perspectiva* (pp. 11-24). FLACSO – Friedrich Ebert Stiftung.
- Martínez, C. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, 20, 165-193.  
<https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Matteucci, M. (2010). *La definición de conciencia tributaria y los mecanismos para crearla*. Blog de Mario Alva Matteucci.  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2010/03/05/la-definicion-de-conciencia-tributaria-y-los-mecanismos-para-crearla/>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (1999). *Decreto Supremo N° 135-99-EF de 1999. Código Tributario*.  
<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/codigo/>
- Ministerio de Economía y Finanzas del Perú. (2024). *Exposición de motivos. Ley del presupuesto público para el año fiscal 2025*.

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/sectr\\_publ/proy\\_2025/EM\\_PL\\_Presupuesto\\_SP\\_2025.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/sectr_publ/proy_2025/EM_PL_Presupuesto_SP_2025.pdf)

Ministerio de Educación. (2022, 20 de enero). *Lineamientos para la implementación de la gestión de la Responsabilidad Social Universitaria. Resolución Viceministerial N°007-2022-MINEDU.*

<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/2708470-007-2022-minedu>

Ministerio de la Producción. (2024). *Las MIPYME en cifras 2023*. Lima, Perú.

<https://www.producempresarial.pe/las-mipyme-en-cifras-2023/>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2023). *Situación del empleo formal e informal en Lima Metropolitana, 2022. Boletín socioeconómico laboral de Lima Metropolitana*. Año 1 – N.º 1, Septiembre 2023.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5640876/4996024-boletin\\_situacion\\_empleo\\_formal\\_compressed.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5640876/4996024-boletin_situacion_empleo_formal_compressed.pdf)

Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G. 2681-P/Rev. 3). Santiago.

OECD. (2021). *Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía: Guía sobre educación tributaria en el mundo*. OECD Publishing.

[https://www.oecd.org/es/publications/2021/11/building-tax-culture-compliance-and-citizenship\\_ad2a361d.html](https://www.oecd.org/es/publications/2021/11/building-tax-culture-compliance-and-citizenship_ad2a361d.html)

OECD, CIAT & CEPAL. (2024). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2024*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/ec57392c-es>

OECD & FIIAPP. (2015). *Fomentando la cultura tributaria, el cumplimiento fiscal y la ciudadanía: Guía sobre educación tributaria en el mundo*. OECD Publishing.

<https://doi.org/10.1787/9789264222786-es>

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Panorama Laboral 2022. América Latina y el Caribe*.

[https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms\\_867497.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/publication/wcms_867497.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2025). *Panorama Laboral 2024. América Latina y el Caribe*. <https://www.ilo.org/sites/default/files/2025-03/OIT-PANORAMA-LABORAL-2024.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2002). *Políticas de Estado del Acuerdo Nacional*. <https://www.acuerdonacional.pe>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009). *Desarrollo de capacidades: Texto básico del PNUD*. New York.

[https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/Capacity\\_Development\\_A\\_UNDP\\_Primer\\_Spanish.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/Capacity_Development_A_UNDP_Primer_Spanish.pdf)

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2015). *Informe sobre Desarrollo Humano 2015. Trabajo al servicio del desarrollo humano*. New York.

Quirino, P., Popik, J., & Pimentel, R. (2021). Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal (NAF): Um estudo dos serviços e práticas desenvolvidas no Brasil. *18º Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade*, São Paulo, 28 a 30 de julho 2021. <https://congressousp.fipecafi.org/anais/21UspInternational/ArtigosDownload/3464.pdf>

Radio Programas del Perú. (2016, octubre 10). *Sunat es la empresa pública más atractiva para trabajar*. RPP Noticias.

<https://rpp.pe/economia/economia/sunat-es-la-empresa-publica-mas-atractiva-para-trabajar-noticia-1001007>

Receita Federal do Brasil. (2024). *NAF Referencial. Versão 4.0: Diretrizes, conceitos, estratégias e modelos de documentos a respeito do programa Núcleo de Apoio*

*Contábil e Fiscal, na Receita Federal do Brasil e em instituições de ensino parceiras.* [Manual].

<https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/manuais/referencial-naf/referencial-naf/view>

Rede NAF. (2022, 4 de noviembre). *NAF- Núcleo de Apoio Contábil e Fiscal* (vídeo institucional) [Vídeo]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=447uWAikhLY&t=26s>

Rivadeneira, A., & Conrado, V. (2021). Análisis de la situación actual de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) durante la pandemia por COVID-19, en la ciudad de Quito. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6).

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1374>

Rodríguez-Carmona, A. (2021). *El potencial de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como palanca de inclusión social*. Madrid: Programa EUROsociAL+, Serie de Aprendizajes, Colección ES+, n.o 18.

Stakeholders. (2017, noviembre 9). *Arellano Marketing premia a empresas preferidas para trabajar*. Stakeholders.

<https://stakeholders.com.pe/noticias-sh/arellano-marketing-premia-empresas-preferidas-para-trabajar/>

SUNAT. (s/f). *Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal*.

<https://cultura.sunat.gob.pe/nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal>

SUNAT. (2022a). *Incumplimiento en el Impuesto General a las Ventas 2021* (Informe N.º 000040-2022-SUNAT/1V3000). Ministerio de Economía y Finanzas.

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Incumplimiento\\_IGV\\_2021\\_y\\_aspectos\\_complementarios.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Incumplimiento_IGV_2021_y_aspectos_complementarios.pdf)

SUNAT. (2022b). *Incumplimiento global en el IR de la tercera categoría del RG y el RTM 2021* (Informe N.º 000041-2022-SUNAT/1V3000). Ministerio de Economía y Finanzas.

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Incumplimiento\\_global\\_IR\\_3ra\\_categ\\_RG\\_RMT\\_2021.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Incumplimiento_global_IR_3ra_categ_RG_RMT_2021.pdf)

SUNAT. (2024a). *Lineamiento Núcleos de Apoyo Fiscal. Febrero 2024*. Instituto Aduanero y Tributario. Gerencia de Cultura Tributaria y Aduanera.  
<https://cultura.sunat.gob.pe/sites/default/files/Lineamiento-NAF-2024.pdf>

SUNAT. (2024b). *Memoria Institucional de la SUNAT 2023*.

<https://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/memoria/memoria2023.pdf>

Ureña, J., Martínez, A., Medina, J., & Meza, L. (2019). Implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia: El caso de UNIMINUTO. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, julio 2019.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/apoyo-contable-fiscal.html>

Viteri, A., & Maza, J. (2024). Percepción estudiantil sobre influencia del Núcleo de Apoyo Fiscal en su formación. *Revista Ñeque*, 7(18), 302–315.  
<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v7i18.143>



## Anexo 1. Matriz de consistencia

Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Fuentes	Técnicas de investigación
Determinar los factores que contribuyen y limitan la implementación del Programa Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) promovido por la SUNAT y dirigido a estudiantes universitarios en Lima, a través del análisis de las capacitaciones desarrolladas y el servicio social universitario, con el fin de proponer medidas de mejora que fortalezcan su ejecución.	1. Identificar en qué medida las capacitaciones desarrolladas por el Programa NAF han logrado cumplir con las expectativas e intereses académicos de los estudiantes universitarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitaciones impartidas por el Programa NAF</li> <li>• Expectativas alcanzadas de los estudiantes universitarios respecto de las capacitaciones desarrolladas por el programa</li> <li>• Intereses académicos de los estudiantes universitarios atendidos a partir de las capacitaciones desarrolladas por el programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de participación en las capacitaciones</li> <li>• Nivel de importancia asignados a los temas recibidos</li> <li>• Opinión sobre la metodología, horarios y modalidad de las capacitaciones</li> <li>• Nivel de satisfacción respecto de las capacitaciones recibidas</li> <li>• Tipo de conocimientos acorde con los requerimientos de los estudiantes universitarios</li> <li>• Nivel de contribución de las capacitaciones al desarrollo profesional de los estudiantes universitarios</li> </ul>	F. primarias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes partícipes del NAF y docente coordinador</li> <li>• Funcionarios de SUNAT</li> </ul> F. Secundarias: Informes de gestión, reportes	Entrevista semiestructurada
	2. Determinar los factores que han facilitado la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores que facilitan la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario</li> <li>• Servicio social universitario desarrollado por el NAF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión sobre las situaciones favorables identificadas en el desarrollo del servicio social del NAF</li> <li>• Nivel de puesta en práctica de los conocimientos adquiridos</li> <li>• Nivel de apoyo recibido para el servicio social</li> <li>• Tipo de estrategias implementadas en el servicio social</li> <li>• Tipo de actividades desarrolladas</li> <li>• Perfil del público atendido</li> </ul>	F. primarias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes partícipes del NAF y docente coordinador</li> <li>• Funcionarios de SUNAT</li> </ul> F. Secundarias: Informes de gestión, reportes	Entrevista semiestructurada
	3. Determinar los factores que han dificultado la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores que dificultan la implementación del Programa NAF con relación al servicio social universitario</li> <li>• Servicio social universitario desarrollado por el NAF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión sobre los obstáculos que han enfrentado en el servicio social del NAF</li> <li>• Naturaleza de las dificultades identificadas como parte del servicio social</li> <li>• Nivel de satisfacción en el desarrollo del servicio social</li> </ul>	F. primarias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes partícipes del NAF y docente coordinador</li> <li>• Funcionarios de SUNAT</li> </ul> F. Secundarias: Informes de gestión, reportes	Entrevista semiestructurada

## Anexo 2. Instrumentos

### GUÍA DE PREGUNTAS ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

#### DIRIGIDO A: ESTUDIANTES PARTICIPANTES DEL NAF

##### **I. Sobre la capacitación**

1. ¿Qué expectativas tuviste al momento de iniciar el programa de capacitación?
2. ¿Consideras que tus expectativas han sido cubiertas?, ¿Por qué?
3. ¿Qué opinas de metodología de enseñanza impartida en el programa de capacitación?
4. ¿Qué opinas sobre la modalidad virtual con que se desarrollan las sesiones de capacitación?
5. ¿De los temas que se han desarrollado a través de las capacitaciones cuáles te parecieron más importantes?, ¿Por qué?
6. Si se tuviera que proponer nuevos temas para el desarrollo de las capacitaciones, ¿cuáles serían?
7. Del 1 al 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿en qué número te ubicarías respecto de las capacitaciones que recibiste?, ¿Por qué?
8. ¿En caso sea necesario, qué aspectos consideras debe mejorarse en la etapa de capacitación del NAF?

##### **II. Sobre el servicio social universitario (elementos que facilitan)**

9. ¿En qué consistió el servicio social que desarrollaste como parte del NAF?
10. ¿Cómo fue tu disposición de tiempo para desarrollar el servicio social?
11. ¿Cómo se organizaron para realizar el servicio social?
12. ¿Qué temas desarrollaste en el servicio social con los contribuyentes y MYPE?

13. ¿La capacitación que recibiste te sirvió para que realices el servicio social con éxito?, de ser afirmativa la respuesta, ¿qué temas te sirvieron más?, Por qué?
14. En tu opinión, ¿cuál o cuáles han sido aquellos factores que han contribuido a un buen desarrollo del servicio social del NAF?
15. ¿Para ti, qué tan importante es el Programa NAF?
16. ¿Qué opinas sobre el apoyo o soporte recibido por parte de la universidad para el servicio social?, ¿en qué consistió?, ¿consideras que fue suficiente?
17. ¿Consideras que la SUNAT debería cumplir un rol más activo en la etapa del servicio social que has desarrollado como NAF?
18. ¿Consideras que la orientación que le brindaste a los contribuyentes y MYPE está facilitando el cumplimiento de sus obligaciones tributarias?, ¿por qué?
19. ¿Los horarios establecidos facilitó tu participación?
20. ¿Los días establecidos facilitó tu participación?

### **III. Sobre el servicio social universitario (elementos que dificultan)**

21. ¿Qué dificultades consideras se ha presentado en el servicio social desarrollado como parte del NAF?
22. ¿Has tenido casos complejos o difíciles de resolver? De ser así, ¿cómo lo enfrentaste?
23. ¿Has tenido algún contribuyente que haya presentado alguna actitud difícil de manejar? De ser así, descríbelo
24. ¿Qué lecciones aprendidas te llevas luego de tu experiencia en el NAF?
25. Del 1 al 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 es muy satisfecho, ¿en qué número te ubicarías respecto de tu labor en el servicio social como parte del NAF?, ¿Por qué?
26. ¿Qué recomendaciones sugieres para fortalecer el NAF y su labor de servicio social?
27. ¿Qué mensaje les darías a los compañeros de otros ciclos que aun no se han inscrito al NAF?

## GUÍA DE PREGUNTAS ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

### DIRIGIDO A: DOCENTE COORDINADOR DEL NAF

#### I. Sobre la implementación del NAF

1. ¿Desde cuándo vienen implementando el NAF en la universidad?
2. ¿En qué medida considera que el NAF contribuye con la formación académica de los estudiantes?
3. ¿El NAF forma parte de un curso de la malla curricular de las Facultades que participan del Programa o está siendo reconocido como un programa de responsabilidad social universitaria?
4. ¿Sobre los lineamientos NAF, considera que hace falta incluir o excluir algún punto?

#### II. Sobre las capacitaciones del NAF

5. ¿Qué le parecieron los temas que se impartieron en las capacitaciones?
6. Las capacitaciones se desarrollaron virtual ¿considera adecuado mantenerse bajo esta modalidad?, ¿Porqué?
7. ¿Debería incluirse o excluirse algún tema en las capacitaciones?
8. ¿Qué opina sobre la metodología y modalidad empleada en las capacitaciones?

#### III. Sobre el servicio social del NAF

9. ¿Cuál es su rol en la etapa de servicio social que desarrolla el NAF?
10. En el servicio social que realizan el NAF ¿considera que la SUNAT debería desempeñar algún rol más activo?
11. ¿Qué otras acciones podrían llevar a cabo la SUNAT para el fortalecimiento de los NAF?

12. ¿En qué medida el NAF facilita que los contribuyentes atendidos cumplan con sus obligaciones tributarias?
13. ¿Cuáles son los temas más recurrentes por parte de los contribuyentes al recibir la asistencia del NAF?
14. ¿Cuántas horas a la semana dedicas a asistir al NAF?

#### **IV. Sobre el impacto y dificultades**

15. ¿Cuáles considera son los principales logros del NAF?
16. ¿Cuáles fueron las dificultades que atravesaron en la implementación del NAF?
17. ¿Respecto a la facilidad para conseguir empleo, realizan un seguimiento a los alumnos que participaron del NAF una vez que egresan?



## GUÍA DE PREGUNTAS ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

### DIRIGIDO A: FUNCIONARIOS SUNAT

#### **Sobre los inicios de la implementación del NAF**

1. ¿Desde cuándo vienen ejecutando el Programa NAF?
2. ¿Fue complicado su implementación al inicio?, ¿por qué?
3. ¿Cuáles fueron las primeras universidades donde implementaron el NAF?, ¿Cómo fue la expectativa y respuesta de estas universidades?
4. ¿Por qué han incluido a institutos tecnológicos en la propuesta NAF?
5. El objetivo 8 de la Agenda 2030 trata sobre el crecimiento económico inclusivo y plantea impulsar la formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. ¿De qué manera considera que el Programa NAF puede contribuir a lograr esta meta?

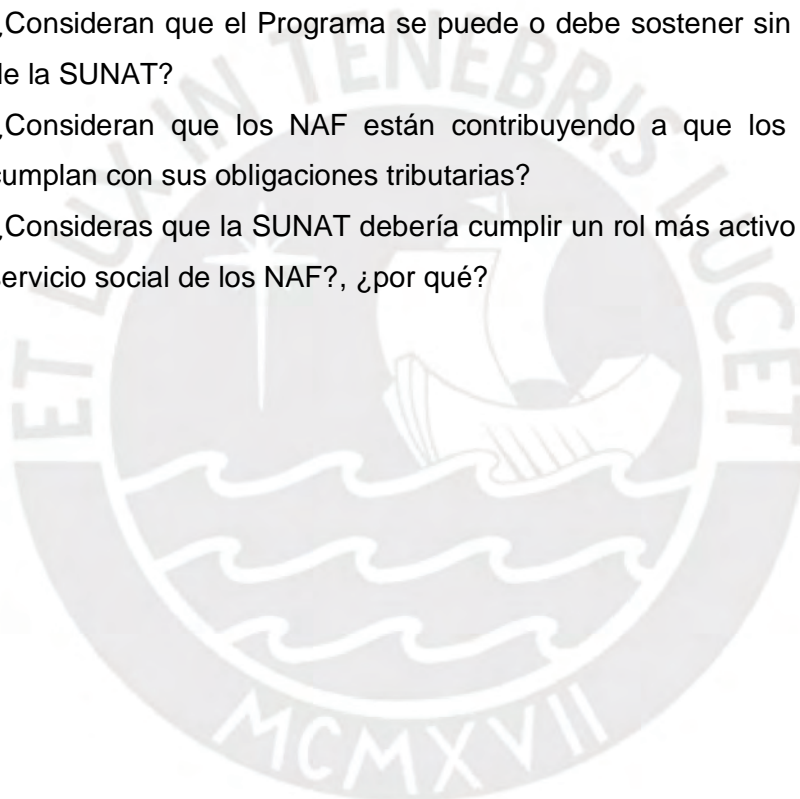
#### **Sobre la capacitación brindada**

6. ¿Consideras que las capacitaciones que han programado con los NAF en cuanto a los temas son relevantes?
7. ¿Consideran que deben mejorar la metodología que vienen empleando?
8. ¿Han recibido aportes por parte del docente coordinador o alumnos sobre la capacitación que realizan?
9. ¿Consideran que la capacitación ha satisfecho las expectativas de los alumnos?
10. ¿Cuáles son las dificultades que han identificado en el desarrollo de las capacitaciones?

#### **Sobre el servicio social**

11. ¿Cómo se efectúa el seguimiento a las acciones de servicio social de los NAF?
12. ¿Han realizado visitas a los puntos de atención, intervenciones u orientaciones virtuales que realizan los NAF?

13. ¿Cuál es el nivel de participación de las otras facultades que no son Contabilidad en el servicio social?
14. ¿Desde el inicio hasta la fecha han realizado algún tipo de evaluación?
15. Hasta el momento cuáles consideras son los principales logros que han obtenido
16. ¿Qué dificultades identificas en la implementación del NAF en Lima?
17. ¿Qué dificultades han encontrado hasta la fecha a nivel de la SUNAT?
18. ¿Qué dificultades han identificado a nivel de las universidades?
19. ¿Han considerado una temporalidad en la ejecución del Programa NAF?
20. ¿Consideran que el Programa se puede o debe sostener sin la intervención de la SUNAT?
21. ¿Consideran que los NAF están contribuyendo a que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias?
22. ¿Consideras que la SUNAT debería cumplir un rol más activo en la etapa de servicio social de los NAF?, ¿por qué?



### GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

Item	Documento revisado	Tipo de documento	Fuente / Institución	Año	Contenido relevante	Datos clave para la investigación
1	Lineamientos del Programa NAF 2024	Guía técnica institucional	SUNAT	2024	Define objetivos, actores, servicios y metodología del Programa NAF	Estructura operativa del NAF en el Perú; rol de SUNAT y universidades
2	Portal de Cultura Tributaria	Página web institucional	SUNAT	Vigente	Recursos educativos y presentación de programas sobre cultura tributaria y aduanera	Información sobre actividades y datos estadísticos relacionados con el Programa NAF
3	Memoria Institucional SUNAT 2023	Informe institucional anual	SUNAT	2023	Logros en gestión tributaria y aduanera, transformación digital, actividades clave	Datos duros: participación de universidades y estudiantes en el Programa NAF
5	Instagram – @fconciencia_tributaria (PUCP)	Red social estudiantil	Asociación Fomentando Conciencia Tributaria	2023–2025	Publicaciones sobre orientación contable y tributaria gratuita	Participación estudiantil en cultura tributaria desde la comunidad universitaria, tipo de actividades desarrolladas
6	Portal web institucional – UPC	Página web institucional	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Vigente	Información del NAF, programas académicos y proyección social	Evidencia institucional de alianza con SUNAT para la ejecución del NAF, noticias sobre el servicio social
7	Instagram – @upc_contabilidad	Red social institucional	Facultad de Contabilidad – UPC	2023–2025	Difusión de eventos, networking, práctica profesional, cultura tributaria	Evidencia institucional sobre las actividades de apertura de los NAF, vídeos de promoción de cultura tributaria
8	Portal web institucional – UPEU	Página web institucional	Universidad Peruana Unión	Vigente	Difusión de actividades del NAF y compromiso con cultura tributaria	Muestra vínculo universidad-SUNAT en la formación de estudiantes como parte del NAF
9	Facebook oficial – Universidad Peruana Unión	Red social institucional	Universidad Peruana Unión	2020-2025	Publicaciones sobre actividades del NAF	Evidencia de actividades formativas relacionadas con el Programa NAF

### Anexo 3. Temario de capacitación considerado en los *Lineamientos NAF 2024*

TEMA	CONTENIDO	OBJETIVO	HORAS
1. Impuestos, ética y desarrollo	<p><b>Impuestos y desarrollo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado y ciudadanía.</li> <li>• Presupuesto público.</li> <li>• La importancia de la tributación.</li> <li>• ¿A dónde van nuestros impuestos?</li> <li>• Evasión tributaria y contrabando.</li> <li>• El rol de la SUNAT y la promoción de la cultura fiscal.</li> </ul> <p><b>Ética</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El rol de los ciudadanos en el desarrollo.</li> <li>• Ética, moral tributaria y cultura fiscal.</li> </ul>	<p>Comprender la importancia de la tributación para el desarrollo y el rol que cumple la ciudadanía.</p> <p>Reconocer el rol de la SUNAT.</p> <p>Destacar la importancia del comportamiento ético de los futuros profesionales.</p>	1
2. El Sistema Tributario Peruano	<p><b>Política Tributaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los tributos y su clasificación</li> <li>• Principales tributos que administra la SUNAT. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Impuesto a la Renta.</li> <li>○ Impuesto General a las Ventas.</li> <li>○ Impuesto Selectivo al Consumo.</li> <li>○ Derechos Arancelarios.</li> <li>○ Otros.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Aspectos básicos del Código Tributario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La obligación tributaria.</li> <li>• Derechos y obligaciones de los contribuyentes.</li> <li>• Facultad de fiscalización de la SUNAT.</li> <li>• Reclamación y cobranza coactiva.</li> <li>• Principales infracciones y sanciones.</li> <li>• Fraccionamiento tributario.</li> </ul>	<p>Conocer las principales características del sistema tributario peruano.</p>	2
3. Iniciando mi negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de empresa y actividad económica.</li> <li>• Pasos para iniciar un negocio – Persona Natural.</li> <li>• Pasos para iniciar un negocio – Persona Jurídica.</li> <li>• Registro Único de Contribuyentes - RUC.</li> <li>• Clave SOL - SUNAT Operaciones en Línea</li> <li>• Regímenes tributarios.</li> <li>• Sistema Integrado de Registros Electrónicos – SIRE.</li> </ul>	<p>Identificar los aspectos tributarios más importantes para iniciar un negocio.</p>	2

<p><b>4. Comprobantes de Pago Electrónicos</b></p>	<p><b>Comprobantes de pago.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de comprobantes de pago.</li> <li>• Sistemas de emisión electrónica. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ SUNAT</li> <li>◦ Contribuyente</li> <li>◦ Operador de Servicios Electrónicos – OSE</li> </ul> </li> <li>• Beneficios de los comprobantes de pago electrónicos.</li> <li>• Beneficios del <i>Factoring</i>.</li> </ul>	<p>Distinguir las características de los comprobantes de pago vigentes y su importancia.</p>	<p>2</p>
<p><b>5. Mis Declaraciones y Pagos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Declara fácil y declaración simplificada.</li> <li>• Declaraciones informativas y declarativas.</li> <li>• Presentación de la declaración vía portal y vía app.</li> <li>• Otras declaraciones.</li> </ul>	<p>Identificar y aplicar el uso y la forma de declarar en la plataforma de la Página Web – SUNAT.</p> <p>Identificar las diferentes declaraciones y saber aplicarlas.</p>	<p>1</p>
<p><b>6. Renta de Cuarta Categoría</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición.</li> <li>• Emisión de recibos por honorarios electrónicos.</li> <li>• Suspensión de rentas de cuarta.</li> <li>• Declaración mensual y anual de personas naturales.</li> <li>• Beneficio de la deducción de 3 UIT.</li> <li>• Casos prácticos.</li> </ul>	<p>Comprender las obligaciones de los contribuyentes de cuarta categoría.</p>	<p>1</p>
<p><b>7. Infracciones y sanciones tributarias</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos.</li> <li>• Principales infracciones.</li> <li>• Tipos de sanciones.</li> <li>• Régimen de gradualidad.</li> <li>• Casos prácticos.</li> </ul>	<p>Identificar las principales infracciones y sanciones que se aplican a los emprendedores y MYPE</p>	<p>1</p>
<p><b>8. La SUNAT y la virtualización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales y aplicativos institucionales. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Portal y App SUNAT.</li> <li>◦ Portal y App Emprender.</li> <li>◦ Portal y App Personas.</li> </ul> </li> <li>• Canales de orientación y S.O.F.I.A.</li> <li>• Centro de Servicios y Mesa de Partes virtuales.</li> </ul>	<p>Identificar y saber manejar las plataformas y aplicativos virtuales de tributos internos que están a disposición de los contribuyentes.</p>	<p>1</p>

<b>9. Comercio exterior y electrónico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspectos básicos de comercio exterior y Aduanas.</li> <li>• Facilitación del comercio exterior y el control aduanero</li> <li>• Ventanilla Única del Comercio Exterior - VUCE.</li> <li>• Perspectivas del comercio exterior y Aduanas.</li> </ul>	<p>Conocer las principales características del comercio exterior y el rol que cumple la SUNAT en el ámbito aduanero.</p>	1
<b>10. Procesos Aduaneros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos básicos</li> <li>• Importa Fácil</li> <li>• Exporta Fácil</li> <li>• Envíos de Entrega Rápida.</li> <li>• Restitución de derechos arancelarios – Drawback y Saldo a favor del exportador.</li> <li>• Portales y aplicativos institucionales.</li> </ul>	<p>Informarse sobre los principales regímenes aduaneros, beneficios y recursos digitales con los que cuenta la institución, a los cuales pueden acceder los emprendimientos de proyección internacional.</p>	2
<b>11. Principales Regímenes Aduaneros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importación para el Consumo.</li> <li>• Exportación Definitiva.</li> <li>• Otros Regímenes Aduaneros. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Régimen de Depósito.</li> <li>○ Otros regímenes.</li> </ul> </li> <li>• Principales infracciones y sanciones.</li> <li>• Delitos aduaneros.</li> </ul>	<p>Tomar conocimiento de los principales regímenes aduaneros, así como de temas relacionados al ámbito aduanero como son las infracciones, las sanciones y los delitos.</p>	1
<b>Fase teórica</b>			<b>15 hrs.</b>
<b>Examen</b>			<b>30 min.</b>

