

RESUMEN

El proceso de cobro de la Administración Tributaria Central Ecuatoriana tiene por objeto la recaudación forzosa de los valores que por concepto de tributos adeudan los ciudadanos. Esta labor se torna de trascendental importancia para el Estado pues le provee de parte de los recursos económicos necesarios para solventar los gastos derivados de su gestión. Dada la relevancia de la tarea, la presente investigación pretende identificar elementos susceptibles de mejoramiento, optimización y cambio; en base a una investigación de la conducta del sujeto pasivo, entrevistas a los funcionarios públicos que intervienen en el proceso de recaudación a nivel nacional, el levantamiento de actividades, tiempos, determinación de roles y responsabilidades así como el análisis de los procesos y la determinación de la carga laboral requerida para ejecutarlos y la evaluación de las herramientas y aplicativos disponibles que los posibilitan; se pretende a través del uso de técnicas, metodologías y herramientas de Administración, Gestión de Proyectos, Administración de la Calidad Total, Gestión del Talento Humano, Administración de Operaciones, Investigación de Mercados, Análisis Financiero, y Técnicas Matemáticas de Proyección; recopilar la información necesaria, por parte de los actores, entes y unidades administrativas involucradas en el proceso, para que luego de ser revisada, procesada y analizada, tomando como base los resultados obtenidos, se estructuren propuestas de mejoramiento con el fin de reducir el número de obligaciones generadas por el no pago de los impuestos a la Administración Tributaria y a través de esta acción obtener como efecto final el incremento en la recaudación.