



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD DE UNA PLATAFORMA
VIRTUAL DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y CONTABLE PARA
PROFESIONALES INDEPENDIENTES: INTEGRACIÓN DE
FIRMA ELECTRÓNICA PARA OPTIMIZAR LA SEGURIDAD Y
EFICIENCIA EN LOS PROCESOS**

SUSTENTADO POR:

SINTIA YOJANA CALDERÓN ACOSTA

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

SAN PEDRO SULA, CORTES, HONDURAS, C.A.

FEBRERO, 2025

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTORA

ROSALPINA RODRÍGUEZ GUEVARA

SECRETARIO GENERAL/ PRORRECTOR

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL

JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA

DECANA DE FACULTAD DE POSTGRADO

ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS

**ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD DE UNA
PLATAFORMA VIRTUAL DE ASESORÍA TRIBUTARIA
Y CONTABLE PARA PROFESIONALES
INDEPENDIENTES: INTEGRACIÓN DE FIRMA
ELECTRÓNICA PARA OPTIMIZAR LA SEGURIDAD Y
EFICIENCIA EN LOS PROCESOS**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS**

ASESOR METODOLÓGICO

RIGOBERTO RODRÍGUEZ ÁVILA

MIEMBROS DE LA COMISIÓN

EVALUADORA:

**JORGE CENTENO SARMIENTO
JOSUÉ R. ORDÓÑEZ FERNÁNDEZ**

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2025
SINTIA YOJANA CALDERÓN
ACOSTA

Todos los derechos son reservados.



FACULTAD DE POSTGRADO

ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD DE UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y CONTABLE PARA PROFESIONALES INDEPENDIENTES: INTEGRACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA OPTIMIZAR LA SEGURIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS

NOMBRE DE LA MAESTRANTE:

SINTIA YOJANA CALDERÓN ACOSTA

Resumen

Este proyecto tuvo como objetivo el diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada para profesionales independientes, con integración de firma electrónica, para simplificar y automatizar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. La plataforma ofrecerá servicios como asesoría en tiempo real, cálculos automáticos de impuestos, actualizaciones continuas sobre cambios en las leyes fiscales y la capacidad de firmar documentos fiscales de forma segura, con el fin de satisfacer la creciente demanda de herramientas digitales para la gestión tributaria. Con una proyección a 5 años, los resultados financieros obtenidos muestran una rentabilidad significativa, con un Valor Actual Neto (VAN) de L5,547,868.03 y una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 143%, lo que demuestra su viabilidad económica. Además, el Payback de 1 año, 4 meses y 23 días refuerza la rápida recuperación de la inversión. Estos resultados, junto con los estudios de mercado y técnico realizados, confirman que el diseño de la plataforma es no solo viable, sino también altamente prometedor, alineándose con las normativas fiscales vigentes y las expectativas de los usuarios.

Palabras claves: Plataforma virtual, firma electrónica, conocimiento fiscal, profesionales independientes.



GRADUATE SCHOOL

ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD DE UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y CONTABLE PARA PROFESIONALES INDEPENDIENTES: INTEGRACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA OPTIMIZAR LA SEGURIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS

**STUDENT NAME:
SINTIA YOJANA CALDERÓN ACOSTA**

Abstract

This project aimed to design a virtual platform for personalized tax advisory services for independent professionals, with the integration of electronic signature, to simplify and automate the fulfillment of their tax obligations. The platform will offer services such as real-time advisory, automatic tax calculations, continuous updates on changes in tax laws, and the ability to securely sign tax documents, in order to meet the growing demand for digital tools in tax management. With a five-year projection, the financial results obtained show significant profitability, with a Net Present Value (NPV) of L5,547,868.03 and an Internal Rate of Return (IRR) of 143%, demonstrating its economic viability. Additionally, the Payback period of 1 year, 4 months, and 23 days reinforces the quick recovery of the investment. These results, along with the market and technical studies conducted, confirm that the platform's design is not only viable but also highly promising, aligning with current tax regulations and user expectations.

Keywords: Virtual platform, electronic signature, tax knowledge, independent professionals.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi amada madre, Reina Acosta Matamoros, quien es mi ejemplo a seguir. Te admiro profundamente por la fuerza, dedicación y amor incondicional que siempre me has brindado. Gracias por ser mi guía constante, por tu apoyo sin medida y por el amor que me muestras día a día. Te amo con todo mi corazón y este logro es también tuyo

A mi amado padre, dedico este logro quien, aunque ya no esté físicamente, siempre está presente en mi corazón. Fuiste mi referente en tantas cosas que hoy me definen como persona y como profesional. Gracias por tu sabiduría, por tu ejemplo de bondad y por enseñarme a luchar por las cosas buenas. Te extraño enormemente, y este logro también te pertenece.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente de toda sabiduría, amor y protección, por guiarme en cada paso de este camino, por brindarme fuerzas en los momentos difíciles y por darme la oportunidad de alcanzar este logro.

A mis hermanos, quienes siempre han sido mi apoyo incondicional y mi ancla en los momentos de incertidumbre. Gracias por su paciencia, por estar a mi lado y por ser ese pilar de estabilidad en mi vida. Su amor y comprensión me han acompañado en cada paso de este proceso.

A mis sobrinos, quienes, con su alegría y energía constante, me han dado la fuerza y motivación para seguir adelante. Gracias por inspirarme a ser un mejor ser humano.

A mis amigos, socias y catedráticos, quienes han estado a mi lado brindándome apoyo, ánimo y consejo. Gracias por sus palabras de aliento en los días más difíciles, por creer en mí y por compartir su conocimiento y experiencia. Su apoyo ha sido invaluable en este proceso. ¡Gracias!

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLA	xi
ÍNDICE DE FIGURA	xv
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	xviii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	5
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	6
1.5 JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	9
2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO	9
2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	16
2.1.3 ANÁLISIS INTERNO LOCAL	23
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN	30
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO	32
2.3.1 BASES TEÓRICAS	32
2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS	41
2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS POR OTROS.....	42
2.4 MARCO LEGAL.....	44
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	50
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	50
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	50
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO	53
3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	55
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	62
3.2.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	63

3.2.2	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	63
3.2.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	63
3.2.4	MÉTODOS Y HERRAMIENTAS	63
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.3.1	POBLACIÓN	64
3.3.2	MUESTRA	65
3.3.3	TÉCNICAS DE MUESTREO	67
3.3.4	MUESTREO NO PROBABILÍSTICO	67
3.3.5	MUESTREO POR CUOTAS	67
3.4	TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS	68
3.4.1	TÉCNICAS	68
3.4.2	INSTRUMENTOS.....	69
3.4.3	PROCEDIMIENTO.....	69
3.5	FUENTES DE INFORMACIÓN.....	70
3.5.1	FUENTES PRIMARIAS	70
3.5.2	FUENTES SECUNDARIAS	70
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS		71
4.1	INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	71
4.2	ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA Y ENTREVISTA	72
4.2.1	RESULTADOS CUANTITATIVOS – ENCUESTA	72
4.2.2	ANÁLISIS CUALITATIVO: ENTREVISTAS EXPERTOS	114
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		136
5.1	CONCLUSIONES	136
5.2	RECOMENDACIONES.....	138
CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD		141
6.1	NOMBRE DE LA PROPUESTA	141
6.2	JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	141
6.3	ALCANCE DE LA PROPUESTA	142
6.4	DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO	143
6.4.1	DESCRIPCIÓN.....	143
6.4.2	DESARROLLO	144

6.4.2.2	GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN	148
6.4.2.3	GESTIÓN DEL ALCANCE	148
6.4.2.4	GESTIÓN DE LOS COSTOS	155
6.4.2.5	GESTIÓN DE CALIDAD	156
6.4.2.5.1	PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD	156
6.4.2.6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	158
6.4.2.6.1	PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS.....	159
6.4.2.6.2	CARACTERÍSTICAS A CONSIDERAR DE LOS RECURSOS	161
6.5	MEDIDAS DE CONTROL.....	218
6.6	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO	220
6.7	CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA	
	234	
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	238
	ANEXOS.....	250
	Anexo 1 Categorización de las empresas hondureñas consultoras asesorías en temas tributarios- fiscales, y contables, por la Comisión Nacional de Banca y Seguro (CNBS)	250
	Anexo 2 Sectores supervisados por categorización según la Comisión Nacional de Banca y Seguro (CNBS)	253
	ANEXO 3 PROYECCIÓN DE DEMANDA	255
	ANEXO 4 ENCUESTA	257
	ANEXO 5 ENTREVISTA PARA EXPERTO EN PLATAFORMA VIRTUAL	263
	ANEXO 6 ENTREVISTA PARA EXPERTO EN MATERIA TRIBUTARIA	265

ÍNDICE DE TABLA

TABLA 1. TABLA PROGRESIVA DE ISR PERSONA NATURAL 2024	3
TABLA 2. EMPRESAS QUE OPERAN EN EL MERCADO DE GESTIÓN FISCAL	15
TABLA 3. TRABAJADORES POR CATEGORÍA OCUPACIONAL (MILLONES, 2022).....	17
TABLA 4. VARIACIONES DE LOS INGRESOS TRIBUTARIOS DE LAS PRINCIPALES CATEGORÍAS DE IMPUESTOS, 2020 Y 2021.....	19
TABLA 5. FIRMA Y DESPACHO FISCAL MÁS RECONOCIDOS EN AMÉRICA	20

TABLA 6. CLASIFICACIÓN DE LAS FIRMAS.....	24
TABLA 7. FIRMAS INSCRITAS EN EL COLEGIO DE PERITOS MERCANTILES Y CONTADORES PÚBLICOS DE HONDURAS.....	24
TABLA 8. FIRMAS AUDITORAS AFILIADAS EN COHPUCP 2020.....	26
TABLA 9. PROFESIONALES COLEGIADOS.....	27
TABLA 10. MATRIZ METODOLÓGICA DEL ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD	51
TABLA 11. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES CON SU DIMENSIÓN	56
TABLA 12. PROFESIONALES COLEGIADOS DE ACUERDO A LOS COLEGIOS	64
TABLA 13. MUESTREO DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO POR CUOTAS.....	68
TABLA 14. ENTREVISTA 1: EXPERTO EN PLATAFORMA VIRTUAL	114
TABLA 15. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 1	114
TABLA 16. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 2	115
TABLA 17. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 3	116
TABLA 18. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 4.....	117
TABLA 19. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 5	118
TABLA 20. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 6.....	119
TABLA 21. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 7.....	120
TABLA 22. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 8.....	121
TABLA 23. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 9.....	122
TABLA 24. ENTREVISTA 1: PREGUNTA 10.....	123
TABLA 25. ENTREVISTA 2: EXPERTO EN MATERIA TRIBUTARIA.....	125
TABLA 26. ENTREVISTA 2: PREGUNTA 1	125
TABLA 27. ENTREVISTA 2: PREGUNTA 2	126
TABLA 28. ENTREVISTA 2: PREGUNTA 3	127
TABLA 29. ENTREVISTA 2: PREGUNTA 4.....	128
TABLA 30. ENTREVISTA 2: PREGUNTA 5	129
TABLA 31. ENTREVISTA 2: PREGUNTA 6.....	130
TABLA 32. ENTREVISTA 2: PREGUNTA 7.....	131
TABLA 33. ENTREVISTA 2: PREGUNTA 8.....	133
TABLA 34. ENTREVISTA 2: PREGUNTA 9.....	134
TABLA 35. ACTA DE CONSTITUCIÓN.....	144

TABLA 36. APROBACIÓN DEL ACTA DE CONSTITUCIÓN	150
TABLA 37. IDENTIFICAR Y CONFIRMAR LOS INTERESADOS CLAVE	150
TABLA 38. ASIGNACIÓN DEL EQUIPO Y RECURSOS	151
TABLA 39. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	151
TABLA 40. PLAN FINANCIERO	152
TABLA 41. PLAN DE COMUNICACIÓN	152
TABLA 42. PLAN DE GESTIÓN DE RIESGOS	153
TABLA 43. DEFINICIÓN DE REQUISITOS FUNCIONALES	153
TABLA 44. DEFINICIÓN DE REQUISITOS NO FUNCIONALES	154
TABLA 45. INFRAESTRUCTURA TÉCNICA Y OPERATIVA	154
TABLA 46. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	155
TABLA 47. PLAN DE CALIDAD	156
TABLA 48. PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE RECURSOS	159
TABLA 49. CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS	161
TABLA 50. PERFIL DE PUESTO: JUNTA GENERAL DE SOCIOS	167
TABLA 51. PERFIL DE PUESTO: DIRECTO DE PROYECTO	168
TABLA 52. PERFIL DE PUESTO: EXPERTO FISCAL	169
TABLA 53. PERFIL DE PUESTO: OFICIAL RRHH	170
TABLA 54. PERFIL DE PUESTO: OFICIAL DE COMPRA	170
TABLA 55. PERFIL DE PUESTO: ANALISTA FINANCIERO	171
TABLA 56. PERFIL DE PUESTO: ASISTENTE ADMINISTRATIVO	171
TABLA 57. PERFIL DE PUESTO: CONSERJE	172
TABLA 58. PERFIL DE PUESTO: INGENIERO DE SISTEMAS / IT	172
TABLA 59. PERFIL DE PUESTO: ASESOR LEGAL DE ADQUISICIONES	173
TABLA 60. PERFIL DE PUESTO: ESPECIALISTA EN PLATAFORMA Y DISEÑO DE PÁGINA VIRTUAL.....	174
TABLA 61. PERFIL DE PUESTO: DESARROLLADORES DE SOFTWARE.....	175
TABLA 62. PERFIL DE PUESTO: ESPECIALISTA EN MARKETING.....	176
TABLA 63. PERFIL DE PUESTO: ESPECIALISTA EN SEGURIDAD INFORMÁTICA.....	177
TABLA 64. PROCESO DE COMUNICACIÓN	178
TABLA 65. MATRIZ DE COMUNICACIÓN	180

TABLA 66. TABLA DE PROBABILIDAD	182
TABLA 67. TABLA DE IMPACTO	183
TABLA 68. TABLA DE NIVEL DE RIESGO	184
TABLA 69. TABLA DE RIESGO	185
TABLA 70. PLAN DE RESPUESTA DE RIESGOS	186
TABLA 71. ANÁLISIS CUANTITATIVO DE RIESGOS	187
TABLA 72. MATRIZ DE MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR ADQUISICIÓN	188
TABLA 73. MATRIZ DE EVALUACIÓN DE CONSULTORÍA	194
TABLA 74. REGISTRO DE INTERESADOS	195
TABLA 75. PLAN DE INVOLUCRAMIENTO	198
TABLA 76. CRITERIO DE ESTRATEGIA	199
TABLA 77. PRINCIPALES REQUERIMIENTOS DE LOS PROFESIONALES INDEPENDIENTES	200
TABLA 78. MEDIDAS DE CONTROL	218
TABLA 79. PLAN DE INVERSIÓN	223
TABLA 80. ESTADO DE RESULTADOS	224
TABLA 81. BALANCE GENERAL	225
TABLA 82. INDICADORES FINANCIEROS.....	226
TABLA 83. FLUJO DE EFECTIVO	227
TABLA 84. VAN Y TIR.....	228
TABLA 85. PAYBACK	228
TABLA 86. ESTADO DE RESULTADOS	229
TABLA 87. BALANCE GENERAL	230
TABLA 88. ESTADO DE RESULTADOS	231
TABLA 89. BALANCE GENERAL	232
TABLA 90. RESUMEN DE ANÁLISIS FINANCIERO.....	233
TABLA 91. CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA.....	234
TABLA 92. EMPRESAS CONSULTORAS CATEGORÍA A	250
TABLA 93. EMPRESAS CONSULTORAS CATEGORÍA B.....	251
TABLA 94. EMPRESAS CONSULTORAS CATEGORÍA C.....	251

TABLA 95. EMPRESAS CONSULTORAS CATEGORÍA D	252
TABLA 96. SECTORES SUPERVISADOS POR EMPRESAS CONSULTORAS CATEGORÍA A.....	253
TABLA 97. SECTORES SUPERVISADOS POR EMPRESAS CONSULTORAS CATEGORÍA B.....	253
TABLA 98. SECTORES SUPERVISADOS POR EMPRESAS CONSULTORAS CATEGORÍA C.....	254
TABLA 99. SECTORES SUPERVISADOS POR EMPRESAS CONSULTORAS CATEGORÍA D.....	254

ÍNDICE DE FIGURA

FIGURA 1. OBJETIVOS DE LA DÉCADA DIGITAL	10
FIGURA 2. MERCADO DE GESTIÓN TRIBUTARIA	11
FIGURA 3. INGRESOS TRIBUTARIOS (INCLUYENDO LAS COTIZACIONES SOCIALES REALES OBLIGATORIAS), UE27 Y EA19, 2009-2021 (% DEL PIB)	12
FIGURA 4. TRABAJADORES AUTÓNOMOS EN LA UNION EUROPEA	13
FIGURA 5. FACTURACIÓN EN EL AÑO 2022 DE LAS BIG FOUR	14
FIGURA 6. RECAUDACIÓN TRIBUTARIA COMO PROPORCIÓN DEL PIB EN LA REGIÓN DE ALC, 2021	18
FIGURA 7. ESTRUCTURA TRIBUTARIA PROMEDIO EN LA REGIÓN DE ALC, 1990-2021	20
FIGURA 8. IMPLEMENTACIÓN DE LA FIRMA ELECTRÓNICA EN AMÉRICA LATINA	22
FIGURA 9. FIRMAS AUDITORAS AFILIADAS EN COHPUCP 2020	26
FIGURA 10. RTN ACTIVOS POR DEPARTAMENTO	28
FIGURA 11. RTN ACTIVOS POR TIPO DE OBLIGADO TRIBUTARIO	29
FIGURA 12. ESTRUCTURA GENERAL DE LA EVALUACIÓN DE PROYECTOS	33
FIGURA 13. PASOS QUE DEBEN SEGUIRSE EN LA INVESTIGACIÓN	34
FIGURA 14. ESTRUCTURA DEL ANÁLISIS DEL MERCADO	35
FIGURA 15. OBJETIVOS DE LA SEGMENTACIÓN DE MERCADO Y SUS PRINCIPALES PROBLEMAS.....	36

FIGURA 16. PRINCIPALES VARIABLES DE SEGMENTACIÓN	36
FIGURA 17. PARTES QUE CONFORMAN UN ESTUDIO TÉCNICO	37
FIGURA 18. ESTRUCTURACIÓN DEL ANÁLISIS ECONÓMICO	38
FIGURA 19. PASOS PARA REALIZAR EL ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO DE UN PROYECTO.....	39
FIGURA 20. RELACIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTES	53
FIGURA 21. DIMENSIONES DE LA VARIABLE MERCADO	53
FIGURA 22. DIMENSIONES DE LA VARIABLE TÉCNICO	54
FIGURA 23. DIMENSIONES DE LA VARIABLE FINANCIERO	54
FIGURA 24. DISEÑO DEL ESQUEMA METODOLÓGICO.....	62
FIGURA 25. CÁLCULO DE TAMAÑO DE LA MUESTRA	65
FIGURA 26. ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)	149
FIGURA 27. ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE RECURSOS (EDR)	163
FIGURA 28. ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA CONSULTORA.....	164
FIGURA 29. ORGANIGRAMA DEL PROYECTO	165
FIGURA 30. ORGANIGRAMA	166
FIGURA 31. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN PARA LAS ADQUISICIONES DE RECURSOS	193
FIGURA 32. PROCESO DE DESARROLLO.....	201
FIGURA 33. PROCESO OPERATIVO	202
FIGURA 34. WEB HOSTING	203
FIGURA 35. LICENCIA WINDOWS SERVER.....	203
FIGURA 36. FIRMA ELECTRÓNICA.....	204
FIGURA 37. SUSCRIPCIÓN DE GACETA	204
FIGURA 38. DOMINIO	205
FIGURA 39. EQUIPO HARDWARE	205
FIGURA 40. DISPOSITIVO DE SEGURIDAD	205
FIGURA 41. GABINETE.....	206
FIGURA 42. EQUIPOS DE RED (SWITCHES, ROUTERS, Y FIREWALLS)	206
FIGURA 43. ARQUITECTURA DE LA PLATAFORMA	207
FIGURA 44. MENÚ INICIO	207

FIGURA 45. DISEÑO INICIO (GENERALIDADES DE LA EMPRESA).....	208
FIGURA 46. ATENCIÓN PERSONALIZADA	209
FIGURA 47. SECCIÓN DE ASESORÍA PERSONALIZADA (DECLARACIÓN DE IMPUESTOS)	209
FIGURA 48. SECCIÓN DE ASESORÍA PERSONALIZADA (DEDUCCIONES FISCALES)	210
FIGURA 49. SECCIÓN DE ASESORÍA PERSONALIZADA (OBLIGACIONES FISCALES)	210
FIGURA 50. SECCIÓN DE ASESORÍA PERSONALIZADA (RÉGIMEN DE FACTURACIÓN).....	211
FIGURA 51. SECCIÓN DE ASESORÍA PERSONALIZADA (SANCIONES POR FALTAS TRIBUTARIAS).....	211
FIGURA 52. CÁLCULO DE IMPUESTO.....	212
FIGURA 53. SECCIÓN DE CÁLCULO DE IMPUESTOS	212
FIGURA 54. FIRMA ELECTRÓNICA.....	212
FIGURA 55. FIRMA MANUSCRITA DIGITALIZADA	213
FIGURA 56. FIRMA ELECTRÓNICA CENTRALIZADA	213
FIGURA 57. FIRMA ELECTRÓNICA REMOTA	214
FIGURA 58. CALENDARIO TRIBUTARIO	214
FIGURA 59. SECCIÓN DE CALENDARIO TRIBUTARIO	215
FIGURA 60. NORMAS FISCALES.....	215
FIGURA 61. SECCIÓN DE NORMAS FISCALES	215
FIGURA 62. MATERIAL DE LECTURA	216
FIGURA 63. SECCIÓN DE MATERIAL DE LECTURA	216
FIGURA 64. CITAS EN LÍNEA.....	216
FIGURA 65. SECCIÓN DE CITA EN LÍNEA	217
FIGURA 66. CONTÁCTENOS	217
FIGURA 67. SECCIÓN DE CONTÁCTENOS.....	217
FIGURA 68. CRONOGRAMA Y RUTA CRÍTICA.....	220

ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO 1. EDAD	72
GRÁFICO 2. GÉNERO	74
GRÁFICO 3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA	75
GRÁFICO 4. ÁREA DE ESPECIALIZACIÓN.....	76
GRÁFICO 5. NIVEL DE CONOCIMIENTO TRIBUTARIO.....	78
GRÁFICO 6. TEMAS TRIBUTARIOS DOMINADOS POR LOS USUARIOS	79
GRÁFICO 7. DEMANDA ACTUAL DE ASESORÍA TRIBUTARIA.....	81
GRÁFICO 8. TIPOS DE ASESORÍA TRIBUTARIA ACTUAL	82
GRÁFICO 9. FRECUENCIA DE USO DE SERVICIOS	83
GRÁFICO 10. FACTORES CLAVES DE CONTRATACIÓN	84
GRÁFICO 11. MODALIDAD PARA RECIBIR ASESORÍA	86
GRÁFICO 12. USO PREVIO DE FIRMA ELECTRÓNICA	87
GRÁFICO 13. OBSTÁCULOS EN EL CUMPLIMIENTO FISCAL.....	89
GRÁFICO 14. SERVICIOS DE ASESORÍA SOLICITADOS	90
GRÁFICO 15. INVERSIÓN ANUAL EN SERVICIOS TRIBUTARIOS	92
GRÁFICO 16. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA ACTUALES.....	93
GRÁFICO 17. DISPOSICIÓN A CONTINUAR UTILIZANDO EL SERVICIO.....	95
GRÁFICO 18. ÁREAS DE MEJORA EN LOS SERVICIOS ACTUALES	96
GRÁFICO 19. ASPECTOS CLAVE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	98
GRÁFICO 20. ACCESO A INTERNET Y PLATAFORMA VIRTUAL	100
GRÁFICO 21. SERVICIOS DIGITALES UTILIZADOS PARA EL REGISTRO FISCAL.....	101
GRÁFICO 22. USO DE PLATAFORMAS VIRTUALES CON FIRMA ELECTRÓNICA	103
GRÁFICO 23. DISPOSICIÓN DE USAR PLATAFORMA CON FIRMA ELECTRÓNICA PARA ASESORÍA TRIBUTARIA	104
GRÁFICO 24. FUNCIONALIDADES INDISPENSABLES EN PLATAFORMAS	105
GRÁFICO 25. GRADO DE AJUSTE DE LAS FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA	107
GRÁFICO 26. GRADO DE IMPORTANCIA DE ACCESIBILIDAD A LA PLATAFORMA	

.....	109
GRÁFICO 27. GRADO DE IMPORTANCIA DEL DISEÑO DE LA PLATAFORMA	110
GRÁFICO 28. PAGO ANUAL POR ASESORÍA EN PLATAFORMA VIRTUAL	111
GRÁFICO 29. FORMACIÓN ADICIONAL.....	113

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se presenta el marco teórico y contextual del proyecto se describe el problema de investigación incluye su enunciado, detalla los antecedentes, las preguntas, objetivos del proyecto, tanto general como específicos, la justificación subraya la importancia y el impacto potencial de la investigación, destacando cómo la plataforma virtual puede contribuir a mejorar la gestión fiscal y simplificar los procesos tributarios para los profesionales independientes.

1.1 INTRODUCCIÓN

La gestión de las obligaciones fiscales de los profesionales independientes se ha vuelto cada vez más compleja debido a la normativa tributaria vigente, la falta de conocimiento y la carencia de soluciones accesibles y eficientes. En este contexto, surge la necesidad de una herramienta digital que simplifique y personalice la asesoría fiscal, ofreciendo una solución más ágil y segura. Por lo tanto, la propuesta de diseñar una plataforma virtual de asesoría tributaria, que incluya la integración de firma electrónica, responde directamente a estas necesidades y a los aspectos esenciales del entorno digital en el que actualmente laboramos.

En esta investigación, se emplearon las bases teóricas de prefactibilidad y las áreas de conocimiento del PMBOK®. La prefactibilidad permitió evaluar la viabilidad inicial del proyecto, considerando aspectos de mercado, técnicos y económicos, mientras que el PMBOK® proporcionó un marco para gestionar los recursos y costos, asegurando que el proyecto se alinee con las mejores prácticas en gestión de proyectos.

Además, se utilizó un enfoque mixto para la recolección de datos. Se aplicaron encuestas a profesionales independientes, lo que permitió obtener datos cuantitativos sobre la demanda, oferta y el conocimiento del uso de plataformas virtuales con firma electrónica. Complementariamente, se realizaron dos entrevistas cualitativas: una a una experta en plataformas virtuales y otra a una especialista tributaria. Ambas entrevistas ofrecieron información clave sobre las características técnicas, limitaciones y costos de implementación de la plataforma, lo que contribuyó a evaluar su viabilidad.

La propuesta de diseño de la plataforma virtual de asesoría tributaria incluye un estudio detallado que se complementa con una propuesta de planificación desarrollada según la metodología PMBOK®. Basado en las mejores prácticas de gestión de proyectos, se centra en la planificación de las áreas de conocimiento clave, como la integración, el alcance, el cronograma,

los costos y los riesgos, entre otras. Además, paralelamente, se lleva a cabo un análisis de prefactibilidad que evalúa la viabilidad técnica, y económica del proyecto. Este análisis permite asegurar que la plataforma no solo cubra las necesidades del mercado, sino que también sea viable en términos de recursos y rentabilidad, garantizando así el éxito a largo plazo del proyecto.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En nuestro país, según el informe sobre la estructura salarial elaborado por la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social menciona que, del total de la población ocupada en el mercado laboral, el 60.96% corresponde a personas asalariadas y el 39.04% a no asalariadas. Además, el informe destaca que entre las once fuentes de ingresos obtenidos por los hondureños se encuentran los trabajadores por cuenta propia o independientes. Estos son definidos como: “Es la persona que trabaja en una actividad económica sola o con la ayuda de otras personas que no tienen relación contractual, por lo general son los familiares que apoyan en esta actividad económica puede ser o no agropecuaria” , (Suarez & Carlos Francisco Sánchez Osorio, 2024, p. 8).

Las normas fundamentales que constituyen el régimen jurídico del sistema tributario de nuestro país, instituyen la clasificación y categorización de los contribuyentes, mediante la cual se establecen obligaciones y derechos específicos considerando “los criterios de recaudación, ingresos brutos, importaciones, débito del Impuesto Sobre la Venta, agentes de retención, activos naturales, activos jurídicos y actividad estratégica;” (Servicio de Administración de Rentas - SAR, 2022, p. 1)

En los últimos años hemos observado como el panorama laboral para los profesionales (mano de obra calificada), se ha transformado, propulsando iniciativas para realizar servicios especializados, concretando la compensación de los mismos, como pago por honorarios. Cuando nos referimos a Honorarios, la normativa fiscal del país la define de la siguiente manera; “Remuneración, estipendio o sueldo que se concede por ciertos trabajos o actividades, a profesionales liberales cuando no hay relación de dependencia económica entre las partes y donde y donde fija libremente su retribución, el que desempeña la actividad o presta el servicio”. ((Acuerdo 464-1990) – SAR, 1990, p. 1).

De acuerdo a la normativa fiscal de nuestro país es obligado tributario toda persona natural

o jurídica que debe cumplir con las obligaciones tributarias establecidas en la Ley, (Dirección Nacional Jurídica SAR, 2023, p. 3), por lo que resulta un desafío para los profesionales que realizan actividades de manera independiente, y cuya percepción de ingresos es diferente al concepto de sueldos y salarios, entender, adaptarse y cumplir con las diversas obligaciones tributarias a las que están sujetos.

Partiendo de lo ya estipulado en la Ley de Impuesto sobre Rentas (Gaceta & Nacional, 2021), en lo que respecta a las personas naturales, estas realizan tributación de la percepción de sus ingresos de sus laborales, ya sean estos generados bajo una relación de dependencia es decir en concepto de sueldos y salarios, o aquellos percibidos por profesionales que ejercen actividades de manera independiente, en concepto de Honorarios, en ambos casos realizan tributación de la percepción de sus ingresos de acuerdo a la siguiente tabla que enuncia las tasas impositivas para el año fiscal 2024:

Tabla 1. Tabla Progresiva de ISR Persona Natural 2024

Tasa	Desde	Hasta
Exentos	L. 0.01	L 209,369.62
15%	L. 209,369.63	L. 319,251.54
20%	L. 319,251.55	L. 742,445.49
25%	L. 742,445.50	En adelante

Fuente: Diario Oficial La Gaceta el Acuerdo Número SAR-07-2024 (Tegucigalpa, 2024, p. 2).

Dicho desafío puede llegar a percibirse como un alto nivel de riesgo de incumpliendo tributario por las autoridades fiscales del país, de acuerdo al documento elaborado por el mismo ente gubernamental (SAR) en el que se refleja comparativo de los años 2021 y 2022 enmarcando para las actividades profesionales, una disminución del 5.5% de sus ventas locales y de 3.8% en las ventas totales en comparación con septiembre de 2021, sin embargo el mismo informe denota un aumento significativo en el número de declarantes para Impuesto sobre Ventas en concepto de actividades profesionales el cual creció un 13.1% (Dirección Nacional de Gestión Estratégica & Departamento de Estudios Fiscales y Económicos, 2022, p. 10).

Los diferentes problemas de los profesionales independientes en cuanto a su manejo y control tributario se originan por el desconocimiento de lo ya estipulado en las normas tributarias las cuales por comisión o por omisión deriva responsabilidad. Como parte de las investigaciones desarrolladas en relación al tema, está el proyecto de postgrado “La Cultura Tributaria y la Evasión del Impuesto a la Renta de Profesionales Independientes en la Ciudad de Machala Periodo 2014-2016” (Jara Vera, 2019), en la que se identifican una variedad de elementos que afectan el cumplimiento tributario, factores inherentes al desinterés por cumplir con las obligaciones formales y materiales, al desconocimiento de las normativas fiscales vigentes, y a las dificultades en el manejo de la gestión de los sistemas y procesos tributarios.

El organismo internacional CIAT en su manual de gestión de riesgo de incumplimiento por sector del contribuyente (Centro Interamericano de Administraciones Tributarias - CIAT et al., 2020), hace alusión sobre la inconciencia y falta de conocimiento que los profesionales independientes tienen al momento de presentar sus declaraciones, ya sea porque estas no son presentadas es decir hay omisión de sus declaraciones o porque no declaran los valores que realmente perciben de sus honorarios, es decir hay una subvaloración.

El desarrollo de la tecnología digital ha transformado profundamente el modelo de negocios y los procesos de las Administraciones Tributarias (AT), en su combate al fraude y evasión y en la facilitación del cumplimiento tributario. Además, la digitalización puede contribuir para mejorar la transparencia y la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas y en los gobiernos (Miranda et al., 2022, p. 3).

Es responsabilidad del Servicio de Administración de Renta como ente regulador de los tributos en nuestro país, proporcionar los medios necesarios para el cumplimiento voluntario de las obligaciones, por lo que actualmente ha implementado plataformas digitales que facilita el cumplimiento de las obligaciones formales y materiales a las que los profesionales independientes están sujetos. (*ACUERDO No. SAR-236-2024*, 2024)

Los servicios en línea han revolucionado la forma en que se vinculan la oferta y la demanda no solamente de productos, sino de servicios, y todo esto ha sido posible gracias a la expansión de las tecnologías. (Sedera et al., 2016) menciona que las plataformas digitales son sistemas tecnológicos que permiten crear y operar diferentes funciones, como aplicaciones, u otras

herramientas, y que además es capaz conectarse e integrarse con otras tecnologías ya existentes en una organización.

“El éxito de los modelos de negocio nativos de la economía digital, particularmente de las plataformas digitales, se refleja en la participación de esta en el valor de mercado en el mundo y en la región” (Da Silva & Núñez Reyes, 2021, p. 12).

Por lo que el uso de plataformas digitales ha revolucionado no solamente la manera en que las empresas generan ingresos, sino la facilidad de conexión que se desarrolla entre los proveedores de un servicio y sus clientes, dándole un sentido diferente a la cadena de valor del servicio, permitiendo que sea más eficientes y dinámica.

La investigación desarrollada sobre consultorías especializada en Impuestos internos (Aguilar & Espinoza, 2019) hace mención al grado de accesibilidad que se puede obtener con aquellos contribuyentes que carecen de orientación fiscal.

Aunque muchos profesionales independientes pueden tener cultura tributaria y mostrar disposición para pagar sus impuestos de acuerdo con los ingresos que perciben, existen problemas de deficiencia y desconocimiento en el proceso. Estos problemas no solo se refieren a cumplir con la formalidad de presentar y pagar una declaración, sino también a los pasos a seguir en la presentación de solicitudes que, por derecho, les asisten, como la devolución de créditos o la rectificación de datos en sus declaraciones.

Considerando hoy en día, como parte de la solución al problema tributario que presentan los profesionales independientes, las consultoría automatizadas, puntuales y personalizadas en el que se brinden servicios detallados a casos específicos, esto respaldado por la experiencia y conocimiento adquirido en la administración tributaria y a nivel empresarial privado por el grupo de expertas de la empresa Consultores Tributarios Legales Empresariales S. de R.L.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA

Los profesionales independientes enfrentan desafíos significativos en el cumplimiento tributario debido a la complejidad de las leyes fiscales y la falta de herramientas adecuadas, lo que resulta en errores y sanciones, evidenciando la necesidad de una plataforma virtual accesible y

personalizada por medio de la cual se den soluciones a sus limitantes tributarias.

1.3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es factible para una empresa consultora y fiscal implementar una plataforma virtual con la integración de la firma electrónica para brindar asesoría tributaria personalizada a los profesionales independientes de manera segura y eficiente en sus procesos fiscales?

1.3.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuál es la demanda actual que tienen los servicios de asesoría tributaria personalizada entre los profesionales independientes, y cómo cubrir dicha demanda mediante la plataforma virtual?
2. ¿Qué esperan los profesionales independientes de una plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica, y cómo puede esta plataforma mejorar los servicios que usan actualmente?
3. ¿Qué atributos y funcionalidades debe tener la plataforma virtual para incidir en el efectivo cumplimiento de los profesionales independientes en términos de asesoría tributaria?
4. ¿Cuáles son los principales obstáculos en el desarrollo y mantenimiento de la plataforma virtual con implementación de firma electrónica para asesoría tributaria, y cómo enfrentarlos?
5. ¿Cuál es la inversión de capital necesaria para la implementación y mantenimiento de la plataforma virtual con firma electrónica, y cómo se compara esta inversión con los beneficios económicos para la empresa consultora?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la prefactibilidad de que una empresa consultora tributaria y contable implemente una plataforma virtual que integre firma electrónica para brindar servicio

de asesoría con seguridad y eficiencia a profesionales independientes a corto plazo, considerando la demanda, los costos, los beneficios y los riesgos asociados a la empresa consultora y fiscal.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar y analizar la demanda actual de servicios de asesoría tributaria personalizada entre los profesionales independientes.
2. Identificar qué necesitan y esperan los profesionales independientes de la plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica, y cómo la plataforma puede mejorar los servicios actuales que utilizan.
3. Determinar los atributos y funcionalidades esenciales que debe tener la plataforma virtual para incidir efectivamente en el cumplimiento tributario de los profesionales independientes.
4. Identificar los principales obstáculos en el desarrollo y mantenimiento de la plataforma virtual con firma electrónica para asesoría tributaria, y proponer estrategias para enfrentarlos.
5. Estimar la inversión de capital necesaria para la implementación y mantenimiento de la plataforma virtual con firma electrónica.
6. Proponer la implementación de la plataforma virtual con firma electrónica que permita asistir de manera puntual y personalizada las consultas en materia tributaria de los profesionales independientes.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La creciente cantidad de profesionales independientes, la tecnificación, automatización y la misma normativa jurídica fiscal implementada en el sistema tributario de nuestro país, para la recaudación de impuesto y combatir la evasión fiscal, hoy en día representa un gran desafío y genera consecuencias importantes para estos profesionales, ya sea originado por el desconocimiento, la complejidad de las normas tributarias o la falta de interés, el incumplir con

las obligaciones a las que están sujetos, no afecta solamente el desarrollo normal de sus operaciones, también implica que puede ser sujeto a sanciones, auditoría, y en el peor de los escenarios tener repercusiones legales o penales.

Mediante el uso de una plataforma virtual, los profesionales pueden mitigar estos riesgos, teniendo a su alcance asesoría tributaria personalizada y recursos educativos que les permitan obtener conocimiento fiscal. Además, la integración de la firma electrónica en la plataforma virtual potenciará la seguridad, confiabilidad y eficiencia de los procesos fiscales y contables de los profesionales independientes. Para la empresa consultora, esta herramienta digital representa una disminución significativa en los costos operativos, optimización de los recursos y mayor captación de clientes e ingresos.

La viabilidad de ejecutar este proyecto, sobre la implementación de la plataforma virtual de asesoría tributaria, considera varios puntos fundamentales. Primero, es necesario determinar, mediante un estudio de mercado, las necesidades y la potencial aceptación que tendrá nuestra plataforma virtual en el mercado meta. Asimismo, es crucial garantizar la disponibilidad de las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo y mantenimiento de la plataforma, asegurando su facilidad de uso, adaptabilidad y compatibilidad con otras plataformas. Además, es fundamental analizar si la inversión de capital y los costos operativos necesarios para desarrollar e implementar la plataforma virtual son razonables y están acordes con los beneficios económicos esperados.

Estas consideraciones determinarán si el proyecto de implementación de la plataforma virtual con la integración de firma electrónica tiene una alta probabilidad de éxito y sostenibilidad.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

(Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020) menciona que el marco teórico es la etapa en la que se desarrolla el proceso investigación. Al surgir la idea, se comienza a reunir, analizar y organizar toda la información que resultará relevante con nuestro tema de investigación, desde teorías y estudios previos hasta los antecedentes del mismo, que fundamentan la referencia de la investigación.

En el presente capítulo se pretende tener un marco teórico sobre la investigación de utilizar una plataforma virtual en una empresa de asesoría tributaria para profesionales independientes. El objetivo es proporcionar un entendimiento de los factores que influyen en la necesidad y viabilidad de esta solución tecnológica. Se analiza la situación actual, el macroentorno, microentorno y local de los impuestos tributarios y las plataformas virtuales, así como su conceptualización. Además, se presentan las teorías de sustento aplicables en investigaciones similares, los instrumentos que se utilizarán en esas investigaciones y el marco legal que aplicaría en nuestra investigación, centrándose en el área tributaria y en las normativas vigentes aplicables.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El análisis de la situación actual se basa en una recopilación detallada de información que estudia el de las empresas de asesoría tributaria para los profesionales independientes, evaluando datos del presente y del pasado en el contexto internacional, regional y local.

2.1.1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

A continuación, se presentan las investigaciones que se han realizado entorno a la problemática planteada a nivel mundial.

Producto de la emergencia sanitaria mundial, que vivimos años atrás, como sociedad nos vimos obligados a pensar más allá, innovar, generar estrategias que nos permitieran llevar nuestros servicios a nuestros clientes, de manera efectiva. Siendo justamente la pandemia del COVID-19 lo que provoco acelerar la implementación de tecnologías digitales que cerraran las brechas de distancia, ubicación, y tiempo.

2.1.1.1 DIGITALIZACIÓN EUROPEA

Resulta evidente reconocer que parte fundamental de las tendencias claves en la gestión fiscal es estimulada por los avances tecnológicos, las fuertes inversiones que se han realizado en los últimos años en inteligencia artificial (IA), y toda innovación tecnológica implementada que permite automatizar, digitalizar y optimizar de gran manera todos los procesos tributarios y contables de las empresas dedicadas a las consultorías fiscales, ya que todo esto genera una ventaja competitiva.

En Europa busca que la tecnología no solo sea ampliamente disponible, sino que también sea utilizada eficazmente por todas las empresas y las personas, asegurando que la capacidad digital sea una competencia universal y no solo una habilidad para unos pocos.

(*La década digital de Europa | Cómo configurar el futuro digital de Europa, 2024*) afirma:

El programa de políticas Digital Decade establece las ambiciones digitales para la próxima década en forma de objetivos claros y concretos. Los principales objetivos pueden resumirse en cuatro puntos:

1. Una población con habilidades digitales y profesionales digitales altamente capacitados
2. Infraestructuras digitales seguras y sostenibles
3. Transformación digital de las empresas
4. Digitalización de los servicios públicos

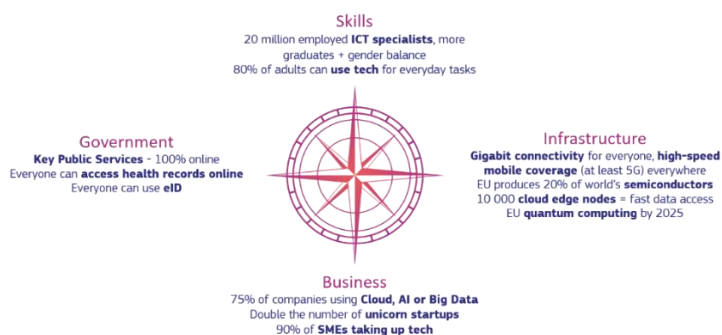


Figura 1. Objetivos de la Década Digital

Fuente: (*La década digital de Europa | Cómo configurar el futuro digital de Europa, 2024*)

2.1.1.2 TRIBUTACIÓN EN EUROPA

Como lo señala el documento EUROSocial como parte del fortalecimiento a las instituciones recaudadoras de los países, da importancia a la educación fiscal que se da a estudiantes universitarios, ya que entienden que estos son los futuros asesores fiscales y contables de los países, y los responsables por las tributaciones que realicen las empresas y los considera como parte fundamental en lo que denominan Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) (CIAT, 2021, p. 164)

(Tax Management Global Market, 2024) Describe como es notorio que en los últimos años la implementación de planificación fiscal estratégica, cumplimiento normativo de las cargas tributarias como la presentación y pago de las declaraciones juradas y la optimización de la carga fiscal ha incrementado, no solamente para las empresas, sino también para aquellas personas naturales que ejercen actividades de manera independiente, y este incremento se debe al desarrollo acelerado que está experimentando la economía en varios países, así como la disponibilidad económica que tienen como gasto o ahorro una vez cubierta las necesidades básicas y cumplidas sus obligaciones tributarias.



Figura 2. Mercado de Gestión Tributaria

Fuente: Global Tax Management Market (Tax Management Global Market, 2024)

2.1.1.3 INGRESOS TRIBUTARIOS

European Commission. Directorate General for Taxation and Customs Union., (2023) afirma:

En 2021, los ingresos fiscales aumentaron en términos absolutos en todos los Estados miembros de la UE, en consonancia con el fuerte aumento del consumo y la producción generales. En 2021, los ingresos tributarios representaron el 40,6 % del Producto Interno Bruto (PIB), es decir, 0,6 puntos porcentuales (pp) más que en 2020 (ver Gráfico). La relación impuestos/PIB en la UE es superior a la media de la OCDE del 34 %, y a la de Japón (33 %) y Estados Unidos (27 %). El repunte de 2020 a 2021 probablemente estuvo asociado con la relajación de las medidas relacionadas con la pandemia de COVID19 que restringían las actividades comerciales y de consumo y, en algunos casos, porque se pusieron fin a las reducciones temporales del impuesto al valor agregado (IVA) y otras medidas temporales de apoyo fiscal. (p. 23).



Figura 3. Ingresos Tributarios (incluyendo las cotizaciones sociales reales obligatorias), UE27 y EA19, 2009-2021 (% del PIB)

Fuente: (European Commission. Directorate General for Taxation and Customs Union., 2023).

2.1.1.4 TRABAJADORES AUTÓNOMOS EN LA UNIÓN EUROPEA

Eurostat mediante consulta de datos estadísticos, al establecer filtros como: sexo (femenino y masculino), actividad o situación laboral (Trabajadores autónomos, Trabajadores autónomos con empleados y Trabajadores autónomos sin asalariados), con edad de más de 15 años, y considerando Unión Europea - 27 países (a partir de 2020) entre

ellos Bélgica, Bulgaria, Chequia, Dinamarca, Alemania, Estonia, Irlanda, Grecia, España, Francia entre otros, muestra como al comparar el año cuarto trimestres del año 2023 con el primer trimestre del año 2024 de manera general, refleja una disminución del autoempleo en estos países de la Unión Europea.

Empleo por sexo, edad y situación profesional (1 000) (código de datos en línea: lfsq_egaps)
Fuente de datos: Eurostat

Mesa Línea Bar Mapa

TIEMPO	2023-T4	2024-T1
GEO		
Unión Europea - 27 países (a partir de 2020)	28 397,0	28 262,9
Bélgica	732,5	691,2
Bulgaria	330,5	324,4
Chequia	836,5	842,6
Dinamarca	246,7 (b)	247,4
Alemania	3 532,5	3 367,4
Estonia	79,4	85,7
Irlanda	341,4	344,7
Grecia	1 162,2	1 166,9
España	3 185,4 (d)	3 120,7 (d)
Francia	3 608,0 (d)	3 738,2 (d)
Croacia	210,6	202,4
Italia	4 809,8	4 824,7
Chipre	45,6	44,4
Letonia	117,4	111,4
Lituania	167,4	153,5
Luxemburgo	26,1	25,9
Hungría	555,3	536,7
Malta	44,1	42,4
Países Bajos	1 616,4	1 615,9
Austria	496,8	499,4
Polonia	3 278,8	3 187,8
Portugal	678,5	694,5
Rumania	897,5	1 031,3
Eslovenia	119,0	125,8
Eslovaquia	405,7	394,5
Finlandia	322,5	313,8

Valor especial:
(c) No disponible

Banderas disponibles:
(b) ruptura de series temporales
(u) baja confiabilidad

(d) la definición difiere (ver metadatos)
(bu) ruptura en series temporales, baja confiabilidad

Figura 4. Trabajadores autónomos en la Union Europea

Fuente: (Eurostat, 2022), elaboración propia.

2.1.1.5 EMPRESAS CONSULTORAS EN EUROPA

El portal de formación profesional detalla las cuatro grandes empresas de auditoría y consultoría a nivel mundial, integradas por Deloitte Touche Tohmatsu Limited (cuya sede principal es Nueva York), Price Waterhouse Coopers o sus abreviaturas PwC, (con oficina principal en Reino Unido), Ernst & Young o sus abreviaturas EY (con oficina principal en Reino Unido), y KPMG (con oficina principal en Amstelveen, Países Bajos). Estas empresas consultoras tienen operatividad en muchos países a nivel mundial, cuyas culturas empresariales se centra en la adopción de tecnología avanzada y en la constante evolución para mantenerse en un alto rango competitivo en su mercado. Estas empresas basan su estrategia en cuatro pilares clave: innovación, robotización, transformación digital y la implementación de herramientas de vanguardia. (Dynamic, 2020).

Es de mencionar que dentro de los servicios más representativos de estas firmas y que generan altos ingresos están los servicios de contabilidad, de auditoría y fiscales, así como servicios de asesoramiento tributario.

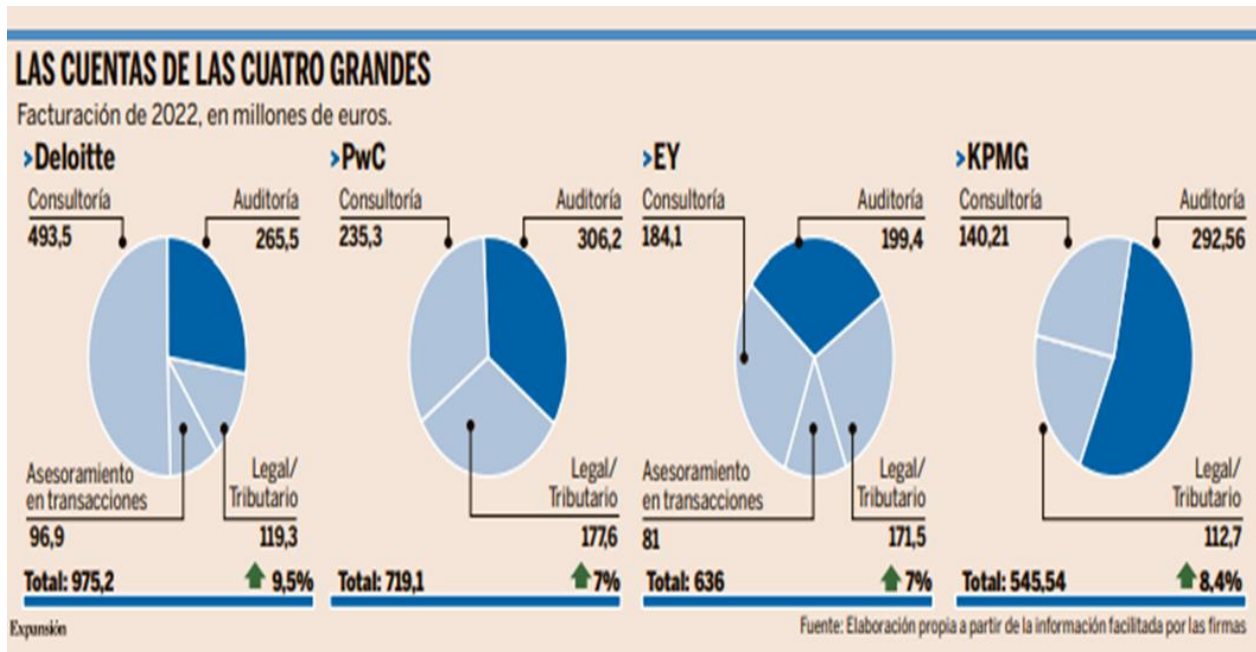


Figura 5. Facturación en el año 2022 de las Big Four
Fuente: (Expansión, 2023)

Tax Management Global Market (2024) menciona las principales empresas que operan en el mercado de gestión fiscal, algunas de ellas se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 2. Empresas que operan en el mercado de gestión fiscal

Nombre de la Empresa	Casa Matriz	Sedes Principales	Actividad Principal
H&R Block Inc.	Kansas City, Missouri, EE. UU.	EE. UU., Canadá, Australia	Preparación de impuestos y servicios de asesoría fiscal
Meru Accounting	Ahmedabad, India	India	Servicios de contabilidad y auditoría
Whiz Consulting Private Limited	Noida, India	India	Consultoría contable y financiera
IMC Group	Dubái, Emiratos Árabes Unidos	Emiratos Árabes Unidos, India	Servicios de contabilidad y consultoría
Shoolin Consultancy	Ahmedabad, India	India	Servicios de contabilidad y asesoría fiscal
Setindiabiz	Delhi, India	India	Servicios de contabilidad y consultoría
Zhongrui Yuehua	Beijing, China	China	Servicios contables y auditoría
GFC Consulting Co Ltd Shanghai	Shanghái, China	China	Consultoría financiera y servicios contables
Guangdong SILIQUE Group Co., Ltd.	Guangzhou, China	China	Servicios de contabilidad y auditoría
AVASK Accounting and Business Consultants Ltd.	Southampton, Reino Unido	Reino Unido, EE. UU., Francia, Alemania	Servicios contables y de asesoría fiscal
Makesworth Accountants	Londres, Reino Unido	Reino Unido	Servicios contables y auditoría
Burnt Orange Accounting	Londres, Reino Unido	Reino Unido	Servicios contables y auditoría
TaxAssist Accountants	Norwich, Reino Unido	Reino Unido, Irlanda, Australia, Canadá, EE. UU.	Servicios de preparación de impuestos y asesoría fiscal
Crowe Poland	Varsovia, Polonia	Polonia	Servicios de auditoría y consultoría
Dezan Shira & Associates	Hong Kong, China	China, India, Vietnam, Singapur	Consultoría y asesoría contable y fiscal
RSM EAU	Dubái, Emiratos Árabes Unidos	Emiratos Árabes Unidos, Global (más de 120 países)	Servicios de auditoría y consultoría
Baker Tilly Sudáfrica	Johannesburgo, Sudáfrica	Sudáfrica, Global	Servicios de auditoría y consultoría
Mazars	París, Francia	Global (presencia en más de 90 países)	Servicios de auditoría, contabilidad y consultoría

Fuente: elaboración propia, (Tax Management Global Market, 2024).

2.1.1.6 FIRMA ELECTRÓNICA

La firma electrónica es una herramienta clave para garantizar la seguridad y confianza en las comunicaciones electrónicas. Con el crecimiento de las redes como Internet, surgen preocupaciones sobre la seguridad de la información, ya que los datos pueden ser interceptados o alterados; por lo que las firmas electrónicas, que utilizan criptografía de clave pública, permiten asegurar la autenticidad y la integridad de los datos, es decir, verificar quién envía un mensaje y garantizar que el contenido no haya sido modificado. Estas firmas son fundamentales para transacciones electrónicas, como comunicaciones oficiales entre instituciones públicas, compras en línea y transacciones financieras, además, las autoridades de certificación (CA) juegan un papel crucial, ya que validan la identidad del firmante y aseguran el reconocimiento legal de las firmas digitales. En la Unión Europea, la Directiva sobre Firma Electrónica establece los requisitos legales para su validez, y asegura que las firmas digitales tengan efectos jurídicos equivalentes a las firmas manuscritas, lo que las convierte en una herramienta indispensable para el comercio electrónico y las relaciones contractuales en línea. (Ayestarán, 2001)

2.1.2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

2.1.2.1 TRABAJADORES INDEPENDIENTES EN AMÉRICA LATINA

Considero importante reconocer que el trabajo independiente en América Latina y el Caribe tiene una representatividad significativa de la fuerza laboral y a la vez mantiene un alto nivel de informalidad. En los últimos años, la suma de trabajadores independientes ha aumentado debido a los avances tecnológicos, mismos que permiten crear nuevas formas de empleo ya que reducen los costos.

En 2022, la fuerza laboral en América Latina alcanzó 188 millones de personas, de las cuales el 73.5% eran asalariados y el 26.5% (50 millones) eran trabajadores independientes, según datos del BID. Esto muestra la relevancia del trabajo independiente en la región, reflejado así en la tabla siguiente. (Azuara et al., 2023).

Tabla 3. Trabajadores por Categoría Ocupacional (Millones, 2022)

	ASALARIADOS E INDEPENDIENTES	ASALARIADOS			INDEPENDIENTES		
	Todos	Todos	Formal	Informal	Todos	Formal	Informal
ARG	11,10	8,45	5,77	2,69	2,64	S/I	S/I
BRA	82,27	61,21	48,53	12,69	21,06	6,74	14,31
CHL	6,84	5,18	4,52	0,66	1,66	0,55	1,11
COL	18,66	10,27	6,96	3,31	8,39	1,08	7,31
ECU	6,31	3,71	1,93	1,77	2,61	0,40	2,21
MÉX	47,33	40,33	17,34	22,99	7,01	0,03	6,97
PER	13,07	7,33	2,90	4,43	5,74	0,02	5,72
SLV	2,29	1,62	0,72	0,90	0,67	0,01	0,67
TOTAL	187,87	138,09	88,66	49,43	49,78	8,84	38,30
%	100%	73,5%			26,5%		

Fuente: Sistema de Información de Mercados Laborales y Seguridad Social (SIMS) del BID. Para el caso Chile y México en los que se utilizaron las encuestas de empleo presentado en (Azuara et al., 2023).

2.1.2.2 DIGITALIZACIÓN DE GESTIÓN FISCAL EN AMÉRICA

En la actualidad la tecnología está transformando la gestión fiscal y contable, al hacer que la gestiones sean más eficiente y accesible para diferentes usuarios, sean estas empresas o personas naturales que ejercen sus actividades de forma independiente.

En el caso específico de impuestos vemos innovaciones como el de la empresa estadounidense Taxaroo, quien lanzó ZeroTax.AI en el año 2023, plataforma de IA que simplifica la gestión de impuestos para personas y pequeños negocios, ofreciendo consultas gratuitas y opción de revisión por expertos. Altus Group empresa canadiense en el año 2022, adquirió Rethink Solutions Inc., creador del software de administración fiscal inmobiliaria itamlink, fortaleciendo la gestión de impuestos inmobiliarios, y por último podemos mencionar la empresa financiera estadounidense JP Morgan quien en el año 2022 presentó la Plataforma Tax-Smart SMA que facilita la creación de carteras personalizadas optimizando la rentabilidad después de impuestos mediante tecnología avanzada. (*Separately Managed Accounts*, 2023).

Tax Management Global Market (2024) menciona que Estados Unidos y Canadá, tiene una economía estable y a la vez un sistema tributario complicado y difícil de entender, lo que genera dentro de los contribuyentes la contratación de servicios profesionales fiscal. Y debido a la complejidad en las leyes y regulaciones fiscales, las personas y las empresas buscan ayuda especializada, que les ayude a cumplir con sus obligaciones fiscales y optimizar sus impuestos de manera eficiente. Como resultado de esto es un mayor número de demanda de servicios profesionales en planificación y asesoría fiscal.

2.1.2.3 IMPUESTOS EN AMÉRICA

En Latinoamérica, el aumento en la capacidad fiscal de los países permite una mejor recaudación de impuestos en relación con el tamaño de su economía. Este incremento ayuda a mejorar los servicios y el desarrollo económico. La progresividad de los impuestos está vinculada a la equidad tributaria, buscando que las personas con mayores ingresos paguen un porcentaje mayor en impuestos para asegurar un sistema fiscal justo. (Gómez Sabaini & Morán, 2013).

Considerando lo anterior podemos concluir que la política fiscal debe impulsar un crecimiento económico inclusivo y que ayude al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, creados por las Naciones Unidas (ONU), asegurando que el desarrollo beneficie a toda la población y no solo a unos pocos. En 2021, la recaudación tributaria en América Latina y el Caribe promedió el 21.7% del PIB, con grandes variaciones entre países. Brasil lideró con un 33.5%, mientras que Panamá tuvo la tasa más baja con un 12.7%. Todos los países de América Latina y el Caribe estaban por debajo del promedio de la OCDE, que era del 34.1% tal como se muestra el informe de Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2023, en el siguiente gráfico. (OECD, 2023).

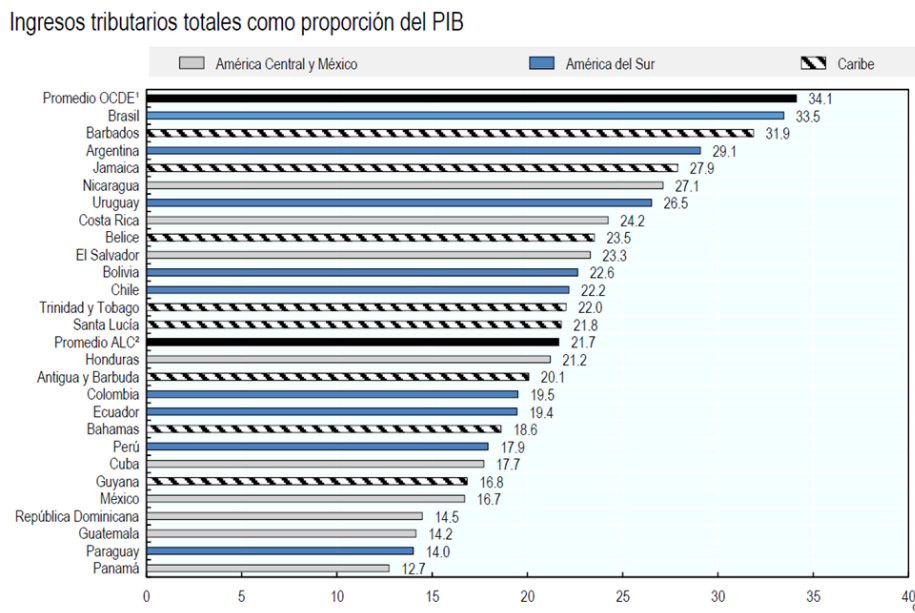


Figura 6. Recaudación tributaria como proporción del PIB en la región de ALC, 2021

Fuente: OCDE et al. (2023[2]), Cuadro 4.1. contenido en (OECD, 2023).

Los sistemas fiscales de los países de América Latina y el Caribe (ALC) contemplan una estructura tributaria (impuestos sobre la renta, impuestos al consumo, etc.) y cómo se distribuye la carga tributaria entre diferentes sectores o grupos sociales. Después de la crisis de COVID- 19, en 2021, la recaudación de impuestos en América Latina y el Caribe se recuperó, con un aumento promedio del 0.8% del PIB. El IVA creció 0.6 puntos porcentuales y otros impuestos sobre el consumo aumentaron 0.2 puntos porcentuales. Los ingresos por impuestos sobre la renta subieron 0.1 puntos porcentuales, mientras que el IRPF se mantuvo estable y las contribuciones a la seguridad social aumentaron en 2020 pero disminuyeron en 2021. (OECD, 2023).

Tabla 4. Variaciones de los ingresos tributarios de las principales categorías de impuestos, 2020 y 2021

Variación interanual, p.p.

	2020	2021
IRPF	0.0	0.0
IS	-0.2	0.0
CSS	0.1	-0.2
IVA	-0.3	0.6
OIC	-0.4	0.2
Res.	-0.1	0.2
Total ingresos tributarios	-0.8	0.8

Fuente: Cálculos propios basados en OCDE et al. (2023[2]), Capítulo 4. contenido en (OECD, 2023).

Nota: IRPF: impuesto sobre la renta de las personas físicas

IS: Impuesto sobre Sociedades

CSS: contribuciones a la seguridad social

IVA: Impuesto al Valor Agregado (ISV)

OIC: Otros impuestos de consumo / impuestos especiales y los derechos de aduana y de importación

En 2021, en América Latina y el Caribe, los impuestos sobre bienes y servicios, especialmente el IVA, representaron casi la mitad de la recaudación tributaria. Desde 1990, la estructura tributaria ha evolucionado hacia una mayor dependencia del IVA, impuestos sobre la renta y contribuciones a la seguridad social, mientras que otros impuestos como los derechos de aduana han disminuido. Además, las contribuciones a la seguridad social crecieron ligeramente, influenciadas por la expansión de la base de contribuyentes y la privatización parcial de la seguridad social en algunos países, como se refleja en la siguiente grafica. (OECD, 2023).

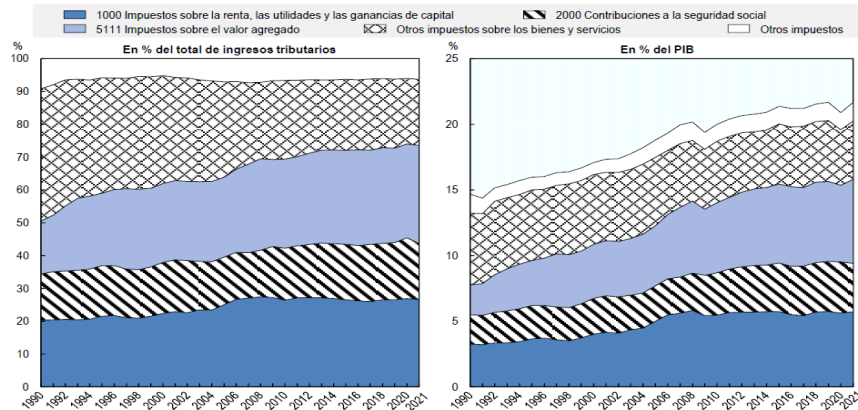


Figura 7. Estructura tributaria promedio en la región de ALC, 1990-2021

Fuente: OCDE et al. (2023[2]), Cuadro 4.1. contenido en (OECD, 2023).

2.1.2.4 EMPRESAS CONSULTORAS FISCALES EN AMÉRICA

La revista International Tax Review (ITR) especializada en temas de tributación internacional reconoce a las mejores empresas y profesionales en el campo de la asesoría tributaria de América, para el año 2024 entre ellas las detalladas en la siguiente tabla. (ITR, 2024).

Tabla 5. Firma y despacho fiscal más reconocidos en América

País	Nombre de la firma o despacho fiscal	País	Nombre de la firma o despacho fiscal
Argentina	Andersen	Bolivia	Criales y Urcullo
	Deloitte		Ferrere
	Grupo GNP		Indacochea & Asociados Abogados
	Laiún Fernández Sabella & Smudt		Abogados PPO
	Beccar Varela		Villegas Aldazosa
	Bruchou & Funes de Rioja		Blake Classels y Graydon
	Estudio O'Farrell	Davies Ward Phillips y Vineberg	
	Marval O'Farrell Mairal	Deloitte	
	Mitrani, Caballero & Ruiz Moreno	Los buenos hombres	
	Pérez Alati Grondona Benites & Arntsen	Lawson Lundell	
	Rojo alba y rojo	McCarthy Tétrault	
Brasil	Deloitte	Canada	Osler Hoskin y Harcourt
	Demarest Abogados		Barsalou Lawson Rheault
	Machado Asociados Abogados & Consultores		Bennett Jones
	Machado Meyer Sendacz e Opice Abogados		Aird y Berlis
	Mattos Filho Veiga Filho Marrey jr & Quiroga Abogados	Blake Cassels y Graydon	
	Pinheiro Neto	América Central	Arias
	Zanja Rossi Watanbe		Consortio Legal

País	Nombre de la firma o despacho fiscal	País	Nombre de la firma o despacho fiscal
Brasil	Bichara Abogados	America Central	Ojo
	Lacaz Martins Pereira Neto, Gurevich & Schoueri Abogados		García y Bodan
Chile	Deloitte		Deloitte
	Ojo		Subvención Thornton
	Puente Sur		Grupo TPC
	PwC	Deloitte	
	TGS C&C Canessa	Ojo	
	Baraona Marshall & Cia	KPMG	
	Carey	PwC	
	Claro y Cia	Brigard Urrutia	
	Fischer y Cia	Godoy Hoyos	
	Panadero McKenzie	Philippi Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría	
	Cabello y Cia	Posse Herrera Ruiz	
Ecuador	Philippi Prietocarrizosa Ferrero DU & Uría	Garrigues	
	Bustamante Fabara	Mexico	Panadero Mckenzie
	ECIJA		Basham Ringe y Correa
	Lexvalor		Chevez Ruiz Zamarripa
	Pérez Bustamante y Ponce		Creel García Cuellar Aiza & Enríquez
	Robalino		Deloitte
	BDO		Galicia Abogados
Lexvalor abogados	Nader Hayaux y Goebel		
Paraguay	Ferrere	Mijares Angoitia Cortes & Fuentes	
	Peroni Sosa Tellechea Burt & Narvaja	Ritch Mueller y Nicolau	
	Vouga Abogados	CE Rubio	
Uruguay	Andersen	Peru	Ojo
	Deloitte		KPMG
	Guyer Regules y Grant Thornton		PwC
	KPMG		DLA Piper Perú
	Brum Costa Abogados		Estudio Echeopar, firma miembro de Baker McKenzie International
	Asesoramiento FBM		Hernández y Cia.
	Ferrere		Rodrigo Elías & Medrano Abogados
	Innovación Legal Impuestos y Tecnología		Zuzunaga & Assereto Abogados
	Vuille Lafourcade		Estudio Olaechea
Estados Unidos	Davis Polk y Wardell	Payet Rey Cauvi Pérez Abogados	
	DLA Piper	Venezuela	Altum Abogados
	Fenwick y Oeste		Panadero McKenzie
	Kirkland y Ellis		Deloitte
	Mayer marrón		Jorge Alvarado & Asociados
	McDermott Will y Emery		BaseFirma
	Weil Gotshal y Manges		D'Empaire Reyna Abogados
	Panadero Mckenzie		PwC
	Costelanetz		
	Morgan Lewis y Brockius		
	Norton Rose Fulbright		
Skadden Arps Pizarra Meager & Flom			

Fuente: Elaboración propia, (ITR, 2024).

2.1.2.5 FIRMA ELECTRÓNICA

En varios países de América Latina, se han adoptado y regulado las firmas electrónicas, partiendo de un marco general basado en la ley modelo de UNCITRAL y los estándares europeos, se realizó un trabajo de investigación analizando las regulaciones de las firmas electrónicas resaltando que, varios países latinoamericanos han avanzado en la implementación de estas tecnologías, han implementado sistemas robustos y seguros para el uso de firmas electrónicas en diversos ámbitos, como el comercio y los actos jurídicos. Aunque también se resalta que la tardía implementación de la firma electrónica en América Latina se debe a varios factores, como la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la resistencia al cambio tanto en el gobierno como en el sector privado, y la ausencia de marcos legales claros o actualizados en algunos países. (Paucar et al., 2024)

PAÍS	AÑO	LEY	ASPECTOS RELEVANTES	OTRAS NORMATIVAS/REFORMAS
COLOMBIA	1999	Ley 527	Rige las Firmas digitales y las entidades de certificación y se determina que las mismas otorguen firmas digitales	A partir de 2020 la firma electrónica es un estándar de seguridad obligatorio en la factura electrónica, y se extiende a los documentos justificativos
	2000	Decreto 1747		
PERÚ	2000	Ley 27269	Existe una clara diferenciación entre la firma electrónica y la firma digital	
ARGENTINA	2001	Ley de firma digital 25.506	Diferencia el valor probatorio de una firma electrónica de una firma digital e Implementa el uso de herramientas para el sector público y empresas privadas de recursos humanos	Reforma en 2014, se extendió el uso de la firma electrónica en el sector privado con la promulgación de la decisión administrativa 927
BRASIL	2001 2002	Decreto ley 3.996 y ley 4.414	Uso de la firma para suscribir contratos y diversidad de actos jurídicos	Con la ley 14.063/20 se amplía la lista de documentos válidos digitalmente
ECUADOR	2022	Ley de comercio electrónico, firmas y	Se implementa las firmas electrónicas para el comercio y para actos jurídicos, se otorga de validez jurídica a la firma electrónica e igual validez que la firma manuscrita	Última reforma en 2014 y tras leyes complementarias se extiende su uso para facturación electrónica ECUAPASS,
		mensajes de datos		
MÉXICO	1889	Código de Comercio y Ley de firma electrónica avanzada	En el código de comercio de 1889, aparece la firma electrónica para asegurar el comercio electrónico tras su reforma en 2000	Aparecen avances importantes con la expedición de la firma electrónica simple en 2012, firma electrónica biométrica y forma electrónica avanzada en 2021
	2012			
CHILE	2002	Ley 19.799 y reglamento DS181/2002	Otorga validez jurídica a las firmas electrónicas y establece las entidades certificadoras, determina la obligación de adquirir la firma mediante un proveedor certificado	La última reforma de esta ley fue en el año 2007, siendo Chile el país que cuenta con empresas líder en certificación electrónica.
BOLIVIA	2007	Ley 080 Ley de documentos, firmas y comercio electrónico	Reconoce el valor jurídico y probatorio a los contratos y actos jurídicos	En 2019, con el decreto Supremo No. 3946 se implementó los documentos digitales notariados y su validez por medio de la firma electrónica.
REPÚBLICA DOMINICANA	2002	Ley 126-02 sobre comercio electrónico, documentos y firmas digitales y decreto No. 335-03	Hace una diferenciación entre la firma electrónica, la firma digital y la firma digital segura	Con la resolución 071-19 se clasifica a la firma electrónica en: avanzada, firma electrónica cualificada y se regulan más servicios que presta la firma digital para mejorar el comercio electrónico

Figura 8. Implementación de la firma electrónica en América Latina

Fuente:(Paucar et al., 2024)

2.1.3 ANÁLISIS INTERNO LOCAL

2.1.3.1 ESCENARIO GENERAL DEL PAÍS

El PEG 2022-2026 reconoce la necesidad de refundar Honduras, partiendo de la premisa de que, si bien, la estabilidad macroeconómica es un elemento relevante para generar desarrollo, esta debe ir acompañada de reformas estructurales en educación, salud, seguridad ciudadana e, inclusive matriz tributaria y financiera; que permita la generación de mayor empleo e inversión tanto pública como privada, para la generación de oportunidades a toda la población. (Campos, 2023, p. 64)

Se estima que los efectos para la recuperación de la presión tributaria estarán influenciados principalmente por lo siguiente: mejores expectativas de crecimiento de los sectores productivos, así como un comportamiento de la actividad económica para el periodo 2023-2026, aumento de la base imponible del ISR de persona natural, revisión de medidas de gasto tributario, mejoras en la eficiencia tributaria. Para 2022, se espera una presión tributaria que alcanzaría un 16.4% del PIB. Posteriormente, se espera que en promedio a lo largo del periodo 2023–2026 la presión tributaria se mantenga alrededor de 16.2%. Es importante mencionar, para recuperar los niveles de presión tributaria observados en años anteriores a la pandemia, se deben tomar medidas en la revisión del gasto tributario. (Campos, 2023, p. 67).

2.1.3.2 EMPRESAS CONSULTORAS FISCALES EN EL PAÍS

En el caso de nuestro país, la Comisión Nacional de Banca y Seguro (CNBS), en la sección de registros públicos de auditores externos detalla un listado de empresas y firmas auditoras que realizan asesorías en temas tributarios- fiscales, y contables, mismas que clasifica en cuatro bloques los cuales segmenta por categoría, A, B, C y D. Es de mencionar que la inscripción en la CNBS de las firmas les permite presentar los servicios profesionales de auditoría externa cualquiera de las instituciones supervisadas por esta entidad. (CNBS, 2024).

En el [anexo 1](#) se detalla el nombre de las empresas hondureñas consultoras de asesorías en temas tributarios, fiscales y contables, de acuerdo a su categorización, registradas en la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS). Estas firmas son clasificadas de acuerdo a varios factores, como la imparcialidad y autonomía, el nivel de educación y certificaciones de los profesionales que conforman la firma, los años de operación, la evaluación por parte de los clientes sobre los

servicios ofrecidos y la capacidad de la empresa para gestionar sus recursos. En base a esto, las firmas deben alcanzar ciertos puntajes para su clasificación, detallados en la siguiente tabla. (Comisión Nacional de Banca y Seguro, 2011).

Tabla 6. Clasificación de las firmas

Calificación acumulada	Clasificación en categoría
91-100	A
81-90	B
71-80	C
65-70	D

Fuente: (CNBS, 2011).

(CNBS, 2011) detalla en la Resolución GE No. 448/11-03-2011 de fecha 26 de marzo de 2011, emitida por la Comisión Nacional de Banca y Seguro, en la que establece las directrices para la supervisión de diversos sectores económicos por parte de las firmas auditoras contables y fiscales que se encuentran registradas ante la CNBS, enmarcando los sectores que las firmas auditoras pueden auditar dependiendo de su categoría. En el [anexo 2](#) se detallan los sectores supervisados por categorización.

Según los datos reflejados por el Colegio de Peritos Mercantiles y Contadores Públicos de Honduras, se registra un listado de firmas inscritas en este colegio, las cuales según lo establecido en normativas tributarias como la Ley de Equidad Decreto No.51-2003, son las que tienen la facultad de realizar certificaciones por pérdidas operativas en casos fortuitos y fuerza mayor. Por lo que según datos del CPMCPH se reflejan cuarenta y tres firmas registradas, detalladas en la siguiente tabla. (*FIRMAS DE AUDITORIA - CPMCPH, 2022a*).

Tabla 7. Firmas Inscritas en el Colegio de Peritos Mercantiles y Contadores Públicos de Honduras

No.	Nombre de la Empresa	Número de Registro de la Firma
1	Fortín Lagos y Asociados	8
2	Corrales y Moncada Contadores S. De R.L.	27

No.	Nombre de la Empresa	Número de Registro de la Firma
3	Audy Conta, Auditoria y Contabilidad	87
4	Hurtado Carrera y Asociados	90
5	Fajardo Fernández y Asociados	92
6	Doblado Blanco S. De. R.L.	119
7	Contadores y Asesores Y Auditores (Conasa)	120
8	Arita y Asociados S. De R. L.	124
9	Horwath Central América Sociedad De Responsabilidad Limitada	131
10	Soluciones Empresariales S. De R. L.	147
11	Auditoria y Asesoría Bracamonte	150
12	K.P.M.G. Peat Mar Wick S. De R.L.	154
13	Rogel y Asociados S. De R.L.	168
14	Consultoría Financiera Recursos Humanos, Mercado Y Administración (Confirmas)	172
15	Auditoria y Consultoría Empresarial	185
16	Estudios De Consultoría y Auditoria Internacional	191
17	Sánchez Mena y Asociados	195
18	Centro Contable y Administrativo S. De R.L. (Cca)	213
19	Serpas y Asociados	221
20	Contabilidades, Organizaciones y Representaciones S. De R.L. De C.V. (Cor S. De R.L. De C.V.)	232
21	Consultores Incorporados S. De R.L.	233
22	Corsysa S. De R.L.	236
23	Consultores Empresariales S. De R.L.	241
24	Control Gerencial S. De R.L.	245
25	Consultores Fiscales Financieros y Administrativos S.A.	250
26	Licenciados En Contaduría Pública y Administrativa S. De R.L. De C.V.	251
27	Contabilidad, Auditorías Avalúos y Bienes Raíces S. De R. L. (Caval B.R.S. De R.L.)	255
28	Consultores y Auditores Del Atlántico S. De R.L. (Consultec S. De R.L.)	256
29	H.V.S. y Asociados Consultores De Empresas Y Contadores	265
30	Pineda Torres y Asociados Consultores Internacionales S. De R.L.	273
31	Galeas Ayala Auditores / Consultore Y Asociados S. De R.L.	274
32	Servicios De Contabilidad, Auditorias, Asesorías, Consultorías y Tramitaciones En General (Secatg S. De R.L.)	282
33	Chávez Ramos y Asociados S. De R.L.	290
34	Morales International Group	302
35	Gran Investment Group S. De R.L.	303
36	Profesionales De La Contabilidad y Las Finanzas S. De R.L.	308
37	Consultorías y Asesorías Contable Vásquez y Asociados	312
38	Auditores Fiscales y Contables S. De R.L.	320
39	Auditorias y Consultorías Especializadas S. De R.L.	322

No.	Nombre de la Empresa	Número de Registro de la Firma
40	Multiservicios Contables S. De R.L.	325
41	Horwath S.P.S. S. De R.L. De C.V.	326
42	S&T Contadores, Auditores y Consultores S. De R. L. De C.V.	327
43	Althior S. De R. L.	332

Fuente: Elaboración propia, (CPMCPH, 2022b)

El COHPUCP siendo una institución clave para asegurar la calidad y confiabilidad en las prácticas de la contaduría pública en Honduras, muestra catálogos de firmas auditoras en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca, y Santa Rosa de Copan al año 2020. (COHPUCP, 2020).

Tabla 8. Firmas auditoras afiliadas en COHPUCP 2020

Firmas COHPUCP	Tegucigalpa	San Pedro Sula	Otras Ciudades
Firmas con representación internacional	14	8	0
Firmas nacionales	47	21	2
Total, de firmas autorizadas	61	29	2

Fuente: (COHPUCP, 2020)

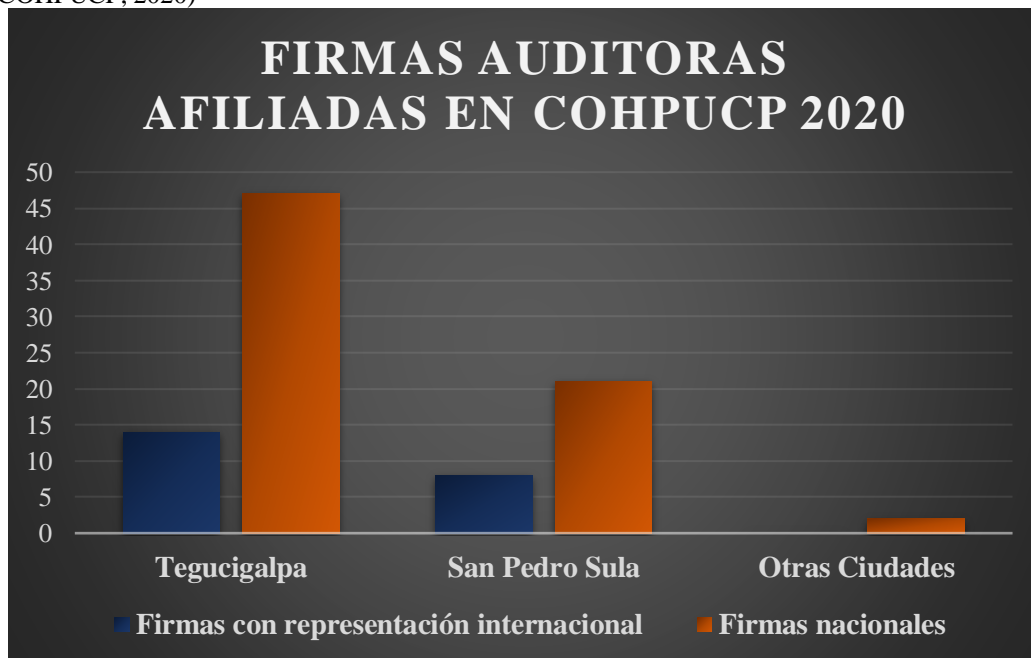


Figura 9. Firmas auditoras afiliadas en COHPUCP 2020

Fuente: (COHPUCP, 2020)

2.1.3.3 ACCESO A INTERNET EN EL PAÍS

Para la implementación de la plataforma digital, es crucial conocer los datos estadísticos sobre el acceso a internet, reflejados en el anuario del INE en el sector económico de la comunicación. En cuanto a los suscriptores de Internet del año 2022, se registraron 471,496 usuarios fijos y 6,881,435 usuarios móviles, con una densidad de internet del 72% para suscriptores móviles y del 53.94% para suscriptores de banda ancha. (INE, 2023a)

2.1.3.4 PROFESIONALES INDEPENDIENTES

INE, (2023b) refleja estadísticas del año 2020 sobre las personas ocupadas por actividad económica y ocupación. En la rama de Actividades profesionales, científicas y técnicas, se registraron 47,647 personas ocupadas, lo que representa el 1.3% del total nacional. En la rama de Otras actividades de servicios, se registraron 265,489 personas ocupadas, representando el 7.3% del total nacional. Además, se registraron 110,199 Profesionales científicos e intelectuales, que representan el 3%; 262,182 Técnicos y profesionales de nivel medio, que representan el 7.2%; y 1,054,125 personas en Ocupaciones elementales, que representan el 28.8%.

Tabla 9. Profesionales Colegiados

Profesión	Número de colegiados	Colegio
Médicos	20250	Colegio Médico de Honduras (CMH)
Mecánicos, Electricistas y Químicos	5098	Colegio de Ingenieros Mecánicos, Electricistas y Químicos de Honduras
Abogados	25,528	Colegio de abogados de Honduras
Ingenieros Civiles	6607	Colegio de Ingenieros civiles activos

Fuente: elaboración propia, (Colegio de abogados de Honduras, 2024) (CMH, 2024), (CIMEQH, 2024), (CICH, 2024).

En Honduras el reglamento de facturación establece dentro de los comprobantes de ventas, se encuentran los recibos por honorarios, estos son documento que respalda los ingresos percibidos por personas naturales que ofrecen servicios profesionales (como abogados, médicos, ingenieros, artistas, etc.), y que no están sujetos al Impuesto Sobre Ventas (ISV). Este recibo permite deducir

costos o gastos del Impuesto Sobre la Renta (ISR) que se presenta el 30 de abril de cada año, siempre que cumpla con los requisitos legales establecidos en el reglamento de facturación. (La Gaceta & Congreso Nacional, 2017)

2.1.3.5 OBLIGADOS TRIBUTARIOS ACTIVOS

Es necesario tener información cuantitativa sobre los obligados tributarios en el país. Esto implica comprender cuántas personas o empresas están obligadas a pagar impuestos, según su clasificación grandes, medianos o pequeños obligados, y su distribución geográfica. Hasta mayo de 2017, el SAR contaba con 2,138,711 Obligados Tributarios activos en su sistema. De este total, solo 239,194 obligados (personas naturales y jurídicas) son monitoreados activamente por su relevancia fiscal. Estos se dividen en 37,141 personas jurídicas y 202,053 personas naturales. Este enfoque permite al SAR optimizar su gestión tributaria centrándose en los contribuyentes con mayor impacto en la recaudación. (SAR, 2022)

PLAN ESTRATEGICO E INSTITUCIONAL SAR (2017) afirma:

La segmentación de los Obligados Tributarios inscritos con trascendencia tributaria gestionable (OTAG) por tamaño y región para determinar la construcción y cálculo de las brechas (Presentación, Facturación, Pago y Veracidad) del SAR.

RTN ACTIVOS		
TIPO DE OBLIGADO TRIBUTARIO	TAMAÑO	Total
JURIDICO	GRANDE	603
	MEDIANO	825
	PEQUEÑO	82,286
	Total JURIDICO	83,714
NATURAL	GRANDE	5
	MEDIANO	63
	PEQUEÑO	2,054,929
	Total NATURAL	2,054,997
Total		2,138,711

TAMAÑO	Total
GRANDE	608
MEDIANO	888
PEQUEÑO	2,137,215
Total	2,138,711

RTN ACTIVOS



Figura 10. RTN activos por departamento

Fuente: *PLAN ESTRATEGICO E INSTITUCIONAL SAR, 2017.pdf, 2017*

RTN ACTIVOS

DEPARTAMENTO	RTN
ATLANTIDA	125,468
CHOLUTECA	78,904
COLON	49,763
COMAYAGUA	114,522
COPIAN	92,209
CORTES	515,757
EL PARAISO	85,353
FRANCISCO MORAZAN	556,058
GRACIAS A DIOS	2,983
INTIBUCA	40,166
ISLAS DE LA BAHIA	26,567
LA PAZ	45,824
LEMPIRA	89,845
OCCOTPEQUE	42,044
OLANCHO	91,069
SANTA BARBARA	79,380
VALLE	27,933
YOYO	114,760
OTROS	12
Total general	2,138,711

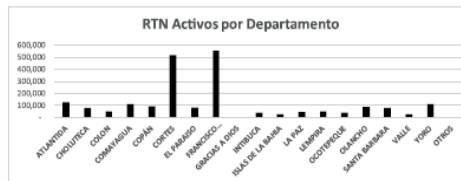


Figura 11. RTN activos por tipo de Obligado Tributario

Fuente: PLAN ESTRATEGICO E INSTITUCIONAL SAR, 2017.pdf, 2017

SAR reclasifica a grandes y medianos contribuyentes para un mayor control – SAR (2022)

afirma:

La clasificación de contribuyentes como grandes y medianos, publicada el día de hoy en El Diario Oficial La Gaceta según Acuerdo SAR-125-2022, es una herramienta utilizada por todas las Administraciones Tributarias alrededor del mundo que permite dedicar recursos exclusivos para el control de las grandes empresas y negocios. Esto implica que habrá una mayor proporción de analistas dedicados al monitoreo de los 721 contribuyentes clasificados como grandes; de la misma forma, habrá áreas destinadas exclusivamente al seguimiento de los 2,049 reclasificados como medianos. Más de 3 millones de contribuyentes permanecen como pequeños: 2.8 millones como personas naturales, 140 mil pequeñas empresas y 95 mil comerciantes individuales.

2.1.3.6 FIRMA ELECTRÓNICA

La Ley sobre Firmas Electrónicas de Honduras (Decreto 149-2013, reformado mediante Decreto Legislativo 033-2020) establece un marco legal para que las firmas electrónicas tengan la misma validez que las firmas manuscritas, facilitando así las transacciones digitales tanto para empresas como para el sector público (utilizada actualmente por el Servicios de Administración de Rentas- SAR y Secretaria de Finanzas), esta ley regula cómo se deben usar las firmas electrónicas en contratos y otros documentos, garantizando la autenticidad, seguridad e integridad de las transacciones. Define tipos de firmas, como la firma electrónica avanzada, y

establece que los actos firmados electrónicamente tienen efectos legales similares a los realizados en papel. Además, se crean las Autoridades Certificadoras encargadas de emitir certificados digitales, y se detallan sus responsabilidades y las sanciones por incumplimiento. El reglamento complementario de la ley (Acuerdo Ejecutivo Número 41-2014), establece los procedimientos técnicos y operativos para asegurar la confianza y seguridad en el uso de firmas electrónicas. (Campos, 2024)

La Ley sobre Firmas Electrónicas en nuestro país además crea un sistema para los Prestadores de Servicios de Certificación, responsables de emitir los certificados necesarios para validar las firmas electrónicas, y es la Dirección General de Propiedad Intelectual (DIGEPIH) la designada como la autoridad acreditadora, encargada de supervisar y registrar a estos prestadores, así como de asegurar que cumplan con la ley mediante inspecciones y sanciones en caso de infracciones. (Instituto de la Propiedad, 2023)

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

1. **Actividades profesionales**, son aquellas realizadas de forma independiente y habitual por personas físicas que ofrecen servicios especializados a terceros a cambio de una retribución, sin estar bajo relación laboral directa. (Ríos Granados, Gabriela, 2020, p. 154).
2. **Honorarios Profesionales**, son la compensación económica que reciben las personas naturales que ejercen una profesión de manera independiente, por los servicios especializados que brindan sin estar sujetas a una relación de dependencia con quienes contratan sus servicios. (La Gaceta & Congreso Nacional, 2017)
3. **Trabajador independiente**, es la persona que obtiene ingresos por sus actividades laborales sin un contrato laboral tradicional, es un profesional independiente, gestiona su propio negocio, administración financiera, y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. (Azuara et al., 2023)
4. **Obligado Tributario**, es una persona natural o jurídica que debe cumplir con las obligaciones tributarias establecidas por la ley. Puede actuar como contribuyente o responsable, siendo su deber el pago de impuestos y el cumplimiento de las normativas fiscales correspondientes. (La Gaceta, 2016).
5. **Obligación Tributaria**, es un deber diseñado para garantizar que los obligados tributarios

cumplan con sus obligaciones fiscales, como el pago de impuestos, de acuerdo con las leyes establecidas por el Estado. (La Gaceta, 2016).

6. **Consultoría**, son servicios de asesoría profesional en el que expertos brindan apoyo para optimizar el desempeño de una empresa o individuo, ayudando a resolver problemas, aprovechar oportunidades y gestionar cambios de manera efectiva. (Kubr, 2000).
7. **Impuesto**, es un tributo que los obligados tributarios deben pagar al Estado, calculado en base de su capacidad económica (La Gaceta, 2016).
8. **Registro Tributario Nacional**, o según su abreviación (RTN), es un número único asignado a personas físicas y jurídicas para identificarlas en sus relaciones con la administración tributaria. (Acuerdo Ley 102, 1964).
9. **Servicio de Administración de Rentas**, por su abreviatura (SAR) es la institución gubernamental responsable de la administración y recaudación de los tributos en el país. (La Gaceta, 2015)
10. **Firma Auditora**, es una agrupación de dos o más profesionales de la Contaduría Pública que brinda una amplia gama de servicios, incluyendo auditorías, asesoría tributaria, contabilidad externa y consultorías. (COHPUCP, 2020).
11. **Plataforma de CRM** (Customer Relationship Management) en inglés, es un software diseñado para gestionar las relaciones con los clientes, facilitando la interacción, datos y gestiona la relación con los clientes en cuanto a ventas, marketing, y soporte. (Payne, 2012)
12. **Sistema de Gestión de Contenidos (CMS)**, es una herramienta esencial para diseñar, es una diseñar, desarrollar y administrar sitios web de manera sencilla y eficiente. (Cañellas-Mayor, 2011).
13. **Plataforma Virtual**, es un sistema en línea que permite realizar actividades específicas de manera interactiva y accesible, sin requerir la presencia física de los usuarios. Facilita la gestión empresarial y la prestación de servicios, entre otras funciones. (Amar & Grondona, 2021)
14. **Firma electrónica**, es una forma de firmar documentos de manera digital, lo que, ayuda a hacer este proceso más rápido y fácil, se pueden firmar desde cualquier lugar, sin tener que estar físicamente en la misma ubicación. (Sánchez, 2023)

15. **Certificado**, es un documento digital que confirma la identidad de una persona, vincula la firma electrónica con la identidad del firmante y asegura que es quien dice ser, son esenciales para que las instituciones puedan ofrecer servicios seguros en línea. (Congreso Nacional, 2015)
16. **Instituto Nacional de Estadísticas (INE)**, es una entidad gubernamental que brinda información estadística clave para planificar el desarrollo del país informa sobre diversas áreas como economía, salud, educación y medio ambiente. (INE, 2000)
17. **Sistema Estadístico Nacional (SEN)**, es un sistema que organiza y regula la manera en que se recopilan y publican las estadísticas en del país, para que todos puedan tener acceso a información correcta y útil para tomar decisiones importantes. (*SEN / INE*, 2023)
18. **Colegio Hondureño de Profesionales Universitarios en Contaduría Pública (COHPUCP)** es la entidad encargada de regular y apoyar a los profesionales de la contaduría pública y auditoría en el país, asegurando altos estándares de ética y cumplimiento de las normativas establecidas. (COHPUCP, 2024)
19. **Comisión Nacional de Banca y Seguro (CNBS)**, es la institución encargada de regular y supervisar los bancos y compañías de seguros en el país, asegurando que sean estables, solventes y operen de manera adecuada, también protege a los usuarios de estos servicios. (CNBS, 1996).

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

Se puede considerar como el fundamento teórico que respalda la investigación, conectándola con conocimientos previos, consiste en seleccionar, analizar y sintetizar teorías, conceptos y modelos relevantes a la investigación, y dar credibilidad al análisis y resultados obtenidos. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

2.3.1 BASES TEÓRICAS

2.3.1.1 ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD

El estudio de prefactibilidad es una evaluación preliminar en el que se usa información secundaria para determinar si un proyecto merece un análisis más detallado. Examina principalmente el mercado, la viabilidad técnica, y los requerimientos financieros, para ofrecer una

visión general sobre la viabilidad del proyecto.(Santos, 2008).

Es decir, el estudio de prefactibilidad ofrece una base sólida para facilitar la toma de decisiones a los inversionistas. Por lo que a continuación se detalla la estructura general de la evaluación de proyectos, desde su concepción hasta la toma de decisiones finales, en la que se consideran todos los aspectos importantes (Gabriel Baca Urbina, 2013).

Los proyectos grandes, las decisiones críticas suelen tomarse al inicio, cuando la información es menos precisa, lo que puede causar sobrecostos y retrasos. Para un estudio de prefactibilidad, es crucial identificar puntos críticos, basarse en datos completos y precisos, involucrar a las partes interesadas clave y manejar la incertidumbre de manera efectiva. Esto asegura una evaluación precisa y ayuda a evitar problemas en fases posteriores del proyecto. (Parth, Frank R., 2015)

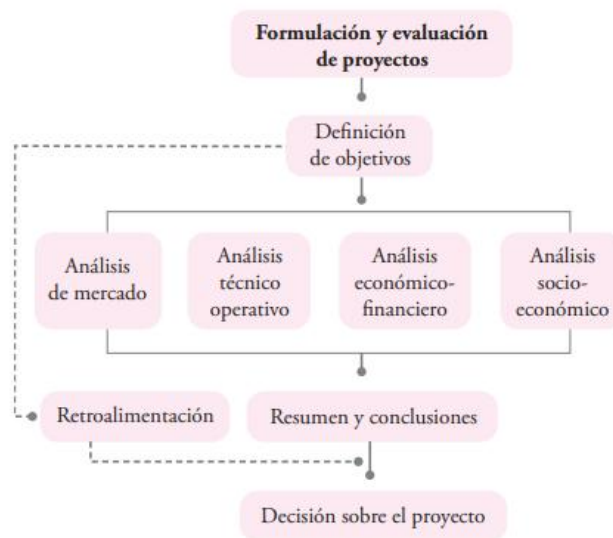


Figura 12. Estructura general de la evaluación de proyectos

Fuente: (Gabriel Baca Urbina, 2013)

2.3.1.1.1 ESTUDIO DE MERCADO

Para que un proyecto de investigación de mercado sea exitoso, debe estar bien definido y planificado. Puede fallar si se basa en hipótesis incorrectas, si se realiza un énfasis excesivo en los aspectos técnicos o se inicia sin una preparación adecuada. Por lo que resulta fundamental comprender el mercado, los clientes y la propuesta de valor desde el principio. (Campanis, Nicolás A., 1999)

El estudio de mercado debe ir más allá del análisis de oferta, demanda y precios. Y por el comportamiento y ambiente cambiante en el que vivimos, como empresa, es crucial entender las necesidades actuales y futuras de los consumidores, analizar a los competidores y sus ofertas, planificar estrategias de comercialización y evaluar la disponibilidad y precios de los servicios e insumos. Estos elementos permiten prever costos y diseñar estrategias comerciales que aseguren el éxito del proyecto. (Santos, 2008).

El propósito principal del estudio es determinar si hay demanda para el servicio o producto que se planea ofrecer. Es necesario evidenciar esta necesidad en el mercado, que no está siendo plenamente atendida por los servicios o productos existentes, y que hay una oportunidad para introducir el servicio debido a alguna falencia de la competencia. (Ruíz, 2017)

Para lograr la medición de la demanda insatisfecha, se recomienda seguir el método científico, que incluye una serie de pasos mostrados en la figura 12. Esto asegura una investigación rigurosa y precisa. En el análisis de mercado, las cuatro variables fundamentales son: oferta (productos o servicios disponibles), demanda (necesidad del mercado), precio (estudio de los precios y su impacto en el mercado) y comercialización (estrategias de promoción, distribución y venta de un producto o servicio) como se muestra en la figura 13. (Gabriel Baca Urbina, 2013)

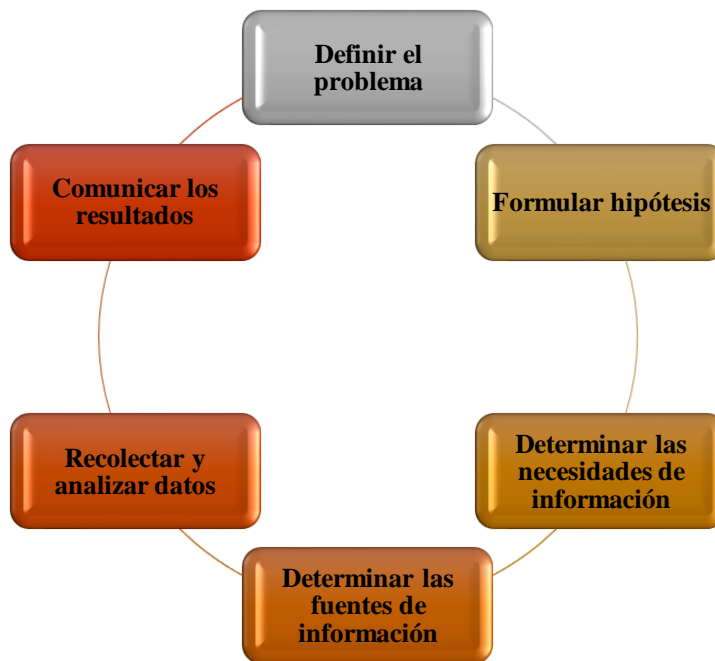


Figura 13. Pasos que deben seguirse en la investigación

Fuente: Elaboración propia, (Gabriel Baca Urbina, 2013)

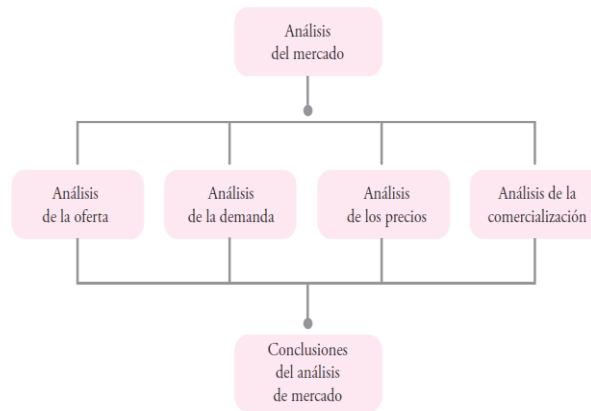


Figura 14. Estructura del análisis del mercado

Fuente: (Gabriel Baca Urbina, 2013)

2.3.1.1.1.1 SEGMENTACIÓN DE MERCADO

Comenzar entendiendo que el mercado se forma por vendedores que ofrecen productos para satisfacer las necesidades de los compradores, mediante intercambios entre oferta y demanda que es lo que impulsa el funcionamiento del mercado, es fundamental porque permite identificar y definir subgrupos dentro del mercado, y adaptar estrategias de marketing a las características específicas de cada segmento. (Ivan Thompson, 2005)

La segmentación de mercado es la estrategia que agrupa a los consumidores en grupos con características o comportamientos similares para ofrecerles productos o servicios adaptados a sus necesidades, asegurando que sean cuantificables, accesibles, homogéneos y rentables. Puede basarse en calidad-precio, comportamiento de compra o la imagen del proveedor. Sus beneficios incluyen una mejor orientación de las estrategias de marketing, optimización de recursos, aumento de la eficiencia competitiva y una mayor fidelización al satisfacer mejor las necesidades de los clientes. (Foullon Inzunza, 2020)

Por su parte (Sarabia-Sánchez & Munuera-Alemán, 1994) menciona que la segmentación de mercado es esencial para lograr una ventaja competitiva sostenible al adaptar las estrategias comerciales a grupos homogéneos de clientes, convirtiéndose en una parte fundamental de la estrategia de marketing general. No solo se trata de una técnica para dividir el mercado, sino de una orientación estratégica que mejora la efectividad en el desarrollo de productos, publicidad y programas de marketing. Se clasifica en objetivos instrumentales genéricos y específicos del

ámbito, y tiene tres aplicaciones principales: como herramienta de investigación del mercado, para crear estrategias de producto y publicidad dirigidas, y como base para el desarrollo de estrategias de marketing integrales. Por lo que en la siguiente imagen se detallan los objetivos de la segmentación del mercado

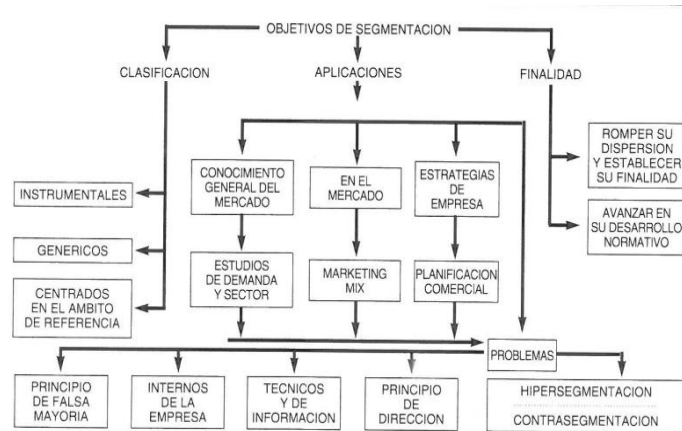


Figura 15. Objetivos de la segmentación de mercado y sus principales problemas

Fuente: (Sarabia-Sánchez & Munuera-Alemán, 1994)

Se importante iniciar decidiendo a quien se prestara el servicio, dividiendo el mercado en segmentos de clientes. La segmentación implica dividir a los clientes potenciales en grupos más pequeños y homogéneos, basándose en características como la demografía, comportamiento, necesidades, o preferencias. Una vez segmentado el mercado, se deben seleccionar los segmentos específicos a los que quiere dirigirse (marketing objetivo). Este proceso de marketing objetivo consiste en elegir los segmentos de clientes que mejor se alineen con la oferta de la empresa y que, potencialmente, es más rentable, se trata de gestionar tanto los clientes como la demanda para cumplir con los objetivos del negocio. (Armstrong et al., 2014)

Variable de segmentación	Ejemplos
Geográfico	Naciones, regiones, estados, condados, ciudades, vecindarios, densidad de población (urbana, suburbana, rural), clima
Demográfico	Edad, etapa del ciclo de vida, género, ingresos, ocupación, educación, religión, etnia, generación
Psicográfico	Estilo de vida, personalidad
Conductual	Ocasiones, beneficios, estado del usuario, tasa de uso, estado de fidelidad

Figura 16. Principales variables de segmentación

Fuente: (Armstrong et al., 2014)

Por lo que, una vez segmentado el mercado, la empresa elige el segmento más atractivo, considerando ventas, crecimiento, competencia y beneficios, que será su mercado meta. Luego, puede aplicar una de tres estrategias: diferenciada (adaptar productos a cada segmento), indiferenciada (ofrecer el mismo producto a todos los segmentos), o concentrada (focalizarse en un solo segmento y ajustar el producto a sus necesidades) (Ópera Global Business, 2017).

2.3.1.1.2 ESTUDIO TÉCNICO

El estudio técnico de un proyecto de inversión determina cómo, dónde, cuándo y con qué producir, abarcando tanto la estructura física como la administración integral de la empresa. Este estudio es crucial para entender el funcionamiento operativo, enfrentar la competencia y diseñar una estrategia efectiva que minimice riesgos, optimice recursos y permita competir exitosamente en el mercado. (Gabriel Baca Urbina, 2013)

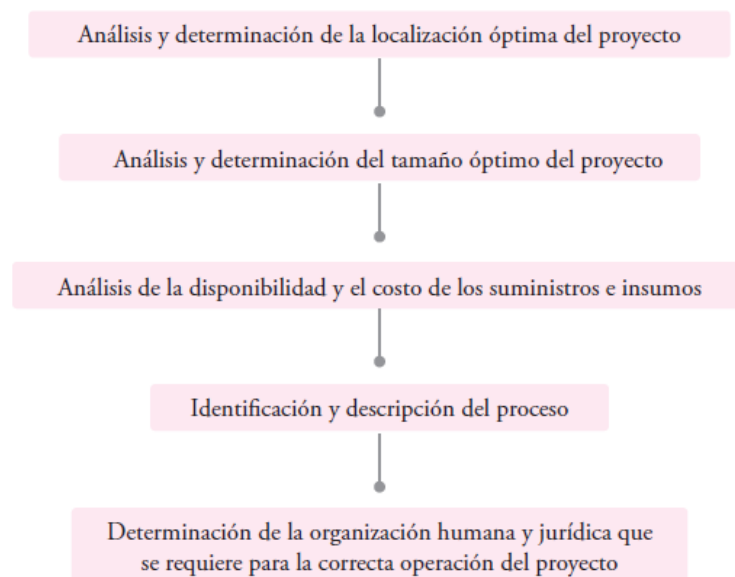


Figura 17. Partes que conforman un estudio técnico

Fuente: (Gabriel Baca Urbina, 2013)

El estudio técnico de un proyecto determina la localización óptima, la capacidad de producción, los procesos necesarios, la distribución física de las instalaciones, y los recursos requeridos para garantizar su operatividad y eficiencia. (Ruíz, 2017).

Según la guía práctica del Análisis de Negocio del portal del PMI, el proceso de evaluación de una organización implica analizar sus objetivos actuales, identificar problemas mediante

técnicas como el análisis de causa raíz, y determinar las capacidades necesarias para cumplir dichos objetivos. Así como evaluar las capacidades actuales utilizando herramientas como flujos de proceso y arquitecturas empresariales, para decidir qué mejoras o cambios son necesarios en la empresa. (Sergio Luis Conte, 2015).

2.3.1.1.3 ESTUDIO FINANCIERO

El estudio económico de un proyecto utiliza datos del estudio de mercado y técnico para calcular flujos de caja, balances y estados de resultados, asegurando la rentabilidad y viabilidad económica del negocio. Determina los recursos necesarios, el costo total de operación y proporciona indicadores clave para la evaluación final del proyecto. (Gabriel Baca Urbina, 2013)

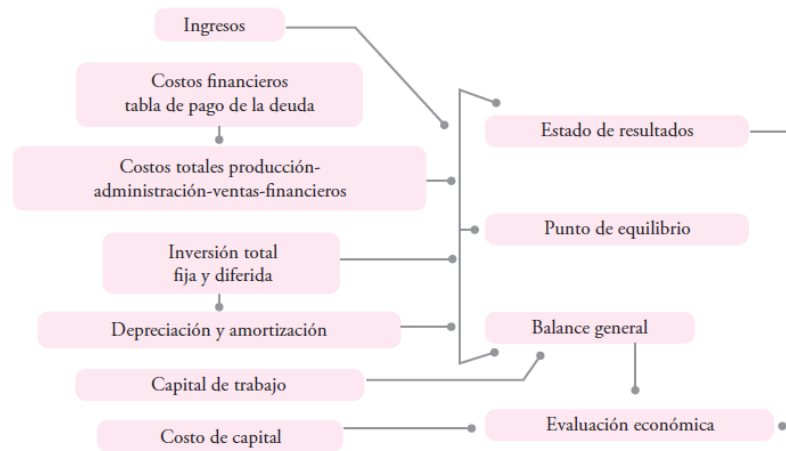


Figura 18. Estructuración del análisis económico

Fuente: (Gabriel Baca Urbina, 2013).

La evaluación financiera de proyectos es un proceso esencial en la planificación, ya que determina la viabilidad y rentabilidad de una inversión antes de su implementación. Involucra el análisis de costos, ingresos esperados, indicadores como el valor presente neto (VPN) y la tasa interna de retorno (TIR), así como el período de recuperación y los riesgos asociados. Este análisis facilita la toma de decisiones informadas al considerar variables como la tasa de descuento, inflación, riesgo financiero y opciones de financiamiento, permitiendo identificar oportunidades y mitigar riesgos para maximizar el retorno de la inversión. (Pablo Lledó, 2016).

El análisis de viabilidad financiera de un proyecto implica sistematizar la información sobre inversiones, costos e ingresos para evaluar su rentabilidad. Esto incluye elaborar un

calendario de inversiones, estimar ingresos y costos operativos, y calcular el impacto del impuesto a las ganancias. La evaluación se basa en el flujo de caja y el análisis de sensibilidad para considerar riesgos e incertidumbres. Además, es crucial considerar la posibilidad de postergar o abandonar el proyecto y cómo el financiamiento afecta la rentabilidad, diferenciando entre la rentabilidad del proyecto y la de los recursos propios invertidos. (Sapag Chain et al., 2014)

Según guía elaborada por Universidad de Cádiz, el análisis económico y financiero de una empresa se centra en evaluar su capacidad para generar fondos a través de sus operaciones y en identificar sus necesidades financieras. Esto implica determinar cuánto dinero la empresa puede generar para financiar sus actividades y cubrir sus gastos operativos e inversiones, así como evaluar cuánto financiamiento adicional podría necesitar para mantener y expandir las operaciones. (González & Gallardo, 2018)

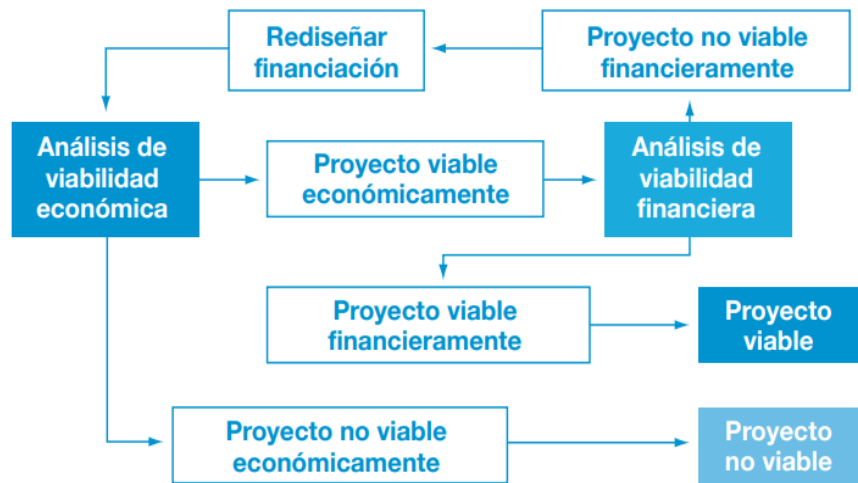


Figura 19. Pasos para realizar el análisis económico financiero de un proyecto

Fuente: (González & Gallardo, 2018).

2.3.1.2 ÁREAS DE CONOCIMIENTO DEL PMBOK®

Las áreas de conocimiento del PMBOK® son temas clave que ayudan a organizar y gestionar proyectos de manera efectiva. Cada una se enfoca en aspectos importantes, como el alcance, el tiempo, los costos, la calidad, los recursos y los riesgos, entre otros. Cada una de estas áreas incluyen procesos y herramientas que se usan en las diferentes etapas del proyecto, asegurando que todo funcione bien desde el inicio hasta el cierre. Son una guía práctica para alcanzar los objetivos del proyecto de forma ordenada y eficiente. (PMI®, 2017).

- 1. Gestión de la integración:** La gestión de integración asegura que todas las partes del proyecto trabajen juntas como un equipo. Aquí se coordinan las tareas, los recursos y los cambios para que todo fluya y se logren los objetivos.
- 2. Gestión del alcance:** La gestión del alcance se encarga de definir claramente qué se incluye en el proyecto y qué no. Su propósito es evitar que se agreguen tareas innecesarias y asegurarse de que se haga solo el trabajo necesario.
- 3. Gestión del cronograma:** En esta gestión, se organiza el tiempo del proyecto. Se crea un plan con fechas y plazos para cada actividad, asegurando que el equipo sepa exactamente cuándo debe entregar cada fase.
- 4. Gestión de costos:** La gestión de costos proporciona un cálculo de cuánto costará el proyecto y se asegura de que se mantenga dentro del presupuesto. Incluye estimar los gastos, planificar los recursos y monitorear el dinero que se va gastando.
- 5. Gestión de la calidad:** La gestión de la calidad garantiza que el proyecto cumpla con los estándares esperados. Esto incluye asegurarse de que tanto el trabajo como los resultados sean de buena calidad, utilizando métricas y controles específicos.
- 6. Gestión de recursos:** Esta área se ocupa de planificar y los recursos necesarios para el proyecto, como personas, equipos y materiales. También asegura la asignación de tareas.
- 7. Gestión de comunicaciones:** Esta área de conocimiento garantiza que toda la información importante llegue a las personas adecuadas en el momento correcto. Incluye compartir actualizaciones, resolver dudas y mantener a todos informados.
- 8. Gestión de riesgos:** La gestión de riesgos del proyecto identifica posibles problemas antes de que ocurran y crea planes para manejarlos si llegan a suceder. Considera tanto los riesgos negativos (problemas) como los positivos (oportunidades).
- 9. Gestión de adquisiciones:** La gestión de adquisiciones establece los procesos de comprar o contratar lo necesario para el proyecto, como servicios, materiales o herramientas. Incluye desde elegir proveedores hasta firmar contratos y verificar las entregas.
- 10. Gestión de los interesados:** La gestión de los interesados se enfoca en las personas involucradas en el proyecto. Su objetivo es mantener informados, atender sus preocupaciones y asegurarse de que todos trabajen hacia el mismo objetivo.

2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS POR OTROS

2.3.2.1 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD TÉCNICA, ESTRATÉGICA Y ECONÓMICA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA TRIBUTARIA

El estudio busca evaluar la viabilidad de crear una empresa de consultoría tributaria enfocada en grandes empresas de la región metropolitana, aprovechando su impacto significativo en el sistema recaudatorio y su necesidad constante de asesoría debido a cambios normativos y potenciales reformas fiscales. Se propone ofrecer servicios diferenciados mediante la incorporación de iniciativas digitales, y un enfoque especializado en sectores como cemento, hormigón, extracción de áridos y minería no metálica.

La metodología implementada en este estudio es cuantitativa y cualitativa, realizando investigación de mercado en la que se llevó a cabo una investigación para identificar la demanda de servicios de consultoría tributaria entre grandes; Análisis de Competencia en el que se estudió la oferta de servicios de las consultoras y firmas tributarias, y evaluando cómo se ajustan a las expectativas del mercado así como las necesidades específicas de las grandes empresas; análisis de factibilidad económica para determinar la viabilidad del proyecto realizando cálculos de inversión inicial, proyección de flujo de caja, valor actual neto (VAN), tasa interna de retorno (TIR) y análisis de sensibilidad, así mismo se realizó el diseño de estrategia competitiva con enfoque en diferenciación para atraer a un sector específico del mercado, en este caso, industrias del cemento, hormigón, extracción de áridos y minería no metálica. (Vergara & Catalina, 2022).

2.3.2.2 ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA INVERSIÓN EN UNA EMPRESA CONSULTORA ESPECIALIZADA EN IMPUESTOS INTERNOS

El estudio busca determinar la prefactibilidad de invertir en una empresa consultora especializada en impuestos internos para pequeños obligados tributarios. Los análisis de mercado, técnico y financiero muestran alta aceptación del servicio, la necesidad de un espacio adecuado con tecnología, y una rentabilidad positiva de la inversión.

El estudio utilizó un enfoque cuantitativo porque recolectó y analizó datos específicos para determinar si la inversión era viable. El diseño es no experimental porque no se manipuló ninguna variable; simplemente se describió el comportamiento y las preferencias de los contribuyentes en la región de Francisco Morazán. Además, es un estudio "transversal" porque se realizó en un solo momento en el tiempo. Para el estudio de mercado, se aplicó una encuesta a 68 contribuyentes,

seleccionados con base en el número total de registros activos en la región de Francisco Morazán, que representa el 25% del total de registros a nivel nacional. Se encuestaron a 68 contribuyentes con un 90% de confianza y un margen de error del 10% para asegurar resultados precisos dentro de estos parámetros.(Aguilera & Espinoza, 2019).

2.3.2.3 PERFÍL DE PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO EN LA AGRICULTURA CON PARTICIPACIÓN DE JÓVENES DE DANLÍ, EL PARAÍSO

El estudio se centra en desarrollar un perfil para la adopción de tecnologías de adaptación al cambio climático en la agricultura, con la participación activa de los jóvenes de Danlí, El Paraíso, Honduras. Su propósito es analizar la situación actual de los productores en relación con el uso de tecnologías que mitiguen los efectos del cambio climático, identificando los factores internos y externos que influyen en su adopción, así como el marco normativo existente. Además, el proyecto busca definir medidas de adaptación adaptadas a las condiciones biofísicas, culturales, económicas y climáticas de la región, y ser un referente para futuros proyectos de adaptación. El objetivo del estudio es identificar qué factores ayudan o dificultan la adopción de tecnologías para adaptarse al cambio climático en la agricultura. Se analizarán las políticas que promueven estas tecnologías y se usará un modelo de desarrollo basado en Investigación, Innovación y Desarrollo (I+I+D) para mejorar la adopción de tecnologías por los productores. La metodología empleada seguirá el enfoque PMBOK®, que es un conjunto de normas y prácticas para gestionar proyectos de manera efectiva en sus distintas fases: iniciación, planificación, ejecución, seguimiento y cierre. Esto permitirá crear un perfil de proyecto para adoptar tecnologías de adaptación al cambio climático con la participación de los jóvenes.(Hernández & Navarro, 2024)

2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS POR OTROS

2.3.3.1 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD TÉCNICA, ESTRATÉGICA Y ECONÓMICA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA TRIBUTARIA

En este estudio se utilizó análisis de datos secundarios, entrevistas a ejecutivos de empresas del sector industrial; Cemento, hormigón, extracción de áridos y minería no metálica, esto con el fin de obtener datos sobre la probabilidad de contratación de servicios de consultoría tributaria y las necesidades actuales no cubiertas por las ofertas existentes. Se analizaron las ofertas de los

principales competidores y sus características para identificar las oportunidades en el mercado. Se usaron herramientas de análisis financiero para calcular el VAN, TIR y el impacto de variaciones en ventas sobre la rentabilidad del proyecto. Se desarrolló un plan operacional que incluye la estrategia de precios, comunicación y posicionamiento en el mercado y además se realizó un análisis de sensibilidad para evaluar cómo variaciones en las ventas afectan la rentabilidad del proyecto. (Vergara & Catalina, 2022)

2.3.3.2 ESTUDIO DE PRE-FACTIBILIDAD PARA LA INVERSIÓN EN UNA EMPRESA CONSULTORA ESPECIALIZADA EN IMPUESTOS INTERNOS

El instrumento de medición utilizado en el estudio de mercado fue la encuesta, dado que ésta permitió conocer el mercado al que está dirigido la empresa consultora y determinar el nivel de aceptación del servicio a ofrecer por la misma, de igual forma; la encuesta recolecto datos para medir las variables descritas en dicho instrumento, la aplicación del mismo se realizó a través de Office Forms, para facilitar al usuario la contestación de las preguntas planteadas, y se pudo remitir la encuesta vía correo electrónico a los Obligados Tributarios. En vista que la investigación era de tipo cuantitativa y el diseño de la misma era descriptivo, se aplicó de una encuesta estructurada que contenía 12 preguntas planteadas, a 68 obligados tributarios que fue la muestra determinada en el estudio, con la cual se definieron algunas variables a través de preguntas cerradas con el propósito de delimitar las respuestas adquiridas por los obligados tributarios. (Aguilera & Espinoza, 2019).

2.3.3.3 PERFÍL DE PROYECTO PARA LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO EN LA AGRICULTURA CON PARTICIPACIÓN DE JÓVENES DE DANLÍ, EL PARAÍSO

En la investigación se utilizaron varios instrumentos para recolectar datos cuantitativos y cualitativos. Primero, se aplicaron encuestas digitales a la muestra seleccionada, que los participantes pudieron completar de manera flexible a través de un enlace en sus dispositivos móviles o computadoras, y también se permitió la opción de responder por llamada telefónica. Además, se utilizó una matriz de poder/interés e influencia/impacto para analizar a los involucrados en el proyecto, ayudando a entender su rol en la gestión de la adopción de tecnologías

de adaptación al cambio climático. Finalmente, se realizaron entrevistas con representantes de instituciones clave, como AGRO-INNOVA, para obtener información sobre la gestión institucional relacionada con estas tecnologías. La técnica de muestreo empleada fue el muestreo aleatorio simple, asegurando una selección representativa de la muestra. (Hernández & Navarro, 2024).

2.4 MARCO LEGAL

En todos los países, existe una constitución y una serie de leyes y regulaciones (como códigos fiscales, comerciales, civiles y penales) que impactan cualquier proyecto empresarial. Antes de iniciar un proyecto, es fundamental cumplir con todas las leyes vigentes, comenzando por la constitución legal de la empresa, que define su tipo de sociedad, su administración y la participación extranjera. Un conocimiento profundo del marco legal es esencial para garantizar que el proyecto se desarrolle adecuadamente, aprovechando mejor los recursos y asegurando su funcionamiento conforme a la ley. (Gabriel Baca Urbina, 2013)

Según la Constitución de la República de Honduras, solo el Congreso Nacional puede crear, modificar o eliminar leyes, y es este órgano institucional quien se encargó de la creación de la normativa vigente en el país. (Congreso Nacional, 1982).

2.4.1 NORMATIVAS TRIBUTARIAS

El Código Tributario de Honduras, establecido mediante Decreto 170-2016 y sus reformas, estipula las reglas fundamentales para la administración de impuestos en el país. Regula las obligaciones fiscales de los contribuyentes, los procedimientos de fiscalización, y los mecanismos de recurso y reclamación, así como las diversas sanciones por incumplimiento de obligaciones. Este código busca asegurar una aplicación equitativa y eficiente del sistema tributario, respetando y basándose en la jerarquía normativa. En primera instancia, se considera la Constitución de la República, seguida por los tratados internacionales en materia tributaria y aduanera. Posteriormente, el Código Tributario actúa como la ley principal, y finalmente, se aplican las leyes generales o especiales relacionadas con el Derecho Tributario, orientando la aplicación de todas estas normas. (La Gaceta, 2016).

La ley de Impuesto sobre la Renta en Honduras, establece un impuesto anual que grava los

ingresos obtenidos por personas y empresas, ya sea por trabajo, inversiones, o una combinación de ambos. Se aplica a cualquier tipo de ingreso, incluyendo salarios, ganancias e intereses, y se basa en la capacidad económica del contribuyente. Este impuesto debe ser pagado tanto por los residentes como por los no residentes que generen ingresos en el país o desde fuera. Esta Ley también establece que las empresas deben retener el 12.5% de ciertos pagos como honorarios. (Gaceta & Nacional, 2021).

En el decreto 17-2010 contenido en la Ley de Fortalecimiento de los Ingresos, Equidad Social y Racionalización del Gasto Público, se crea un sistema de control para la emisión de facturas y documentos fiscales mediante un Registro Fiscal de Imprentas a cargo de la Administración Tributaria, que supervisa a las imprentas y a los autoimpresores, a través de un reglamento, establecerá los tipos de documentos fiscales, sus requisitos, las reglas para la factura electrónica, quiénes deben registrarse, así como las obligaciones, prohibiciones, infracciones y sanciones aplicables. (La Gaceta & Congreso Nacional, 2010)

2.4.2 PROFESIONALES INDEPENDIENTES

La Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas, Control de las Exoneraciones y Medidas Antievasión establecida en el Decreto 278-2013, propone una mejor recaudación de ingresos fiscales, incluyendo la retención del 12.5% sobre los pagos que el gobierno haga a personas o empresas por conceptos como servidumbre y derechos de vía, en línea con las disposiciones de la Ley del Impuesto sobre la Renta. (Gaceta & Nacional, 2013)

El reglamento de la Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas contenido en el Acuerdo 462-2014, define los honorarios profesionales estableciéndolos como pagos a personas que prestan servicios de forma independiente, sin relación laboral. Además, ratifica que los agentes de retención, como entidades gubernamentales y empresas públicas, deben calcular y pagar el impuesto retenido en un plazo de 10 días del mes siguiente, conforme a los formularios y condiciones de la Administración Tributaria. (La Gaceta & Congreso Nacional, 2014a)

El Acuerdo 189-2014 contiene el Reglamento del Régimen de Facturación, Otros Documentos Fiscales y Registro Fiscal de Imprentas, en el que se establece las normas para la emisión y control de documentos fiscales en Honduras, como facturas y recibos, además regula las modalidades de impresión, los requisitos para que estos documentos sean válidos como soporte contable. Define a los obligados a emitir documentos fiscales, como comprobantes de venta y

recibos por honorarios, los cuales registran ingresos por servicios profesionales y se utilizan como respaldo de costos o gastos del Impuesto Sobre la Renta, siempre que cumplan con los requisitos establecidos.(La Gaceta & Congreso Nacional, 2014b)

El Acuerdo 481-2017 y sus reformas contiene el Reglamento del Régimen de Facturación, Otros Documentos Fiscales y Registro Fiscal de Imprentas, en el que se regula el procedimiento para autorizar los tipos de documentos fiscales, sus requisitos, la factura electrónica, las modalidades de impresión, el registro y certificación de imprentas, así como las obligaciones y prohibiciones de quienes deben inscribirse en el Régimen de Facturación. Este reglamento se aplica en todo el país y las gestiones se realizan principalmente de manera electrónica. (La Gaceta & Congreso Nacional, 2017)

El Compendio de Leyes y Reglamentos del Colegio Médico de Honduras, regula las condiciones laborales de los Médicos y Cirujanos Colegiados en Honduras, tanto en entidades del Estado como en el sector privado, asegurando que aquellos con especialización tengan el reconocimiento del Colegio Médico de Honduras. Establece que todas las contrataciones deben realizarse mediante concursos, respetando las recomendaciones del Colegio Médico, y garantiza que los salarios de los médicos nunca sean inferiores al mínimo legal establecido.(CMH, 2005)

El Colegio de Abogados de Honduras es una entidad con personalidad jurídica que regula los honorarios mínimos de los abogados por sus servicios, aplicables a todas las personas y entidades (Congreso Nacional, 1997). Cualquier persona puede solicitar al Colegio la tasación de estos honorarios, y cada servicio legal debe pagarse por separado, sin incluir gastos adicionales. (Colegio de abogados de Honduras, 2017)

El Colegio de Ingenieros Civiles de Honduras agrupa a profesionales de Ingeniería Civil graduados en el país o en el extranjero, siempre que cumplan con los requisitos legales (CICH, 2020b). El arancel de honorarios mínimos guía el pago justo por los servicios de los ingenieros, como planos, estudios y dirección de obras, basándose en la dificultad y calidad del trabajo. Cada ingeniero puede negociar libremente con su cliente el monto y condiciones de su pago, siguiendo esta guía.(CICH, 2020a).

En cuanto al Colegio de Ingenieros Mecánicos, Electricistas y Químicos de Honduras (CIMEQH), este colegio se rige por la Ley de Colegiación Profesional Obligatoria la cual establece que solo quienes tienen títulos válidos pueden ejercer ciertas profesiones. Los colegios profesionales deben regular el ejercicio de la profesión, proteger la libertad profesional, supervisar

el comportamiento de sus miembros, y fomentar su desarrollo cultural. (Congreso Nacional, 1962)

2.4.3 REPRESENTACIÓN TRIBUTARIA (DELEGADO TRIBUTARIO)

El diccionario jurídico menciona que la representación en un procedimiento es ejercida por quien actúe en nombre de una persona discapacitada, por el órgano o las personas autorizadas en el caso de una persona jurídica, o por el gestor o director en el caso de una entidad sin personalidad jurídica. (RAE, 2023)

El Código Civil y sus reformas establecen dos tipos de mandato el mandato general, que otorga al representante la autoridad para actuar en todos los asuntos del mandante, y el mandato especial, que limita la autoridad del representante a uno o varios negocios específicos. Estas son las formas de representación tributaria legalmente reconocidas por la autoridad. (Congreso Nacional, 2006)

Según lo establecido en el Código de Comercio y sus reformas las empresas, el administrador o el consejo de administración es el encargado de representar a la sociedad y tomar decisiones, salvo que la ley o los estatutos indiquen lo contrario. La representación legal se realiza por el administrador o el consejo, a través de su presidente, y la firma oficial la usan los administradores o el presidente del consejo. El consejo puede delegar responsabilidades en un grupo específico si los estatutos lo permiten, siempre siguiendo sus instrucciones y reportando sobre su gestión. (Congreso Nacional, 2021)

El Código Tributario, como normativa vigente estipula que las personas sin capacidad legal deben ser representadas por sus representantes legales según la ley. Para entidades sin personalidad jurídica, la representación corresponde a la persona designada para ello, o, en su defecto, a cualquier miembro o administrador de hecho. Además, establece que los contribuyentes pueden actuar directamente o a través de un representante legal o apoderado. (La Gaceta, 2016).

2.4.4 FORMALIZACIÓN DE LA EMPRESA

El Código de Comercio de Honduras establece las reglas para crear y operar una empresa. La escritura constitutiva debe incluir información esencial como el nombre, tipo, propósito, capital y forma de administración de la sociedad. Este documento debe ser firmado ante un notario y registrado en el Registro Mercantil, obteniendo la personalidad jurídica y la capacidad legal. (Congreso Nacional, 2021)

Para cumplir con las obligaciones fiscales, las personas jurídicas deben obtener un Registro Tributario Nacional (RTN), que las identifica ante la administración tributaria (La Gaceta, 2016). Así mismo deben adherirse a régimen de facturación, para poder emitir facturas. Esta inscripción y cumplimiento son necesarios para gestionar adecuadamente las obligaciones fiscales, como lo establece la Ley. (La Gaceta & Congreso Nacional, 2017).

Para obtener el Permiso de Operación de la Alcaldía Municipal, es necesario presentar documentos como la declaración jurada de impuestos, una copia de tu identidad o pasaporte, el Registro Tributario Nacional (RTN), y documentos legales de la empresa o contrato de arrendamiento, además de constancia de los rótulos del negocio. (Municipalidad de San Pedro Sula, 2023).

La Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) exige que las empresas inscriban a sus empleados en el sistema de seguridad social para que puedan acceder a beneficios como salud y pensiones. Para afiliar a un empleado, se necesita su identificación, datos personales, información sobre su empleo y, para los beneficiarios menores de 18 años, su partida de nacimiento y, en caso de ser extranjero, su carnet de residencia. (IHSS, 2001)

Es de carácter obligatorio afiliarse al Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), para ello es necesario presentar documentos clave como el acta de constitución, el poder legal del representante, y copias del DNI y RTN del representante. También se requiere completar formularios, mostrar permisos vigentes, y presentar documentación de salarios y seguridad social. La empresa debe asistir a una charla informativa sobre el RAP y proporcionar un croquis de su ubicación. (Congreso Nacional & RAP, 2024)

Afiliación a la Cámara de Comercio e Industria de Cortés (CCIC), las empresas deben estar legalmente registradas con personería jurídica, presentar documentos como la Escritura de Constitución y el Registro Tributario Nacional, y completar una solicitud de afiliación. (CCIC, 2024). Además, deben pagar una cuota de afiliación y, si es aplicable, demostrar su inscripción en el Sistema de la Cámara. (Congreso Nacional, 1946)

La Ley Orgánica del Colegio Hondureño de Profesionales Universitarios en Contaduría Pública mediante el Decreto 19-93 establece que, para ser miembro del Colegio Hondureño de Profesionales Universitarios en Contaduría Pública, debes cumplir con los requisitos legales, estar en goce de los derechos civiles, presentar un título académico válido, y pagar las cuotas

correspondientes. El Colegio mantiene un registro de los miembros y emite certificados de afiliación, y estos pueden desempeñar diversos roles en el sector público o privado, como contador o auditor, y también pueden trabajar de forma independiente realizando auditorías, elaborando informes financieros y ofreciendo consultoría en contabilidad.(Congreso Nacional, 1993)

2.4.5 REGULACIÓN DE PLATAFORMAS VIRTUALES Y FIRMA ELECTRÓNICA

El Reglamento para la Implementación de Plataforma Digital para el uso los medios de identificación confiable, establece las normas para usar una plataforma digital que permita identificar de manera segura. Las plataformas digitales son sitios en Internet donde se pueden usar diferentes aplicaciones para cumplir varias funciones en un solo lugar. (Congreso Nacional, 2020).

La Ley del Derecho de Autor y Derechos Conexos protege a los creadores de obras originales, como textos, música, arte y software, asegurando que sus derechos sean respetados y no requieran formalidades especiales para su protección. Por lo que, en base a Ley, al implementar plataforma virtual como medio de servicio, se garantiza que todo el contenido usado, ya sea propio o de terceros, esté correctamente autorizado y protegido, cumpliendo con las normativas de derechos de autor. (Congreso Nacional, 1999)

La Ley sobre Firmas Electrónicas establece que las firmas electrónicas tienen la misma validez legal que una firma manuscrita, siempre que cumplan ciertos requisitos, teniendo por objetivo asegurar que las firmas electrónicas puedan identificar al firmante y garantizar la autenticidad e integridad de los documentos digitales. (Congreso Nacional, 2013)

El Reglamento de la Ley Sobre Firmas Electrónicas dispone que la firma electrónica oficial tiene el mismo valor legal que una firma manuscrita, cumpliendo así los requisitos de firma en documentos. (Congreso Nacional, 2015)

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el proyecto, es necesario definir cómo se realizará el trabajo, qué herramientas o técnicas se utilizarán, y de dónde se obtendrán los datos. Durante el proyecto, se pueden usar diferentes enfoques o metodologías, dependiendo de las necesidades y la información disponible. (Pablo Lledó, 2007).

Cada estudio de inversión es único, pero la metodología aplicada puede adaptarse a cualquier proyecto. Las técnicas de análisis ayudan a obtener información clave, pero no toman decisiones; solo brindan las bases para que una persona decida, ya que hay aspectos intangibles que no pueden evaluarse con métodos formales. La metodología incluye definir objetivos, analizar el mercado, realizar estudios económicos y técnicos, y concluir con una decisión sobre el proyecto. (Gabriel Baca Urbina, 2013).

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Se vuelve fundamental enfocarse en elemento como la situación, investigación documental, diseño metodológico, resultados y conclusiones, para asegurar una coherencia integral. El diseño metodológico debe basarse en la observación del problema, complementado con estudios previos, mientras que el marco teórico debe apoyar y estar alineado con el diseño. Mantener la coherencia entre todos los elementos, incluidas las variables de la hipótesis, garantiza resultados fiables, independientemente de si se acepta o rechaza la hipótesis, y su aplicabilidad podría extenderse más allá de los estudios de investigación. (Hurtado Espinosa & Cisneros Hernández, 2023)

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

Es una herramienta que organiza las etapas de un proyecto de investigación de manera coherente, asegurando que todas las partes del proceso estén alineadas y en orden lógico. Su formato permite visualizar rápidamente el resumen del estudio, reducir el tiempo y esfuerzo dedicados, y evitar inconsistencias durante la investigación. (Rendón, 2001).

La [Tabla 10](#) muestra la matriz metodológica, diseñada para visualizar y seguir la secuencia lógica del proceso de investigación. En esta se organizan y clarifican los pasos y componentes del estudio para facilitar su comprensión y ejecución.

Tabla 10. Matriz metodológica del estudio de prefactibilidad

Título de la Investigación	Estudio de prefactibilidad de una plataforma virtual con la integración de firma electrónica de asesoría tributaria y contable para profesionales independientes				
Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Preguntas de investigación	Variables independientes	Variables dependientes
<p>¿Es factible para una empresa consultora y fiscal implementar una plataforma virtual con la integración de la firma electrónica para brindar asesoría tributaria personalizada a los profesionales independientes de manera segura y eficiente en sus procesos fiscales?</p>	<p>Determinar la prefactibilidad de que una empresa consultora tributaria y contable implemente una plataforma virtual que integre firma electrónica para brindar servicio de asesoría con seguridad y eficiencia a profesionales independientes a corto plazo, considerando la demanda, los costos, los beneficios y los riesgos asociados a la empresa consultora.</p>	<p>1. Identificar y analizar la demanda actual de servicios de asesoría tributaria personalizada entre los profesionales independientes.</p>	<p>1. ¿Cuál es la demanda actual que tienen los servicios de asesoría tributaria personalizada entre los profesionales independientes, y cómo cubrir dicha demanda mediante la plataforma virtual?</p>	<p>Mercado</p>	<p>Prefactibilidad</p>
		<p>2. Identificar qué necesitan y esperan los profesionales independientes de la plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica, y cómo la plataforma puede mejorar los servicios actuales que utilizan.</p>	<p>2. ¿Qué esperan los profesionales independientes de una plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica, y cómo puede esta plataforma mejorar los servicios que usan ahora?</p>	<p>Mercado</p>	
		<p>3. Determinar los atributos y funcionalidades esenciales que debe tener la plataforma virtual para incidir efectivamente en el cumplimiento tributario de los profesionales independientes.</p>	<p>3. ¿Qué atributos y funcionalidades debe tener la plataforma virtual para incidir en el efectivo cumplimiento de los profesionales independientes en términos de asesoría tributaria?</p>	<p>Técnico</p>	
		<p>4. Identificar los principales obstáculos en el desarrollo y mantenimiento de la plataforma virtual con firma electrónica para asesoría tributaria, y proponer estrategias para enfrentarlos.</p>	<p>4. ¿Cuáles son los principales obstáculos en el desarrollo y mantenimiento de la plataforma virtual con implementación de firma electrónica para asesoría tributaria, y cómo enfrentarlos?</p>		

Título de la Investigación		Estudio de prefactibilidad de una plataforma virtual con la integración de firma electrónica de asesoría tributaria y contable para profesionales independientes			
Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	Preguntas de investigación	Variables independientes	Variables dependientes
¿Es factible para una empresa consultora y fiscal implementar una plataforma virtual con la integración de la firma electrónica para brindar asesoría tributaria personalizada a los profesionales independientes de manera segura y eficiente en sus procesos fiscales?	Determinar la prefactibilidad de que una empresa consultora tributaria y contable implemente una plataforma virtual que integre firma electrónica para brindar servicio de asesoría con seguridad y eficiencia a profesionales independientes a corto plazo, considerando la demanda, los costos, los beneficios y los riesgos asociados a la empresa consultora.	5. Estimar la inversión de capital necesaria para la implementación y mantenimiento de la plataforma virtual con firma electrónica.	5. ¿Cuál es la inversión de capital necesaria para la implementación y mantenimiento de la plataforma virtual con firma electrónica, y cómo se compara esta inversión con los beneficios económicos para la empresa consultora?	Financiero	Prefactibilidad
		6. Proponer la implementación de la plataforma virtual que permita asistir de manera puntual y personalizada las consultas en materia tributaria de los profesionales independientes.			

Fuente: Elaboración Propia

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

En esta sección, se describe cómo se vinculan las variables dependientes e independiente.

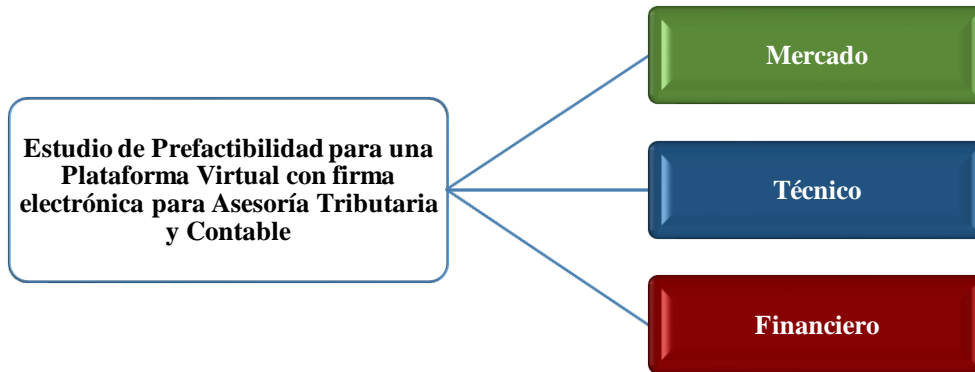


Figura 20. Relación de variable dependiente e independientes

Fuente: Elaboración propia



Figura 21. Dimensiones de la variable Mercado

Fuente: Elaboración propia

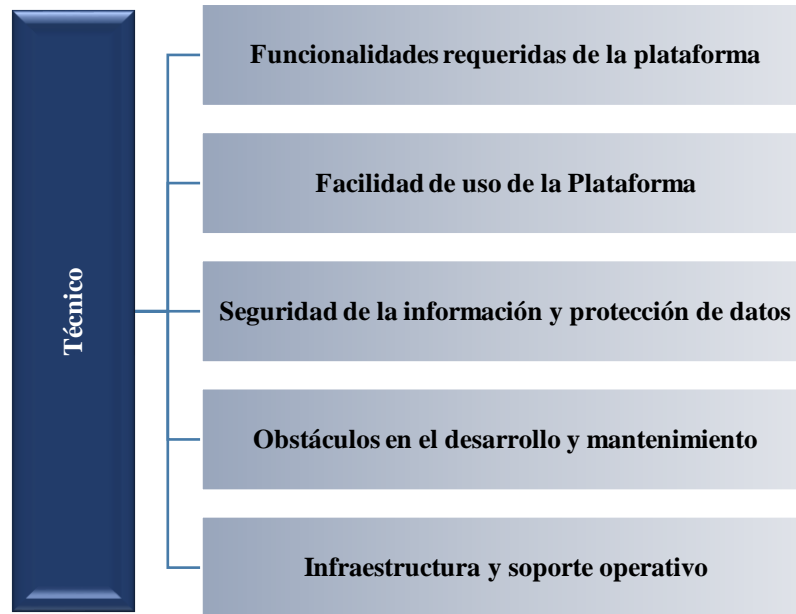


Figura 22. Dimensiones de la variable Técnico
 Fuente: Elaboración propia

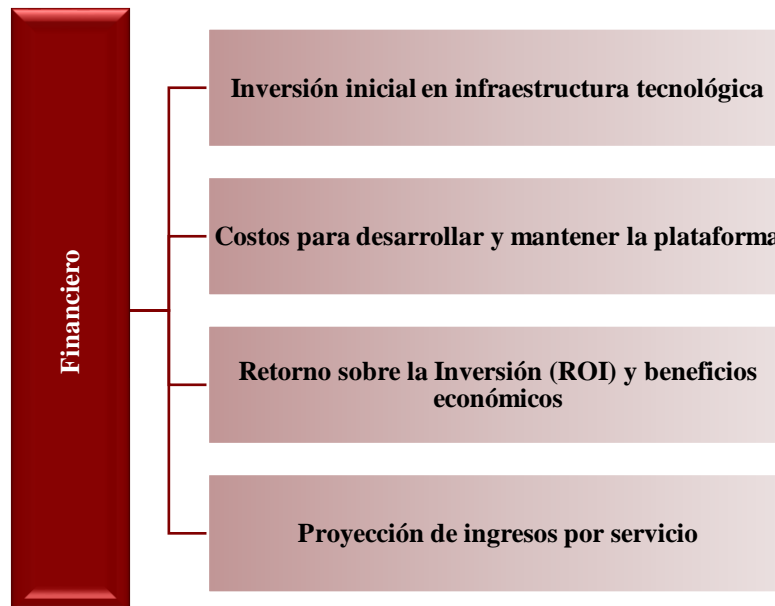


Figura 23. Dimensiones de la variable Financiero
 Fuente: Elaboración propia

3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de variables es el proceso de convertir ideas abstractas en elementos concretos que puedan ser medidos en la realidad, implica desglosar un concepto general, en indicadores específicos y observables, haciendo posible evaluar y analizar conceptos teóricos de forma práctica y cuantificable.(Reguant Álvarez & Martínez Olmo, 2014).

En la tabla 11 se observa la operacionalización de las variables con su dimensión, indicador, preguntas y técnicas utilizadas para evaluar adecuadamente cada variable, lo que permitirá analizar la factibilidad de la plataforma.

Tabla 11. Operacionalización de las variables con su dimensión

VARIABLE	DEFINICIÓN		DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	TÉCNICAS	
	Conceptual	Operacional					
Mercado	El estudio de mercado es el proceso de recolectar y analizar información sobre un mercado específico para entender su demanda, precios, competencia y preferencias de los consumidores, con el fin de tomar decisiones estratégicas que maximicen el éxito del servicio a ofrecer.	El estudio de mercado, en la práctica, implica realizar actividades como encuestas, análisis de precios, e investigación de competidores para definir estrategias de venta, precios, y promoción que permitan proyectar ingresos y costos del servicio a ofrecer.	Demografía del mercado	Edad, género, ubicación geográfica, nivel educativo	¿Cuál es su edad, género y ubicación geográfica?	Encuestas	
			Comportamiento del cliente	Patrones para contratación	Canales de acceso preferidos	¿Accesos por los que prefiere recibir asesoría tributaria de forma presencial o virtual? ¿Por qué prefiere ese canal?	Encuestas
					¿Qué factores influyen en su decisión de contratar servicios tributarios?	Encuestas	
			Necesidades y preferencias del cliente	Necesidades no satisfechas	Preferencia por tipos de servicios	¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales?	Encuestas
						¿Qué tipos de servicios de asesoría tributaria son más solicitados por los profesionales independientes?	Encuestas
			Satisfacción y experiencia del cliente	Nivel de satisfacción con los servicios actuales	Lealtad del cliente	¿Qué tan satisfechos están los clientes con los servicios de asesoría tributaria que reciben actualmente?	Encuestas
						¿Estaría dispuesto a seguir utilizando el mismo servicio en el futuro?	Encuestas
						¿Qué aspectos de los servicios actuales no cumplen con sus expectativas?	Encuestas
			Accesibilidad y penetración de la Plataforma Virtual	Acceso a la tecnología (internet, dispositivos)	Conocimiento sobre plataformas virtuales	¿Cuenta con acceso a internet y dispositivos necesarios para utilizar una plataforma virtual de asesoría?	Encuestas
						¿Está familiarizado con el uso de plataformas virtuales para recibir servicios de asesoría tributaria?	Encuestas
						¿Qué tan dispuesto estaría a utilizar una plataforma virtual para recibir asesoría tributaria?	Encuestas

VARIABLE	DEFINICIÓN		DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	TÉCNICAS
	Conceptual	Operacional				
Mercado	El estudio de mercado es el proceso de recolectar y analizar información sobre un mercado específico para entender su demanda, precios, competencia y preferencias de los consumidores, con el fin de tomar decisiones estratégicas que maximicen el éxito del servicio a ofrecer.	El estudio de mercado, en la práctica, implica realizar actividades como encuestas, análisis de precios, e investigación de competidores para definir estrategias de venta, precios, y promoción que permitan proyectar ingresos y costos del servicio a ofrecer.	Tamaño y crecimiento del mercado	Número de profesionales independientes activos	¿Cuántos profesionales independientes están registrados en los colegios profesionales?	Registros de los colegios profesionales
				Tasa de crecimiento anual	¿Cuál es el crecimiento anual en el número de profesionales independientes en los últimos dos años?	Análisis de tendencias
			Segmentación del mercado	Segmentos del mercado según tipo de profesión	¿Cuál es su profesión o especialización?	Encuestas
			Capacidad de adquisición de servicios de cumplimiento tributario	Tasa de contratación de servicios tributarios por profesionales independientes	¿Qué porcentaje de profesionales independientes contrata servicios de asesoría tributaria actualmente?	Encuestas
				Gasto promedio en servicios tributarios	¿Cuánto invierten en promedio los profesionales independientes en servicios tributarios?	Encuestas
			Competencia en el mercado de asesoría tributaria	Presencia de competidores	¿Cuántas empresas ofrecen servicios de asesoría tributaria en la región?	Análisis de competencia
				Servicios ofrecidos	¿Qué servicios específicos ofrecen estas otras empresas de asesoría tributaria?	Revisión de sitios web de competidores
				Precios, diferenciación	¿Cuál es el rango de precios de estos servicios que brindan estas empresas?	Análisis de competencia
				Percepción de Calidad del Servicio de los Competidores	¿Cuáles son los aspectos determinantes sobre la calidad de los servicios para contratar servicios tributarios?	Encuestas
			Estrategias de marketing de la competencia	¿Qué estrategias de marketing utilizan los principales competidores para captar clientes?	Revisión de sitios web de competidores	

VARIABLE	DEFINICIÓN		DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	TÉCNICAS
	Conceptual	Operacional				
Mercado	El estudio de mercado es el proceso de recolectar y analizar información sobre un mercado específico para entender su demanda, precios, competencia y preferencias de los consumidores, con el fin de tomar decisiones estratégicas que maximicen el éxito del servicio a ofrecer.	El estudio de mercado, en la práctica, implica realizar actividades como encuestas, análisis de precios, e investigación de competidores para definir estrategias de venta, precios, y promoción que permitan proyectar ingresos y costos del servicio a ofrecer.	Impacto de la educación fiscal	Nivel de conocimiento tributario	¿Cómo describiría su nivel de conocimiento sobre sus obligaciones tributarias?	Encuestas
				Evaluación del nivel de conocimiento	¿Cuáles son los temas tributarios que conocen y manejan con mayor seguridad?	Encuestas
				Identificación de áreas de mejora sobre temas tributarios	¿En qué tipo de formación adicional estarían interesados recibir?	Encuestas

VARIABLE	DEFINICIÓN		DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	TÉCNICAS
	Conceptual	Operacional				
Técnico	Es una evaluación que analiza la viabilidad técnica y operativa de un proyecto, con el fin de optimizar el uso de recursos disponibles, proporcionando la información necesaria para cuantificar las inversiones requeridas y los costos operativos.	El análisis del tamaño y localización óptimos de la planta, el desarrollo de la ingeniería del proyecto, la definición de la estructura organizativa y administrativa, y la estimación de las inversiones y costos asociados, determinando los requerimientos específicos de capital, mano de obra, equipos, y recursos materiales para garantizar la puesta en marcha y operación efectiva del proyecto.	Funcionalidades requeridas de la plataforma	Relevancia de funcionalidades	¿Qué funciones consideran indispensables los profesionales independientes en una plataforma para obtener asesoramiento de sus obligaciones tributarias?	Encuestas
				Características funcionales	¿Qué características específicas debería incluir la plataforma de asesoría según los profesionales?	Encuestas
				Adaptabilidad a necesidades	¿En qué medida las funcionalidades de la plataforma se ajustan a las necesidades específicas de los profesionales independientes?	Encuestas
			Facilidad de uso de la plataforma	Recolección de datos	¿Qué tan importante para el profesional es que el diseño de la plataforma permite encontrar rápidamente las funciones principales?	Encuestas
				Pruebas de usabilidad	¿Es el proceso de registro y acceso a la plataforma importante para el profesional independiente?	Encuestas /Entrevista
			Seguridad de la información y protección de datos	Seguridad de los datos	¿La plataforma cumple con los estándares de seguridad para proteger la información tributaria de los usuarios?	Entrevista
			Obstáculos en el desarrollo y mantenimiento	Obstáculos Técnicos	¿Cuáles son las limitaciones técnicas más comunes que pueden afectar el desarrollo de la plataforma?	Entrevista
				Costos de desarrollo y mantenimiento	¿Cuáles son los costos asociados al desarrollo y mantenimiento de la plataforma?	Entrevista / Análisis de valor ganado
				Actualización y cumplimiento normativo	¿Cómo se mantendrá la plataforma actualizada frente a los cambios en las normativas tributarias?	Entrevista / Análisis de las normativas

VARIABLE	DEFINICIÓN		DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	TÉCNICAS
	Conceptual	Operacional				
Técnico	Es una evaluación que analiza la viabilidad técnica y operativa de un proyecto, con el fin de optimizar el uso de recursos disponibles, proporcionando la información necesaria para cuantificar las inversiones requeridas y los costos operativos.	El análisis del tamaño y localización óptimos de la planta, el desarrollo de la ingeniería del proyecto, la definición de la estructura organizativa y administrativa, y la estimación de las inversiones y costos asociados, determinando los requerimientos específicos de capital, mano de obra, equipos, y recursos materiales para garantizar la puesta en marcha y operación efectiva del proyecto.	Infraestructura y soporte operativo	Escalabilidad y Flexibilidad de la Infraestructura	¿Cómo responde la plataforma al incremento en la cantidad de usuarios y tráfico sin afectar su rendimiento y estabilidad?	Entrevista
		Eficacia del Soporte Técnico y Seguridad		¿Qué tan eficiente es el soporte técnico en términos de tiempo de respuesta y resolución de problemas, y cómo se percibe la seguridad de la plataforma por parte de los usuarios?	Entrevista	

VARIABLE	DEFINICIÓN		DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS	TÉCNICAS
	Conceptual	Operacional				
Financiero	Es el análisis que organiza y sistematiza la información monetaria del proyecto, determinando elementos clave como inversiones, costos, ingresos, capital de trabajo, valor de deseo y tasa de descuento, para evaluar su viabilidad y rentabilidad económica.	Consiste en recopilar y ordenar datos económicos del proyecto para construir un flujo de caja que evalúe su rentabilidad, determinando el capital de trabajo necesario, la tasa de descuento y las mejores opciones de financiamiento.	Costos para desarrollar y mantener la plataforma	Análisis de inversiones iniciales	¿Cuáles son los costos fijos y variables asociados al desarrollo y mantenimiento de la plataforma?	Análisis de costos fijos y variables
				Análisis de mantenimiento	¿Cuál es el costo total estimado para el mantenimiento anual de la plataforma?	Proyección de costos anuales
				Costos operativos recurrentes	¿Cuáles son los costos de soporte técnico, actualizaciones, y otros gastos operativos?	Proyección de costos anuales
			Inversión inicial en infraestructura tecnológica	Costos de adquisición de hardware	¿Cuáles son los costos asociados a la compra de servidores, computadoras?	Análisis de cotizaciones y presupuestos
				Costos de adquisición de software	¿Qué costos están asociados con la compra de software y licencias?	Evaluación de precios de licencias
			Retorno sobre la Inversión (ROI) y beneficios económicos	Retorno sobre la inversión (ROI)	¿Cuál es el ROI basado en los beneficios económicos que la plataforma generará para la empresa?	Cálculo del ROI
				Beneficios económicos esperados	¿Cómo se comparan los beneficios económicos estimados con la inversión de capital inicial y los costos de mantenimiento?	Análisis de Costos-Beneficios
			Proyección de ingresos por servicio	Estrategia de precios de servicios	¿Cuáles son los precios que se establecerán para cada servicio ofrecido por la plataforma?	Análisis de precios
				Competitividad de precios	¿Cómo se ajustarán los precios de los servicios en función de la competencia?	Estudio de mercado y competitivo
				Análisis de rentabilidad de servicios	¿Qué márgenes de ganancia se obtendrán por el servicio después de cubrir los costos asociados?	Márgenes de ganancia
				Distribución temporal de ingresos por servicio	¿Cómo se distribuyen los ingresos generados por servicio a lo largo del tiempo (mensual, trimestral, anual)?	Análisis de flujo de ingresos

Fuente: Elaboración Propia

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

En la figura posterior se ilustra el esquema en el cual se detalla el enfoque, alcance, diseño, métodos, técnica e instrumentos del estudio de prefactibilidad.

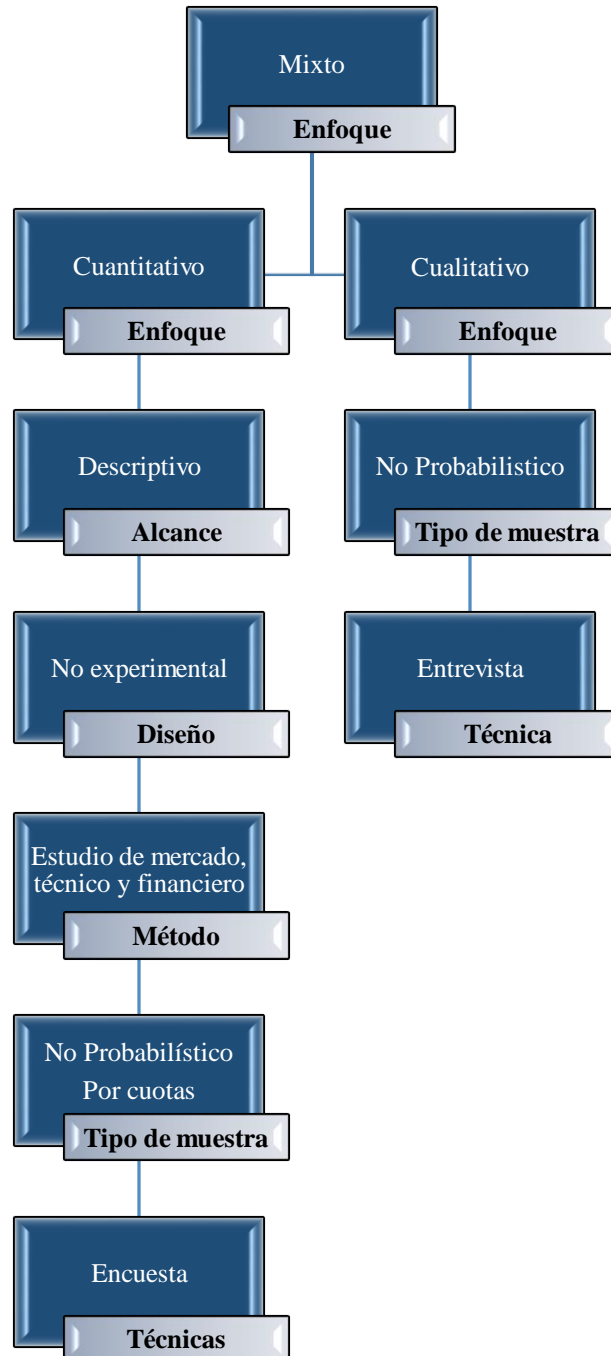


Figura 24. Diseño del esquema metodológico
Fuente: Elaboración Propia

3.2.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de esta investigación será mixto, ya que se implementará el instrumento de cuestionarios, estructurado, con el fin de obtener datos cuantitativos sobre la demanda y análisis financieros para estimar los costos del proyecto, esto como parte del enfoque cuantitativo. Además, se implementará un enfoque cualitativo centrado en la realización de entrevistas en profundidad con expertos creadores de plataformas virtuales, para conocer aspectos clave como la usabilidad, la experiencia del usuario y la seguridad de las plataformas.

Lo anterior por las variables de estudio a realizar tanto de mercado, técnico como financiero. Según (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020), los enfoques mixtos combinan datos numéricos y cualitativos en la investigación. Al reunir y analizar diferentes tipos de información, se logran conclusiones más completas sobre el tema estudiado.

3.2.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de esta investigación de prefactibilidad es descriptivo, siendo que se base en identificar las necesidades de los profesionales independientes, detallar y explicar las características, atributos y funcionalidades esenciales que debe tener la plataforma virtual para la asesoría tributaria, así como evaluar la viabilidad técnica y económica de la plataforma como enfoque para brindar los servicios de asesoría.

3.2.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación de prefactibilidad es no experimental, porque no se manipularán ni controlarán variables del estudio, ya que la investigación se enfoca en describir y analizar las características, necesidades y preferencias de los profesionales independientes sin intervenir las condiciones del entorno.

3.2.4 MÉTODOS Y HERRAMIENTAS

Dentro de los métodos y las herramientas utilizadas para este estudio de prefactibilidad para analizar el mercado se implementará la técnica de encuestas mediante los formularios de Google, y análisis de la competencia por medio de la revisión de sitios web de los competidores, para analizar los aspectos técnicos también se considerarán aspectos obtenidos de las encuestas, se

identifica y analizaran los problemas técnicos que podrían surgir mediante el diagrama causa y efecto, y por medio del análisis de valor ganado, y para determinar el factor financiero se implementarán análisis de costo y precios, análisis de costo beneficio y rentabilidad implementando hojas de cálculo.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En esta sección se presenta, el grupo de estudio, la muestra y los métodos de muestreo utilizados para el proceso de investigación de este estudio de prefactibilidad.

3.3.1 POBLACIÓN

En el presente estudio, se analiza la población de profesionales colegiados en Honduras, distribuidos en distintas áreas del conocimiento. El estudio se enfoca en cuatro sectores principales: médicos, mecánicos, electricistas y químicos, abogados, e ingenieros civiles, quienes están afiliados a sus respectivos colegios profesionales y se encuentran en los mismo en estado de activos.

De acuerdo con los datos recopilados, en el Colegio Médico de Honduras (CMH), Colegio de Ingenieros Mecánicos, Electricistas y Químicos de Honduras (CIMEQH), Colegio de Abogados de Honduras, y en el Colegio de Ingenieros Civiles de Honduras (CICH) se investigó el número de profesionales activos.

Tabla 12. Profesionales Colegiados de acuerdo a los colegios

Profesión	Número de colegiados	Activos al año	Colegio
Médicos	20,250	2024	Colegio Médico de Honduras (CMH)
Mecánicos, Electricistas y Químicos	5,098	2024	Colegio de Ingenieros Mecánicos, Electricistas y Químicos de Honduras
Abogados	25,528	2020	Colegio de abogados de Honduras
Ingenieros Civiles	6,607	2021	Colegio de Ingenieros civiles activos

Fuente: elaboración propia, (Colegio de abogados de Honduras, 2024)(CMH, 2024), (CIMEQH, 2024), (CICH, 2024).

En conjunto, la población total de estudio asciende a **57,483** colegiados, los cuales representan una muestra significativa de los profesionales en el país. Estos datos permitirán un análisis más detallado de las características, necesidades y dinámicas de cada grupo profesional.

3.3.2 MUESTRA

Utilizamos la herramienta de cálculo de tamaño de muestra en línea de Question Pro para establecer el tamaño de la muestra de investigación, considerando un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5%, y que la población total es de 57,483 profesionales colegiados activos, siendo el tamaño de muestra calculada de 383 profesionales independientes.

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: ? 95% 99%

Margen de Error: ?

Población: ?

Tamaño de Muestra:

Figura 25. Cálculo de tamaño de la muestra

Fuente: Captura de pantalla tomando de (QuestionPro, 2024).

Además, para ofrecer un respaldo adicional en la determinación del tamaño de la muestra, se realiza el cálculo manualmente empleando la fórmula para una población finita, a partir de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población Total

Z = Distribución normalizada

p = Proporción de aceptación

q = Proporción de rechazo

E = Error deseado

Para este estudio de prefactibilidad, se utilizará un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5%, y que la población total es de 57,483 profesionales colegiados activos, entonces:

$$n = \frac{57483 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (57483-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{57483 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 \times (57483-1) + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{55,206.67}{0.0025 \times 57482 + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{55,206.67}{143.71 + 0.9604}$$

$$n = \frac{55,206.67}{144.67}$$

n= 382

En conclusión, la muestra determinada para el presente estudio de prefactibilidad es de **382** profesionales con las características de delimitación previamente establecidas. Y para las entrevistas semiestructuradas, se seleccionará una muestra no probabilística por conveniencia de dos (2) expertos, uno en plataformas virtuales y otro en materia tributaria.

3.3.3 TÉCNICAS DE MUESTREO

En esta sección se explican los procedimientos que se utilizaron para elegir a las 382 personas que participarán en las encuestas, quiénes formarían parte de la muestra para garantizar una representación adecuada de los diferentes sectores de profesionales.

3.3.4 MUESTREO NO PROBABILÍSTICO

Las muestras no probabilísticas, o dirigidas, se seleccionan basándose en características específicas de los participantes, en lugar de buscar representatividad de una población más amplia. Son útiles para estudios que requieren un análisis profundo de grupos con características determinadas, permitiendo un entendimiento detallado del comportamiento de las variables de interés, aunque no se pueden extrapolar los hallazgos a toda la población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2020).

En vista que los recursos son limitados y no se puede acceder a toda la población, se procedió a seleccionar los participantes que mejor representen a los sectores estudiados por medio del muestreo no probabilístico.

3.3.5 MUESTREO POR CUOTAS

En virtud de implementar el muestreo no probabilístico, para asegurar que cada grupo profesional esté representado proporcionalmente en la muestra, se selecciona a los participantes de acuerdo con el porcentaje de activos colegiados en cada colegio.

Tabla 13. Muestreo de la población de estudio por cuotas

Profesión	Población Total	% Representativo de la Muestra	Muestreo por cuotas
Médicos	20,250	35.2%	135
Mecánicos, Electricistas y Químicos	5,098	8.9%	34
Abogados	25,528	44.4%	169
Ingenieros Civiles	6,607	11.5%	44
Total	57,483	100%	382

Fuente: elaboración propia

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

En esta parte se explican las técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para recoger y analizar la información en la investigación sobre el estudio de prefactibilidad. Las técnicas son formas organizadas de datos importantes, los instrumentos son los recursos que ayudan a recopilar esa información, y los procedimientos descritos el proceso que se siguió para asegurar que los datos sean precisos y confiables.

3.4.1 TÉCNICAS

Las técnicas implementadas en esta investigación se detallan a continuación:

3.4.1.1 ENCUESTA

Se aplicaron encuestas a un grupo representativo de profesionales independientes para recopilar datos cuantitativos sobre la demanda de servicios de asesoría tributaria y sus preferencias tecnológicas. Con las encuestas, se medirá el interés en el uso de una plataforma virtual y la aceptación de la firma electrónica como herramienta de seguridad.

3.4.1.2 ENTREVISTA

Las entrevistas semiestructuradas se realizaron a experto en asesoría tributaria y a desarrollador de software de plataformas digitales. Estas entrevistas proporcionaron información

cualitativa sobre las necesidades, expectativas y desafíos de los usuarios en la gestión tributaria, ayudando a definir los atributos y funcionalidades clave de la plataforma.

3.4.2 INSTRUMENTOS

En el estudio de prefactibilidad de la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable, se utilizó el cuestionario como instrumento principal de recolección de datos. El cuestionario diseñado consta de 29 preguntas distribuidas en siete secciones. ([Ver anexo 3](#)).

En cuanto al enfoque cualitativo, se implementó un cuestionario semiestructurado aplicado a dos expertos: uno en plataformas virtuales ([Ver anexo 4](#)) y otro en materia tributaria ([Ver anexo 5](#)), con el objetivo de obtener perspectivas complementarias sobre la viabilidad de una plataforma de asesoría tributaria personalizada. La metodología se centró en preguntas abiertas para fomentar respuestas detalladas y abordar temas clave como la demanda de servicios, funcionalidades esenciales y obstáculos potenciales.

3.4.3 PROCEDIMIENTO

Para la aplicabilidad de la encuesta a la población meta, se diseñó un cuestionario en línea utilizando Google Forms, lo que permitió hacer preguntas de manera interactiva y facilitar las respuestas. Las preguntas se estructuraron en distintos formatos para optimizar la recopilación y análisis de datos, y el enlace del formulario fue compartido a los participantes por correo electrónico, redes sociales y aplicaciones de mensajería. Durante el periodo de recolección de datos, se monitorearon las respuestas y se enviaron recordatorios a quienes no habían respondido. Tras cerrar la encuesta, los datos fueron recolectados y almacenados de manera segura. Finalmente, los resultados se exportaron a Excel para su análisis, obteniendo conclusiones relevantes para responder las preguntas de investigación.

Para realizar la entrevista a los expertos en plataformas virtuales y materia tributaria, se coordinó por medio de correo electrónico y de forma presencial respectivamente. Durante la entrevista, se presentaron las preguntas, creando una conversación fluida y se registran las respuestas mediante notas. Para posteriormente analizar la información recopilada y extraer conclusiones que contribuyan al estudio de factibilidad del proyecto.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Según (Gabriel Baca Urbina, 2013), las fuentes de información son los métodos que usamos para obtener datos y conocimientos importantes para la investigación.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes primarias de información son los datos que se obtienen directamente de los usuarios o consumidores. Para conseguir esta información, es necesario interactuar directamente con ellos. (Gabriel Baca Urbina, 2013).

En este estudio de prefactibilidad la principal fuente de información se refiere a las encuestas que se hicieron a cada grupo profesional representados de manera proporcional a la muestra, mismos que están registrados en el colegio profesional como activos. Estas encuestas ofrecen datos específicos sobre sus necesidades y preferencias de los profesionales, así como la base para los cálculos y estimaciones en la investigación

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Según (Gabriel Baca Urbina, 2013), la información secundaria es aquella que ya ha sido recopilada por otros, como estadísticas del gobierno o datos de la propia empresa. Es útil porque ahorra tiempo y dinero al abordar problemas sin necesidad de realizar nuevas investigaciones.

Las fuentes secundarias de información implementadas en este estudio fueron artículos de revistas, sitios web de empresas consultoras, informes de CEPAL, Servicio de Administración de Rentas, OECD, de los colegios profesionales del país, y estudios de prefactibilidad previos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS

En este capítulo se muestran y analizan los resultados obtenidos en el proceso de recolección de datos, detallando cada hallazgo y su interpretación, a manera de ofrecer un análisis tanto cuantitativo como cualitativo que facilite la comprensión de estos. Se inicia con un resumen sobre el proceso de recolección de datos, explicando de manera general los métodos y herramientas empleados para asegurar que los datos son útiles y precisos. Después los resultados se organizan y analizan en función de categorías relevantes, tales como datos sociodemográficos, conocimientos fiscales y contables, plataformas virtuales, firma electrónica, y la interrelación entre conocimiento fiscal y el uso de plataformas virtuales con firma electrónica. Este enfoque nos ayuda a entender mejor de los patrones y tendencias observados, brindando conclusiones significativas sobre el tema de estudio y respaldando los objetivos inicialmente planteados.

4.1 INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos para esta investigación se realizó del 26 de octubre al 15 de noviembre 2024, garantizando la validez y confiabilidad de la información recopilada. Para esta investigación se llevó a cabo un enfoque metodológico mixto que combina encuestas y entrevistas.

En el enfoque cuantitativo, se aplicaron encuestas a través de Google Forms a una muestra de 382 profesionales independientes en Honduras. Este método permitió la recopilación de datos estructurados y cuantificables, facilitando el análisis estadístico sobre aspectos como la demanda, oferta, precios y conocimientos relacionados con el uso de plataformas virtuales que integran firma electrónica en la asesoría tributaria.

Complementando el enfoque anterior, se llevaron a cabo dos entrevistas cualitativas con el fin de obtener perspectivas especializadas en plataformas virtuales y en materia tributaria. La primera entrevista fue enviada por correo electrónico a una experta en plataformas virtuales, permitiéndole responder cada pregunta de manera libre y detallada en función de su experiencia. La segunda entrevista fue realizada de manera personal con una experta en materia tributaria, lo cual facilitó una interacción directa que permitió profundizar en temas específicos y aclarar dudas en tiempo real. Estas entrevistas se centraron en obtener información sobre las características y funcionalidades que debe ofrecer la plataforma virtual, así como las limitaciones técnicas y costos

de implementación y mantenimiento.

La información recopilada a través de ambos métodos fue fundamental para evaluar la viabilidad y factibilidad de implementar una plataforma virtual de asesoría tributaria que optimice la seguridad y eficiencia en los procesos mediante la integración de firma electrónica.

4.2 ANÁLISIS Y RESULTADOS DE LA ENCUESTA Y ENTREVISTA

4.2.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS – ENCUESTA

Pregunta 1. Edad

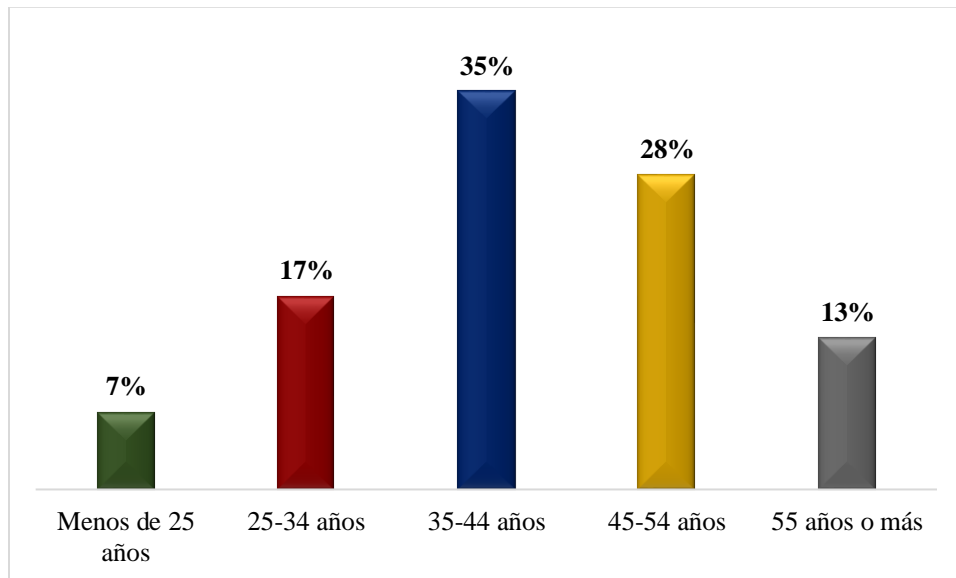


Gráfico 1. Edad

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Mediante este análisis se resalta que la principal bondad de la firma electrónica en una plataforma de asesoría tributaria permite firmar documentos de manera rápida, segura y accesible para todos. En cuanto a los rangos de edad joven esta representa una herramienta ágil y práctica; para los adultos mayores, ofrece seguridad y facilidad de uso. Por lo que la plataforma debe ser intuitiva y adaptada a diferentes niveles de experiencia tecnológica buscando maximizar los niveles de aceptación y efectividad.

La distribución de edades entre los usuarios potenciales de la plataforma de asesoría tributaria muestra que el mayor grupo de interés se encuentra entre los 35 y 44 años con 35%, resaltando por su edad, que son profesionales con experiencia en su trabajo, tienen

responsabilidades importantes y pueden estar acostumbrados a usar tecnología, además poseen interés particular en encontrar herramientas que les ayuden a maximizar su tiempo, les brinde seguridad, que reduzca los trámites presenciales y facilite su procesos tributarios, por lo que la plataforma virtual con firma electrónica es clave para garantizar estos requerimientos. Posteriormente se encuentran aquellos de 45-54 años que representan un 28% de los encuestados, indicando que los posibles usuarios principales tienen una edad laboral estable, sugiriendo esto la potencial necesidad de gestionar soluciones tributarias efectivas y adaptadas a sus actividades económicas, es probable que algunos de ellos no estén tan acostumbrados a usar tecnologías como el grupo anterior, pero reconocen los beneficios de adoptar herramientas tecnológicas para mantenerse competitivo y cumplir con sus obligaciones fiscales, por lo que, la plataforma virtual sería una herramienta ideal con la debida orientación sobre su uso a manera de que se sientan cómodos.

Los profesionales de 25 a 34 años representan un 17% de los encuestados, por la experiencia laboral, se puede decir que ya entienden bien sus obligaciones fiscales, los profesionales con este rango de edad están acostumbrados a la tecnología y buscan una plataforma que les ayude a ahorrar tiempo y en la gestión de sus impuestos, siendo entonces que la firma electrónica les podría resultar una opción segura y moderna, porque les permite hacer todo sin tener que desplazarse.

Por otro lado, están los profesionales de 55 años o más con un 13%, quienes se encuentran en etapas avanzadas de sus carreras y el uso en cuanto a herramientas digitales puede resultar menor, sin embargo, una plataforma con firma electrónica les ayuda a minimizar desplazamientos y agilizar sus trámites, ya que lo más importante para ellos puede ser sentir que sus datos están protegidos y poder recibir asistencia si tienen problemas al usar la tecnología.

Entre los encuestados menores de 25 años con un 7%, se pueden considerar a recién egresados, que si bien es cierto están familiarizados con la tecnología, la plataforma virtual con firma electrónica de asesoría fiscal les resultara atractiva, aunque su carga fiscal y trabajo independiente pueden ser limitados, podrían tener interés sobre las funciones educativas y herramientas que les ayuden a aprender sobre el sistema fiscal.

En conclusión, este análisis sobre las edades de los posibles usuarios de la plataforma virtual con la integración de firma electrónica ayudara en su diseño y permitirá que las funciones de la misma, faciliten el cumplimiento de impuestos para los grupos que más la necesitan.

Pregunta 2. Género

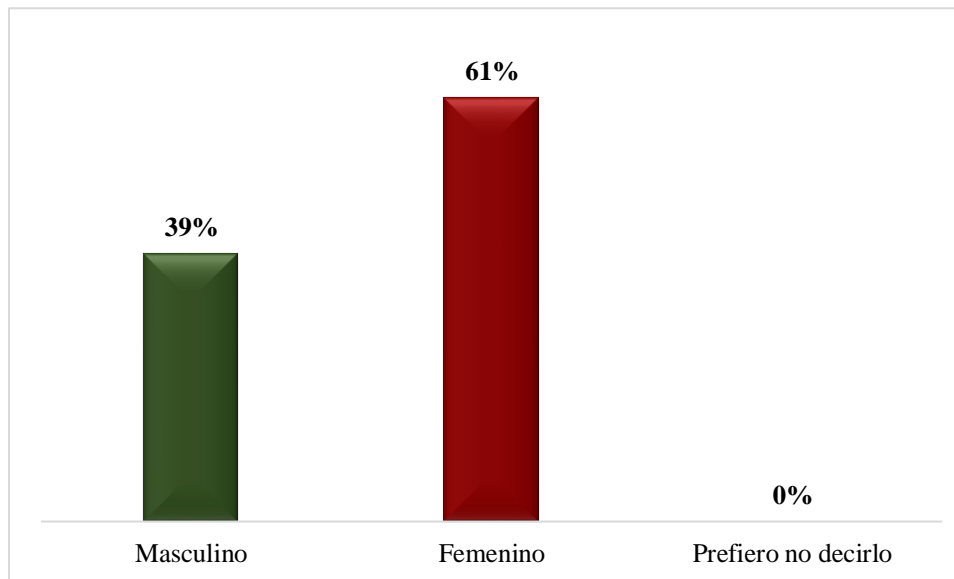


Gráfico 2. Género

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El análisis de género entre los usuarios potenciales de la plataforma de asesoría tributaria muestra que el 61% son mujeres, un grupo clave que necesita que la plataforma brinde flexibilidad y adapte sus servicios a necesidades específicas, apoyándolas en la conciliación de múltiples responsabilidades laborales y personales. Este grupo busca una plataforma accesible y fácil de usar, con un diseño intuitivo y soporte personalizado que les permita realizar sus gestiones fiscales de manera fluida. Esta alta participación femenina destaca la importancia de que la plataforma ofrezca una experiencia accesible y segura, especialmente en la gestión de la firma electrónica y la protección de datos personales.

Por otro lado, se observa que el 39% de los usuarios potenciales son hombres, los cuales prefieren soluciones que optimizan el tiempo y ofrezcan seguridad en la gestión de datos y documentos. Para atraer y mantener a este grupo, la plataforma debería centrarse en características como una navegación eficiente, procesos rápidos y herramientas prácticas, a manera de optimizar la experiencia de estos usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

En conclusión, la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable con firma electrónica tiene un alto potencial de aceptación, con necesidades y expectativas que varían según el género. Para el género masculino, es necesario se encuentre eficiencia y protección, y para el género femenino es necesario que esta herramienta empodere y facilite el cumplimiento fiscal. Por lo que

al diseñar la plataforma es importante considerar estas diferencias a modo de convertirla en una herramienta inclusiva, adaptable y útil para todos los profesionales independientes.

Pregunta 3. Ubicación geográfica

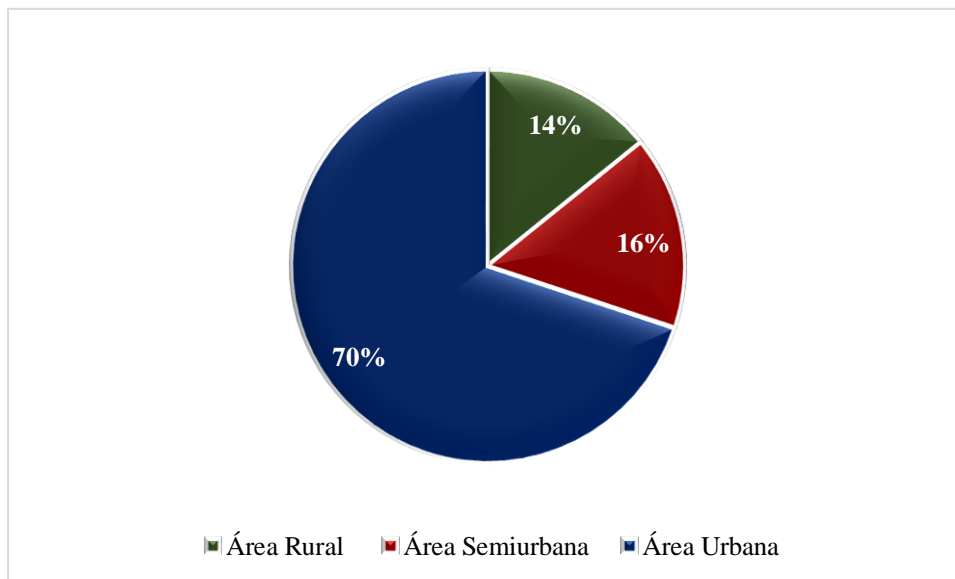


Gráfico 3. Ubicación geográfica

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

La distribución geográfica de los posibles usuarios muestra que la mayoría, un 70%, se encuentra en áreas urbanas del país, reflejando así una alta concentración de profesionales independientes en zonas con mayor acceso a internet, y que, en muchos casos están familiarizados con tecnologías digitales, lo que puede facilitar la adopción de la plataforma virtual. Además, la firma electrónica puede ofrecerles la comodidad de realizar consultas, así como tramites tributarios y contables de manera ágil y segura, reduciendo tiempos y evitando el desplazamiento en las zonas donde el tráfico y las actividades laborales suelen ser intensas.

Para los profesionales independientes en áreas semiurbanas que representan un 16% y rurales que reflejan el 14% de los encuestados, una plataforma virtual con firma electrónica podría ofrecer múltiples beneficios claves al reducir la necesidad de desplazarse desde sus lugares para recibir asesoría tributaria y contable. En las áreas semiurbanas, donde los servicios especializados suelen ser menos comunes, la plataforma puede optimizar el tiempo y los recursos de estos usuarios, siempre que estos tengan acceso a internet de manera estable, ya que muchas veces las condiciones de conectividad no siempre son adecuadas en estas zonas debido a la calidad de la

infraestructura de telecomunicaciones. En áreas rurales, el acceso a servicios fiscales suele ser aún más limitado y las distancias pueden ser mayores. Por lo que la firma electrónica elimina la barrera geográfica, permitiéndoles realizar sus gestiones sin salir de su localidad.

Convirtiéndose lo anterior en una prioridad a considerar en el desarrollo de la plataforma, el ofrecer un servicio inclusivo que permita a todos los usuarios gestionar sus obligaciones tributarias de manera efectiva y segura, adaptándose a sus circunstancias geográficas. La firma electrónica facilitara la eliminación de barreras geográficas al permitir que los profesionales independientes puedan realizar sus trámites fiscales de manera remota, segura y sin necesidad de desplazamientos.

Pregunta 4. ¿Cuál es su profesión o área de especialización?

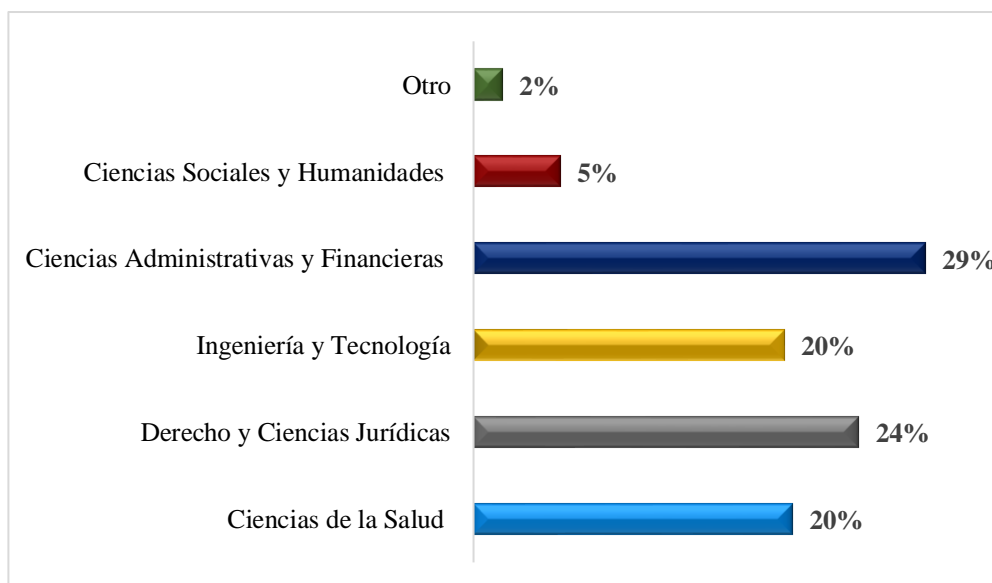


Gráfico 4. Área de especialización

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Este análisis muestra como la plataforma con firma electrónica facilita el cumplimiento tributario de los profesionales independientes de múltiples áreas, y además eleva la calidad y el alcance de los servicios de la empresa consultora, brindando seguridad, personalización y eficiencia a cada especialidad profesional. Al analizar cada una de las áreas de especialización de los posibles usuarios de la plataforma se puede observar que los profesionales de las Ciencias Administrativas y Financieras por su campo están más familiarizados con temas tributarios y, por ende, con el 29% se vuelven un segmento potencial a convertirse en el grupo de usuarios principal para la plataforma virtual con integración de la firma electrónica, ya que para ellos esta podría convertirse en una

herramienta fundamental que les ayude a optimizar su cumplimiento tributario y el de sus clientes.

Con un porcentaje del 24% se reflejan los profesionales en el área legal quienes, por sus ingresos mensuales variables, deducciones por servicios subcontratados, y contratos legales, la plataforma facilitaría consultas técnicas rápidas sobre la aplicabilidad de la normativa tributaria vigente y a través de la firma electrónica, asegurarían la autenticidad y legalidad de sus temas fiscales.

El grafico además muestra una representación significativa del 20% entre profesionales independientes en el área de Ingeniería y Tecnología ya que estos incurren en gastos de innovación, investigación y desarrollo, proyectos técnicos, adquisición de maquinaria o licencias, requieren una asesoría fiscal precisa por la complejidad de sus actividades y considerando su inclinación hacia el uso de herramientas tecnológicas, es

probable que estos usuarios valoren de manera positiva el implementar una plataforma con medidas de seguridad avanzadas, como la firma electrónica. Un 20% de los encuestados representan a profesionales de la salud, quienes requieren una asesoría fiscal ajustada a sus especificaciones, al recibir ingresos por consultas privadas y procedimientos específicos, la plataforma gestionará consultas sobre deducciones, equipos y uso de instalaciones, y permitirá a través de la firma electrónica mantener la privacidad de los datos de sus pacientes y prácticas.

Los profesionales del área de Ciencias Sociales y Humanidades como los psicólogos, sociólogos y educadores que representan el 5% de los encuestados, tienden a presentar problemas con la facturación de servicios y el pago de impuestos por percibir ingresos mixtos, por lo que la plataforma brindara respuestas a consultas sobre el manejo de estos ingresos, y sus deducciones por gastos profesionales.

Para el grupo compuesto por especialidades diversas identificados como Otros que representan el 2%, por la variedad de necesidades fiscales que puedan presentar y consultas tributarias únicas será necesario que la plataforma cuente con una sección de preguntas frecuentes y atención personalizada en el que se brinde un análisis preciso y adaptado a las circunstancias específicas.

Pregunta 5. ¿Cómo describiría su nivel de conocimiento sobre sus obligaciones tributarias?

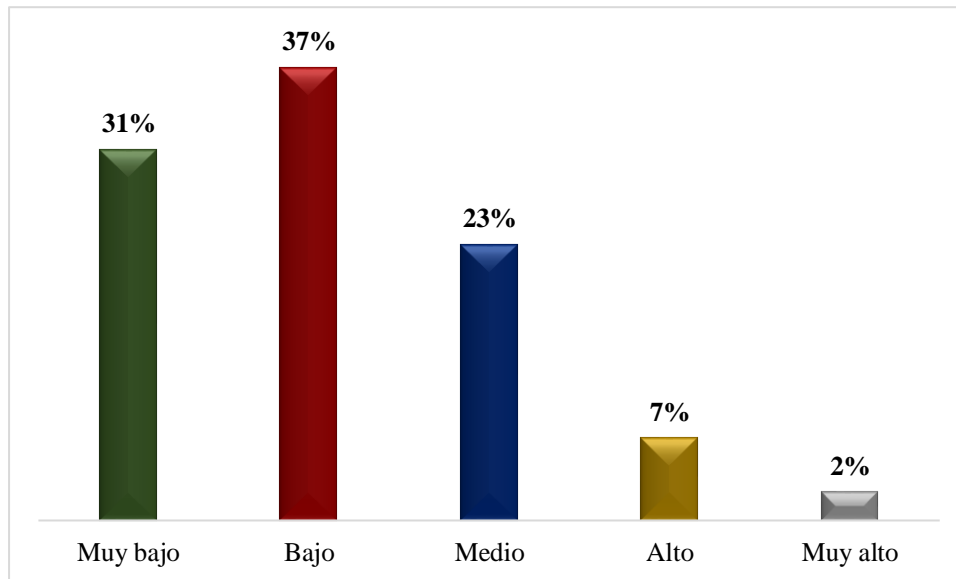


Gráfico 5. Nivel de conocimiento tributario

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

En relación con el nivel de conocimiento tributario entre los potenciales usuarios de la plataforma se muestra que una parte significativa de los profesionales independientes presenta un conocimiento limitado sobre sus obligaciones fiscales. El 37% reporta tener un conocimiento bajo y un 31% muy bajo, por lo cual estos usuarios evidencian la necesidad de recibir apoyo para cumplir con sus obligaciones tributarias, ya que enfrentan mayores dificultades y están propensos a cometer errores que los expongan a sanciones, evidenciando la necesidad de diseñar una plataforma que sea accesible y fácil de entender para estos profesionales, así mismo y en base a los resultados será fundamental incorporar recursos de educación fiscal para apoyar a quienes no cuentan con experiencia sólida en esta área fiscal.

Por otro lado, el 23% de los usuarios reflejan un nivel medio de conocimiento, lo que demuestra que estos profesionales están familiarizados con los aspectos básicos de tributación, pero buscan orientación en temas más complejos, por lo que la plataforma debería ofrecer funciones de soporte intermedio, como calculadoras de impuestos y herramientas de seguimiento de obligaciones, y la firma electrónica brindara eficiencia y seguridad en sus trámites. Mientras que el total del 9% de los encuestados manifiesta tener niveles alto y muy alto, es decir son un grupo de profesionales que ya dominan sus obligaciones fiscales y desean optimizar sus procesos para ahorrar tiempo. Esto sugiere que, además de ofrecer herramientas educativas, la plataforma debe integrar funciones avanzadas a estos usuarios.

En conclusión, la plataforma virtual debe adaptarse a distintos niveles de conocimiento permitiendo una experiencia personalizada, incrementando la eficacia y el valor percibido de la asesoría tributaria virtual.

Pregunta 6. ¿Cuáles son los temas tributarios que conoce y maneja con mayor seguridad?

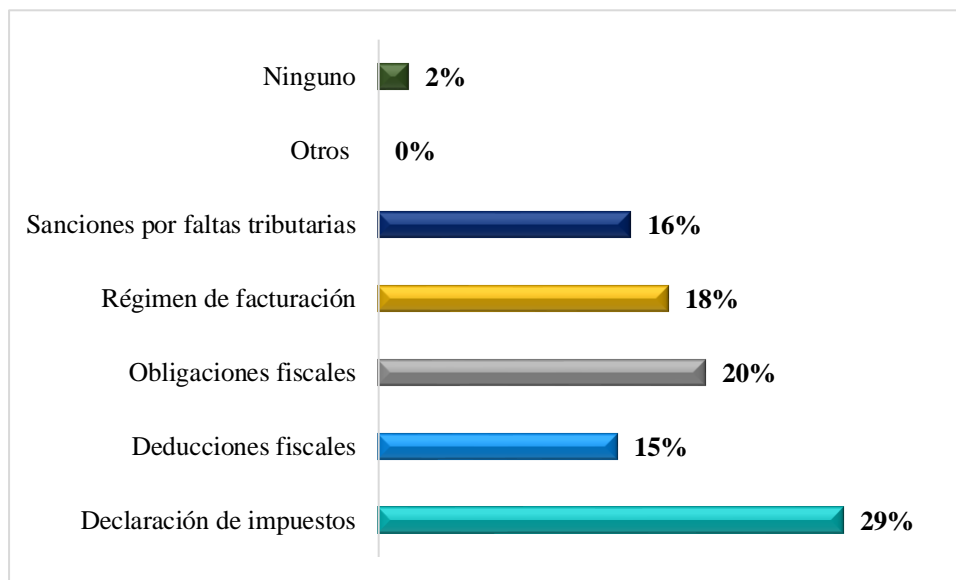


Gráfico 6. Temas Tributarios Dominados por los Usuarios

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Sobre el conocimiento tributario que los usuarios tienen y manejan con mayor seguridad se observa que la mayoría de los usuarios el 29% se siente seguro al gestionar las declaraciones de impuestos, lo que es crucial para el diseño de la plataforma virtual. Esto sugiere que el módulo de declaración de impuestos debe ser fácil de entender y usar para los profesionales independientes; sin embargo, la plataforma puede agregar valor a este conocimiento integrando recordatorios de fechas límite y simuladores de cálculo para facilitar los procesos de autogestión.

El 20% de los usuarios que ya entienden sus obligaciones fiscales saben las generalidades sobre lo que necesitan hacer para cumplir con sus impuestos y evitar sanciones; ya que el manejo inadecuado de las obligaciones fiscales puede resultar en incumplimientos formales, los cuales son causantes de sanciones calculadas en base al salario mínimo vigente. La plataforma virtual les enviaría recordatorios automáticos y les daría guías para asegurarse de que cumplen con todo a tiempo, además les daría seguridad y respaldo en todo el proceso de gestión de sus impuestos.

El tema del régimen de facturación con un 18% es conocido por los potenciales usuarios; quienes al estar familiarizados con el tema buscan mediante la plataforma mejorar la organización

y precisión en sus registros de autorización para la emisión de documentos fiscales así como la notificación de aquellos que no fueron utilizados, de tal manera que se presenten en tiempo y forma las notificaciones correspondientes ante la Administración Tributaria y evitar sanciones formales por incumplimiento o mal uso de los documentos autorizados.

Por otro lado, un 16% de los encuestados tiene conocimientos sobre sanciones por faltas tributarias, lo que resalta una preocupación por las consecuencias del incumplimiento, representando una oportunidad para que la plataforma incluya una sección educativa sobre las faltas más comunes, multas, implicaciones legales y cómo evitar errores comunes. El tema de las deducciones representadas por 15%, también es tema importante, aunque con menos dominio, estos temas generan incertidumbre, ya que el realizar deducciones incorrectas puede resultar en posibles ajustes para los profesionales en futuras auditorías realizadas por SAR. La plataforma, por lo tanto, deberá contar con guías y simuladores para el cálculo de deducciones, así como el monitoreo de obligaciones, lo que permitirá a los usuarios optimizar su tiempo y reducir el riesgo de errores.

Un pequeño porcentaje del 2% de profesionales independientes no tiene conocimientos o domina ningún tema tributario, lo que representa una oportunidad para que la plataforma ofrezca módulos de capacitación básica y asistencia personalizada en tiempo real. Esto podría aumentar la confianza de estos usuarios y mejorar su comprensión sobre sus obligaciones fiscales.

En conclusión, se evidencia una potencial oportunidad para satisfacer las diversas necesidades que presentan los profesionales independientes en relación con el cumplimiento tributario, y siendo que algunos manifiestan conocer puntos específicos como la declaración de impuestos y el régimen de facturación, se observa una considerable incertidumbre en temas como deducciones fiscales y sanciones tributarias, resaltando la necesidad de una plataforma que brinde orientación, recursos de apoyo y una validación segura.

Pregunta 7. Actualmente, ¿Recibe servicios de asesoría tributaria?

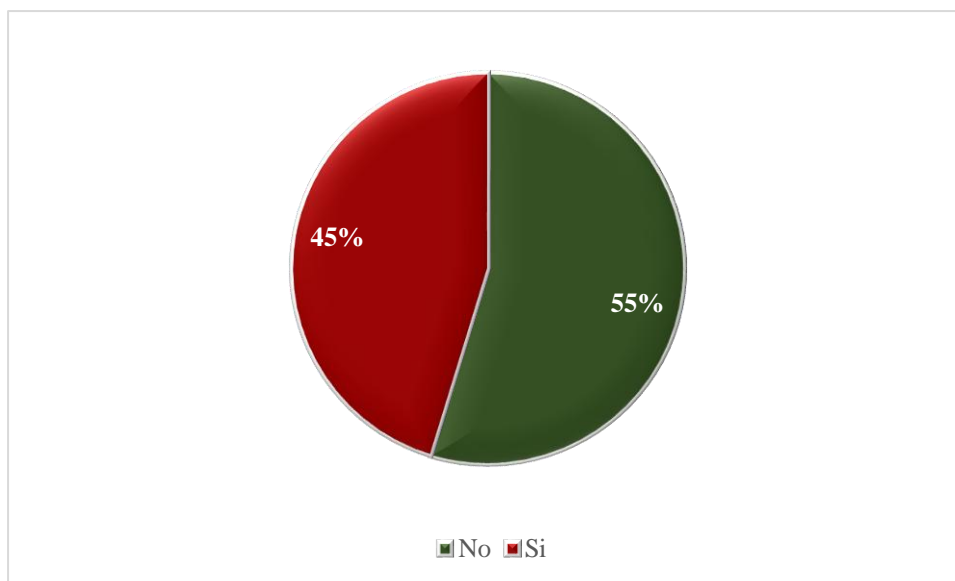


Gráfico 7. Demanda Actual de Asesoría Tributaria

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Sobre la recepción de servicios de asesoría tributaria, se refleja que entre los profesionales independientes un 55% actualmente no reciben respaldo especializado para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, por lo que algunas veces la falta de asesoría tributaria los lleva a cometer errores involuntarios, ocasionando sanciones, esto representa una oportunidad significativa en el mercado para la implementación de la plataforma virtual con la integración de firma electrónica propuesta. Ya que este alto porcentaje sugiere que muchos profesionales independientes podrían beneficiarse de asesoría tributaria personalizada que enfatice en sus necesidades y requerimientos, así como del uso de firma electrónica que garantice una experiencia de asesoría accesible, segura y confiable.

Por otro lado, el 45% de los encuestados que sí reciben asesoría tributaria reflejan la existencia de una demanda activa, en la cual puede existir la brecha al replantear la calidad y la eficiencia de los servicios que están utilizando y ofrecerles una opción más eficiente y segura que les proporcionara recursos adicionales que faciliten el seguimiento continuo y puntual de sus consultas y documentos, y mejore su experiencia actual, por medio de la plataforma virtual que integre la firma electrónica.

Pregunta 8. ¿Qué tipo de asesoría tributaria utiliza actualmente?

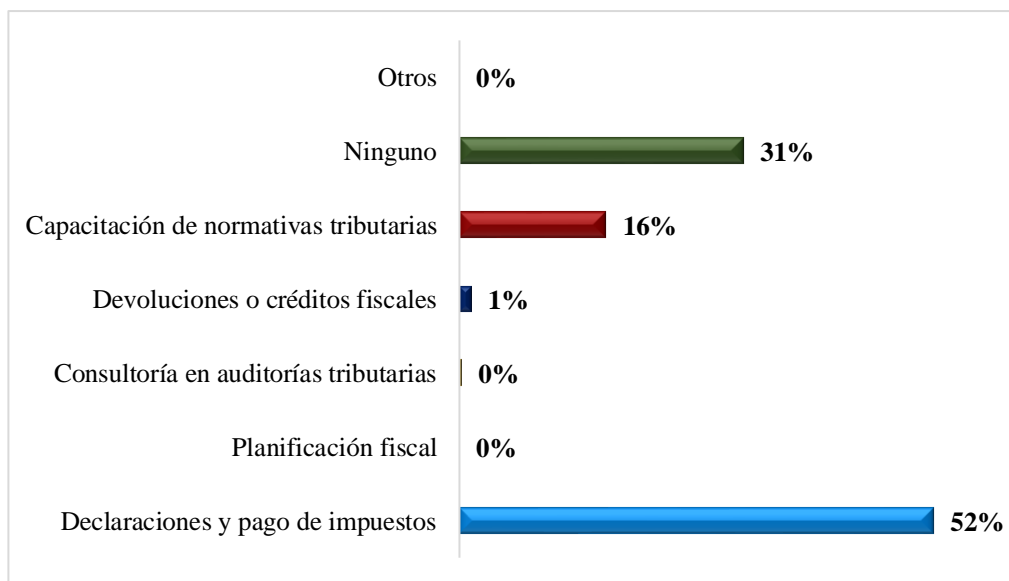


Gráfico 8. Tipos de Asesoría Tributaria actual

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El análisis sobre el tipo de asesoría tributaria que utilizan actualmente los profesionales independientes revela información valiosa para el desarrollo de la plataforma virtual. Un 52% de los encuestados se asesora respecto a las declaraciones y el pago de impuestos, lo que indica que este grupo tiene una necesidad directa de apoyo en el cumplimiento básico de sus obligaciones fiscales. Por lo que la plataforma virtual, al integrar funciones de automatización y recordatorios, ayudara a los usuarios en el proceso de presentación y pago de impuestos, para ello la firma electrónica jugaría un papel clave, al permitir la autenticación y validación de documentos, en todas las gestiones tributarias que realicen los profesionales.

Se observa que un 31% de los profesionales encuestados no recibe ningún tipo de asesoría tributaria, indicando falta de conocimiento en estos servicios, lo que puede llevar a los profesionales a cometer errores, generar pago de sanciones o incluso retraso en la solicitud y aprobación de sus documentos fiscales; esto representa una oportunidad para que la plataforma cubra esta brecha, al ofrecer funciones básicas de orientación y consulta tributaria para incentivar el cumplimiento sin necesidad de contar con conocimientos avanzados.

También se muestra que el 16% de los profesionales utiliza servicios de capacitación en normativas tributarias, lo cual sugiere que algunos profesionales están interesados en obtener ayuda para entender las regulaciones fiscales vigentes y aplicables a su área; por lo tanto, la plataforma podría satisfacer esta demanda mediante módulos de capacitación en línea y recursos tributarios

actualizados que le permita a los usuarios estar al día y reducir el riesgo de incumplimiento.

Por último, se evidencia un bajo porcentaje de usuarios que actualmente utilizan servicios de devoluciones o créditos fiscales del 1%, resultando ser este un tema que requiere un nivel de experiencia muy elevado; pero a su vez sugieren que, la plataforma virtual deberá integrar un sistema de consultas personalizadas y dar seguimiento de manera puntual en las devoluciones de créditos fiscales que se solicitan al SAR, y para estos temas tan delicados la seguridad de la firma electrónica, permitiría una interacción directa y segura con los consultores, asegurando que los usuarios reciban orientación especializada y confiable en tema complejo como lo es la gestión efectiva de solicitudes de devoluciones fiscales.

Pregunta 9. ¿Con qué frecuencia utiliza servicios de asesoría tributaria?

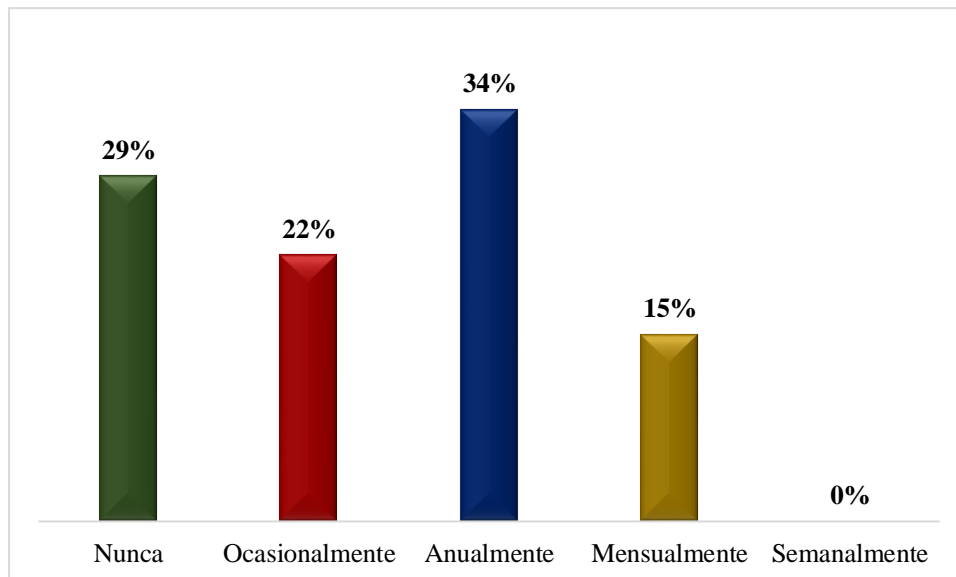


Gráfico 9. Frecuencia de uso de servicios

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El 34% de los encuestados busca asesoría tributaria especialmente durante el cierre fiscal. Para este grupo, la plataforma virtual deberá ofrecer recordatorios automáticos, formularios prellenados y soporte técnico sería muy útil para simplificar la declaración de impuestos, evitar errores y cumplir a tiempo, por lo que con la firma electrónica se permitiría completar el proceso de forma rápida y segura, sin necesidad de asistencia presencial.

La grafica refleja que un 29% de los profesionales independientes nunca utilizan servicios de asesoría tributaria, probablemente por percibir que su situación fiscal es sencilla y que su

conocimiento sobre tributos es suficiente para gestionar sus obligaciones sin asistencia; por lo que, para este grupo, la plataforma virtual con firma electrónica podría ofrecer guías y recursos básicos, así como una asesoría para mejorar su cumplimiento tributario sin que ello implique un compromiso constante.

De los encuestados un 22% utiliza los servicios de asesoría ocasionalmente, lo que señala que probablemente recurren a un experto de manera esporádica y únicamente cuando enfrenta temas fiscales complejos que superan su conocimiento. Para ellos la plataforma podría ofrecer asesoría puntual y accesible, con la función de consulta rápida y personalizada en la que se despejen dudas puntuales en momentos de necesidad.

Finalmente, el 15% de los profesionales utiliza servicios de asesoría mensualmente, probablemente por la complejidad de sus actividades fiscales; indicando que requieren de asesoría continua en temas de cumplimiento y planificación tributaria. Por lo que la plataforma virtual, deberá ofrecer seguimiento personalizado, alertas fiscales que permita a los profesionales gestionar sus obligaciones de manera fluida, a manera de fomentar la lealtad de los usuarios y a la vez optimizar su experiencia de gestión tributaria.

Pregunta 10. ¿Qué factores influyen en su decisión de contratar servicios de asesoría tributaria?

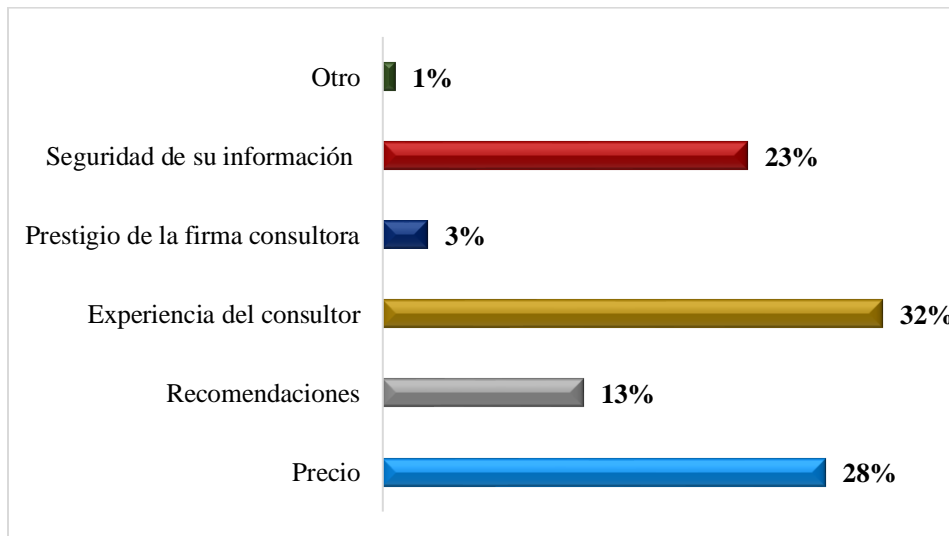


Gráfico 10. Factores claves de contratación

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El análisis de los factores que influyen en la decisión de los profesionales independientes

para contratar servicios de asesoría tributaria destaca la importancia de la experiencia del consultor, con un 32% indicando que los usuarios valoran contar con asesoría de expertos que les ofrezcan una visión real, oportuna, confiable y precisa en temas fiscales. Al implementar la plataforma virtual, es relevante que la empresa consultora enfatice la trayectoria y especialización de sus consultores, acreditando su experiencia, historial y áreas de especialización, esto con la finalidad de generar confianza y atraer a los usuarios que valoran un alto nivel de conocimiento y competencia en temas fiscales.

El precio, con un 28% de usuarios encuestados manifiestan que sus limitaciones presupuestarias son un factor relevante para contratar asesoría tributaria, por lo que se evidencia preocupaciones económicas y la necesidad de contar con asesoría segura y de calidad. Por lo que la plataforma virtual con firma electrónica deberá ofrecer una estructura de costos accesibles, opciones de pago flexibles y servicios escalables que permiten a los usuarios acceder a distintos niveles de asesoría según sus necesidades y presupuesto.

Según la gráfica se observa que la seguridad de la información es también un factor prioritario con un 23%, ya que en las plataformas digitales los usuarios comparten datos sensibles, como información fiscal, datos personales y financieros; es por ello que la integración de firma electrónica en la plataforma virtual no solo facilita la validación de documentos, sino que también refuerza la seguridad de los datos personales y financieros, mediante la encriptación y políticas de manejo confidencial por la información fiscal sensible que se reciba.

Por otro lado, las recomendaciones con un 13% de representatividad, demuestran la confianza generada a través de la experiencia de los conocidos o allegados a los profesionales independientes; siendo necesario para la plataforma virtual, los testimonios de clientes satisfechos, con quienes se demuestren casos de éxito sobre problemas tributarios, así como un sistema de referidos considerando que la mejor publicidad es “de boca en boca” además de adecuar una sección que permita a los nuevos usuarios evaluar la calidad del servicio, a modo de aumentar la credibilidad de la plataforma.

En el gráfico se observa que el prestigio de la firma con un 3% tienen un impacto menor, lo que sugiere que estos profesionales prefieren evaluar el servicio en función de su accesibilidad, experiencia y seguridad más que por el reconocimiento de la empresa consultora; sin embargo, es necesario que la plataforma fomente reseñas positivas y testimonios de clientes satisfechos, fortaleciendo la percepción de calidad y confiabilidad del servicio, con el fin de atraer nuevos

clientes. Por último, se observa que el 1% de los usuarios buscan adquirir conocimiento como factor relevante para contratar asesoría tributaria, y no existen suficientes ofertas especializadas que aborden este interés; indicando que la plataforma deberá contar con módulos de capacitación y recursos educativos que permita a los usuarios comprender mejor los temas tributarios, de forma segura y personalizada, además uno de los atractivos sería la integración de una sección interactiva en la que se realicen sesiones de asesoría en tiempo real que permitan resolver dudas concretas mientras los usuarios aprenden.

Pregunta 11. ¿En qué forma prefiere recibir asesoría tributaria?

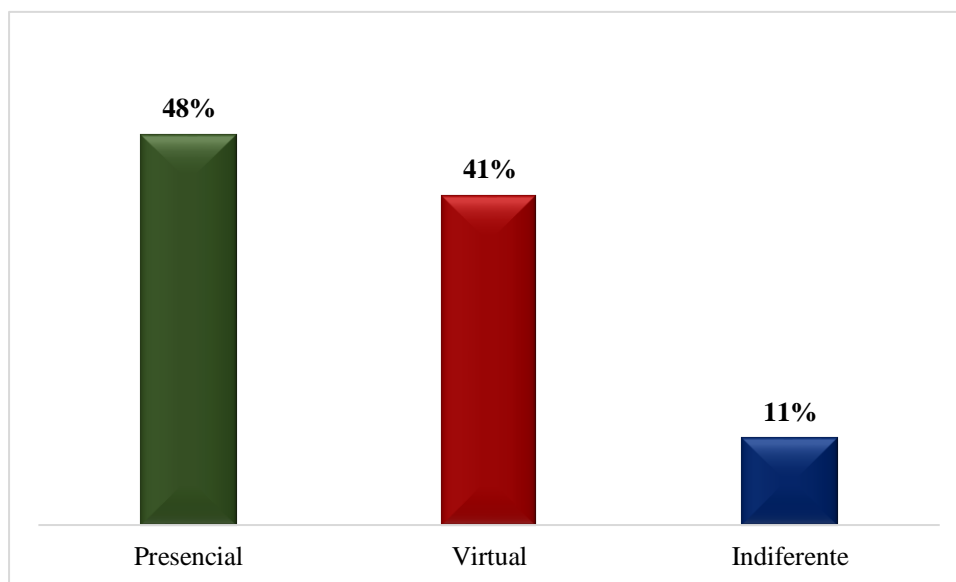


Gráfico 11. Modalidad para recibir asesoría

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El gráfico muestra que el 48% de los profesionales independientes prefieren recibir asesoría tributaria de manera presencial, dando importancia significativa a la interacción directa y personalizada que ofrece el contacto cara a cara, indicando que será preciso que la empresa consultora mantenga la asesoría presencial, brindando a los clientes consultas en persona cuando lo deseen. Sin embargo, la plataforma virtual con firma electrónica vendrá a complementar este servicio ofreciendo recursos adicionales, como permitir reservar citas presenciales, acceder a documentación importantes de manera digital antes y después de las reuniones.

El 41% de los usuarios prefieren la asesoría virtual, esto debido a la flexibilidad, accesibilidad y eficiencia; características que la plataforma virtual sin duda alguna puede ofrecer

de manera óptima, atrayendo y reteniendo a los usuarios que valoran la comodidad y la eficiencia de los servicios en línea; además, la plataforma puede incluir funcionalidades como videoconferencias, chat en tiempo real, almacenamiento seguro de documentos, y herramientas automatizadas que faciliten el cumplimiento de obligaciones fiscales, y con la integración de firma electrónica en la plataforma se busca brindar a estos usuarios una validación segura y rápida de documentos sin la necesidad de desplazamientos físicos, y siempre cumpliendo con altos estándares de seguridad y eficiencia.

Además, se observa que el 11% de los profesionales muestran indiferencia en cuanto a la modalidad de atención, por lo que se identifica una oportunidad para la empresa consultora al ofrecer opciones híbridas, según las necesidades puntuales de los usuarios, por lo que la plataforma deberá contar con funcionalidades que faciliten esta transición, convirtiendo sesiones presenciales en digitales y viceversa, garantizando una continuidad en el servicio sin importar la modalidad elegida, pero resaltando las virtudes de la plataforma virtual como la seguridad de que los documentos y las firmas puedan gestionarse digitalmente cuando prefieran el modo remoto.

Pregunta 12. ¿Ha utilizado anteriormente algún servicio que incluya firma electrónica para validar documentos fiscales o legales?

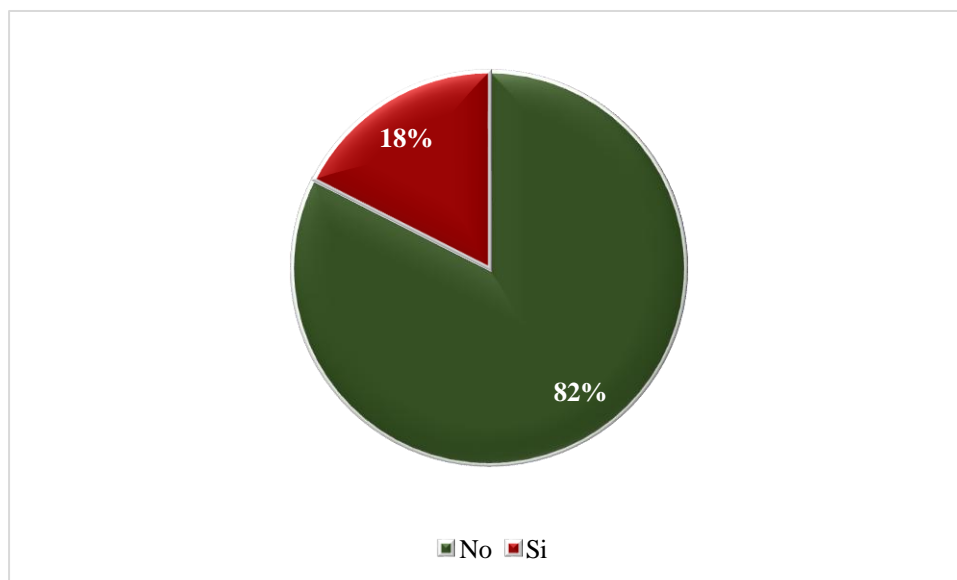


Gráfico 12. Uso previo de firma electrónica

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El gráfico indica que el 82% de los usuarios no ha utilizado servicios con firma electrónica antes, mostrando barreras de conocimiento, confianza y falta de familiaridad con esta herramienta, lo que significa un reto de aprendizaje y adaptación para la mayoría de estos profesionales; por lo que la plataforma debe ofrecer un tutorial accesible, soporte técnico y simulaciones que muestren cómo firmar y validar documentos digitalmente, a manera de reducir las barreras de uso, aumentando la familiaridad, comodidad, control, seguridad y confianza en la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable, logrando generar interés al enfatizar en los beneficios que brinda uso de la firma electrónica como el ahorro de tiempo y costos, a manera de transformar la percepción y confianza sobre los servicios digitales.

En contraste, el 18% de los encuestados han utilizado la firma electrónica, es decir cuenta con experiencia y confían en esta tecnología ya conocen los beneficios de seguridad, rapidez y eficiencia que brinda esta herramienta; estos profesionales con experiencia valoran estos beneficios y en consecuencia sugieren que esperan una plataforma que los mantengan, como validar documentos, evitar desplazamientos y trámites manuales a manera de facilitar además la gestión de documentos fiscales y ofrecer una experiencia optimizada.

En conclusión, la plataforma virtual con firma electrónica cubriría necesidades claves para todos los usuarios; ayudando a los nuevos a adaptarse y entender los beneficios de la firma electrónica, y a los profesionales con experiencia más eficiencia y rapidez en sus trámites, beneficiando a ambos grupos al reducir errores, resguardar la información confidencial y mejorar la experiencia en temas fiscales.

Pregunta 13. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales?

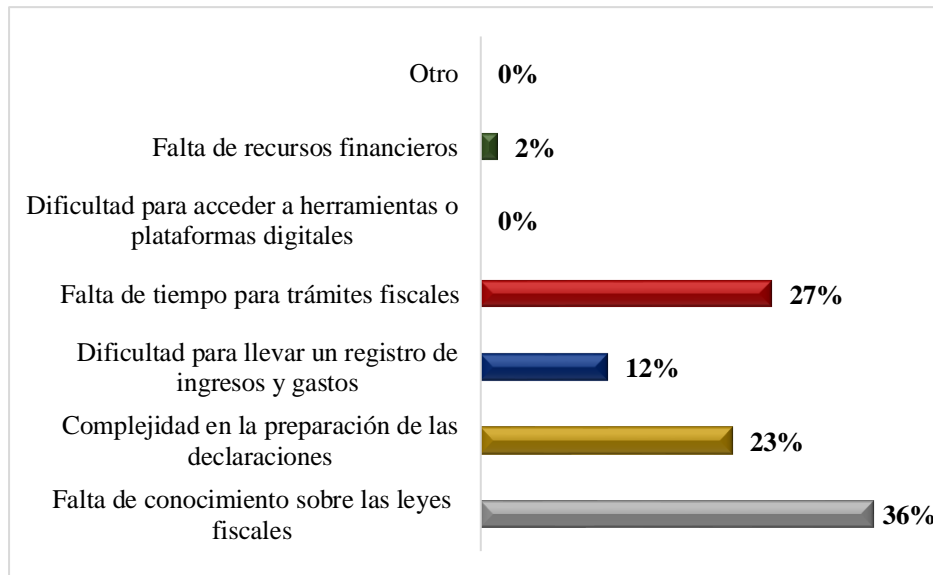


Gráfico 13. Obstáculos en el cumplimiento fiscal

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

La falta de conocimiento sobre las regulaciones fiscales con un 36% es el mayor desafío para los profesionales independientes; lo que demuestra la necesidad de una plataforma que ofrezca asesoría fiscal, y eduque a los usuarios utilizando guías y materiales actualizados sobre normativas fiscales vigentes. En base a esta dificultad la plataforma podría incluir secciones de preguntas frecuentes, y contenido educativo, ayudando así a los profesionales con esta falencia a comprender y cumplir de manera informada y oportuna con las obligaciones a las que están sujetos.

El gráfico muestra que el 27% de los encuestados, carecen de tiempo para atender sus trámites fiscales, viéndose afectados por aquellos procesos manuales y poco automatizados por lo que la plataforma como alternativa ágil y accesible permitirá realizar trámites de manera remota, y automatizar la preparación de documentos, optimizando de esta manera el tiempo y a su vez reduciendo el riesgo de incumplimiento en sus obligaciones.

Las dificultades en la preparación de declaraciones representan el 23% entre los profesionales independientes, quienes a menudo encuentran que el proceso de cumplir con sus obligaciones fiscales puede resultar ser complicado debido a la aplicabilidad de las leyes, los cambios que pueden surgir en la normativa tributaria, o en los sistemas informativos que administra el SAR como lo es ahora la plataforma del SIISAR, todo esto genera incertidumbre sobre qué y

cómo presentar la información que soporte lo declarado y como reportar las deducciones; por lo que la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable con firma electrónica proporcionara plantillas, asistencia virtual en la preparación de declaraciones, y guías que detallen el paso a paso para elaborar declaraciones, todo esto con el fin de facilitar el correcto cumplimiento de la obligación.

Por otro lado, la dificultad para llevar un registro de ingresos y gastos es representada por el 12% de los encuestados, probablemente este grupo no dispone de sistemas organizados para monitorear sus entradas y salidas de efectivo y al no llevar un orden adecuado están propensos a cometer involuntariamente omisión de ingresos lo que resultara en sanción administrativa a futuro; es por ello que la plataforma virtual integrara funcionalidades de contabilidad básica, como la categorización automática de ingresos-gastos, y generación de informes financieros, evitando así cometer errores.

Por último, el grafico muestra el 2% de usuarios que tienen dificultades financieras, por lo que la plataforma virtual puede ser una alternativa más económica para que puedan recibir asesoría tributaria y contable, al ofrecer paquetes ajustados a las necesidades los profesionales, y costos de operación menores, por ser un servicio digital.

Pregunta 14. ¿Qué tipos de servicios de asesoría tributaria son más solicitados por usted?

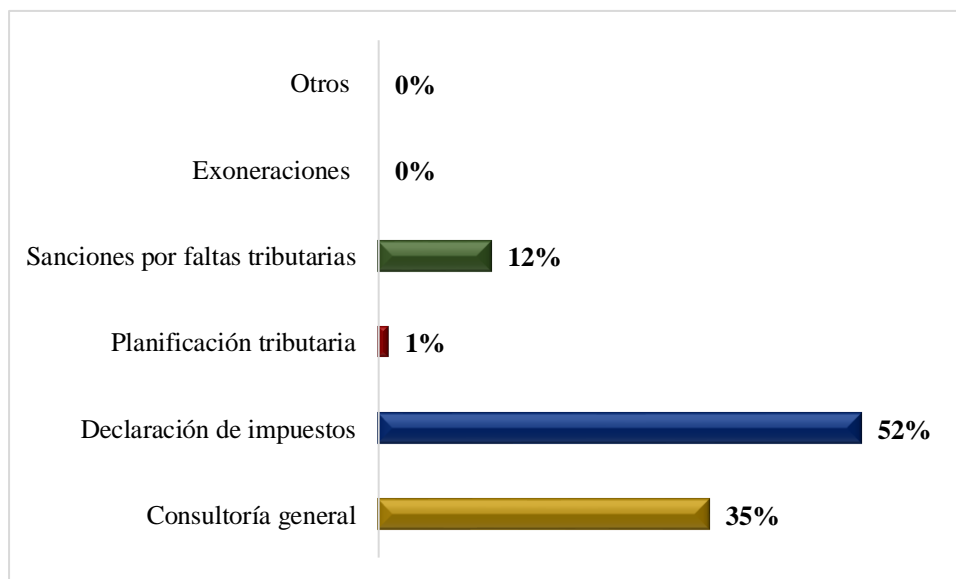


Gráfico 14. Servicios de asesoría solicitados

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Según el análisis el 52% de los profesionales solicitan servicios de asesoría respecto a la elaboración de Declaración de Impuestos, resaltando la necesidad de asistencia técnica en el cumplimiento de las obligaciones formales tanto de la presentación como del pago de impuestos, lo que recientemente ha resultado complejo debido al cambio de plataforma digital realizado por la Administración Tributaria. Convirtiéndose la plataforma virtual con firma electrónica en una herramienta que optimizara este proceso, ofreciendo asistencia en la elaboración de las declaraciones, así como una guía del paso a paso para su presentación, automatización de cálculos y recordatorios de vencimientos, lo que reduciría errores y facilitaría el cumplimiento tributario de los profesionales, manteniendo medidas de seguridad y confidencialidad en el manejo de datos.

El 35% de los encuestados solicitan servicios de consultoría general realizando consultas sobre obligaciones fiscales, aplicabilidad de la normativa tributaria y ciertos procedimientos específicos. Por lo que, la plataforma brindará acceso a consultas en tiempo real, con seguridad mediante firma electrónica cubriendo esta demanda al facilitar el acceso a información y respondiendo consultas fiscales comunes.

Se refleja que por temas de Sanciones por Faltas Tributarias un 12% de los profesionales independientes buscan asesoría, esto se da generalmente cuando ya han incurrido en algunas faltas ya sea por omisión de declaraciones o por el no pago de los impuestos causados, producto de la falta de conocimiento y la complejidad del proceso de apelación; para esto la plataforma virtual con firma electrónica proporcionara soporte, ofreciendo recordatorios de fechas claves, herramientas para identificar incumplimientos, y acompañamiento en gestiones de rectificativas de declaraciones así como en el proceso de recursos de reposición y apelación.

Con menor demanda por parte de los encuestados representado por el 1% solicitan asesoría respecto a la planificación tributaria, por lo que se puede observar que no brindan la debida importancia a este tema que resulta ser de mucho impacto al presentar su declaración anual de Impuesto sobre la Renta; siendo la plataforma virtual la herramienta por medio de la cual se darán a conocer a los profesionales los criterios técnicos utilizados por la Administración Tributaria en los procesos de gestión de riesgo de acuerdo a su comportamiento tributario, además de ofrecer simulaciones de carga fiscal que permitirán proyectar ingresos, y deducciones aplicables así como beneficios fiscales de acuerdo a criterios como edades o áreas de profesión.

Pregunta 15. ¿Cuánto invierte, en promedio, en servicios tributarios al año?

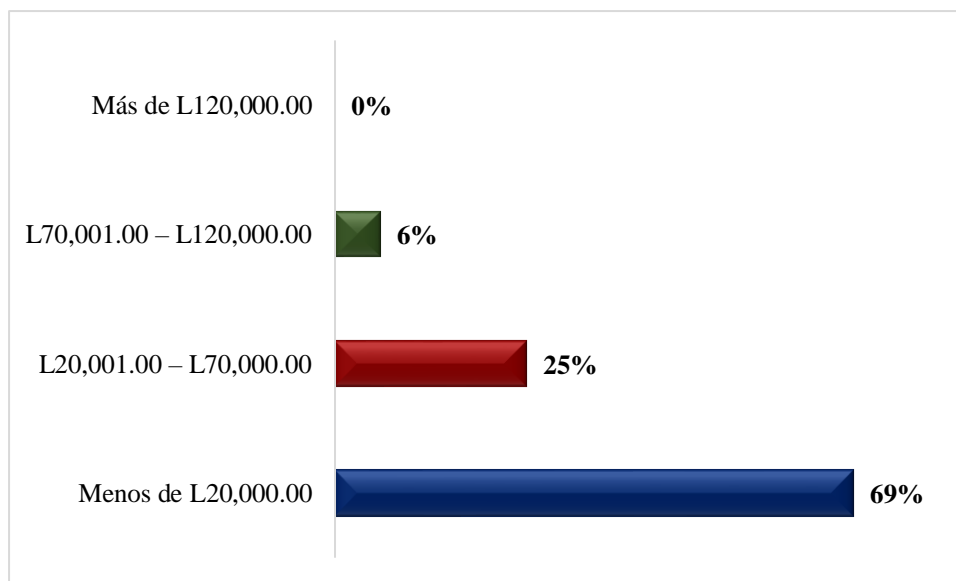


Gráfico 15. Inversión anual en servicios tributarios

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El gráfico muestra que un 69% de los profesionales independientes, invierte menos de L20,000.00 al año en servicios de asesoría fiscal, evidenciando una capacidad de pago limitada lo que en muchos casos podría estar vinculada a los presupuestos ajustados que estos manejan, también el monto invertido podría deberse a utilizar servicios básicos como consultas generales, así como la periodicidad en la que hacen uso de servicios de asesoría, es decir al solicitar apoyo solamente una vez al año para presentar Renta; por lo que utilizar la plataforma virtual optimizaría los costos operativos, permitiendo ofrecer servicios de asesoría a precios accesibles, ya que se podrían segmentar los servicios según las necesidades y presupuesto de los usuarios, por ejemplo brindando acceso a guías automatizadas, recordatorios de vencimiento y calculadoras fiscales a un costo menor.

El 25% de los profesionales independientes invierte entre L20,001.00 a L70,000.00 al año en servicios tributarios; mostrándose como un grupo que utilizan una asesoría más completa y personalizada, requiriendo acompañamiento en trámites y consultas adicionales, además esos profesionales pueden tener actividades económicas más complejas, por lo que requieren asistencia en la declaración de impuestos y asesoramiento en dudas específicas respecto a las actualizaciones de la normativa; para ellos la plataforma virtual podrá ofrecerles servicios personalizados, atención continua, y una experiencia integral, al incluir módulos de consulta en línea, historial de documentos y actualización automatizada sobre cambios fiscales relevantes y de acuerdo a sus

actividades o área de especialización, de esta manera al utilizar la plataforma los profesionales optimizaran su inversión al ser asistidos en menores tiempos de espera, lo que se traduce en una inversión eficiente y de mayor valor percibido.

Los profesionales independientes que realizan una inversión anual de entre L70,001.00 a L120,000.00 en servicios de asesoría fiscal representan un 6% de los encuestados; estos pueden ser profesionales con actividades comerciales más complejas o cuyos ingresos percibidos son altos, por lo que requieren de una asesoría exhaustiva desde el acompañamiento en la presentación de declaraciones, planificación fiscal y estrategias de optimización fiscal; volviéndose necesario que la plataforma incluya funcionalidades avanzadas, como análisis personalizados de planificación tributaria, diagnósticos técnicos-fiscales e informes de hallazgos sobre la situación fiscal de los profesionales, todo esto realizado de manera segura, por la validación obtenida de la firma electrónica.

Pregunta 16. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios de asesoría tributaria que actualmente recibe?

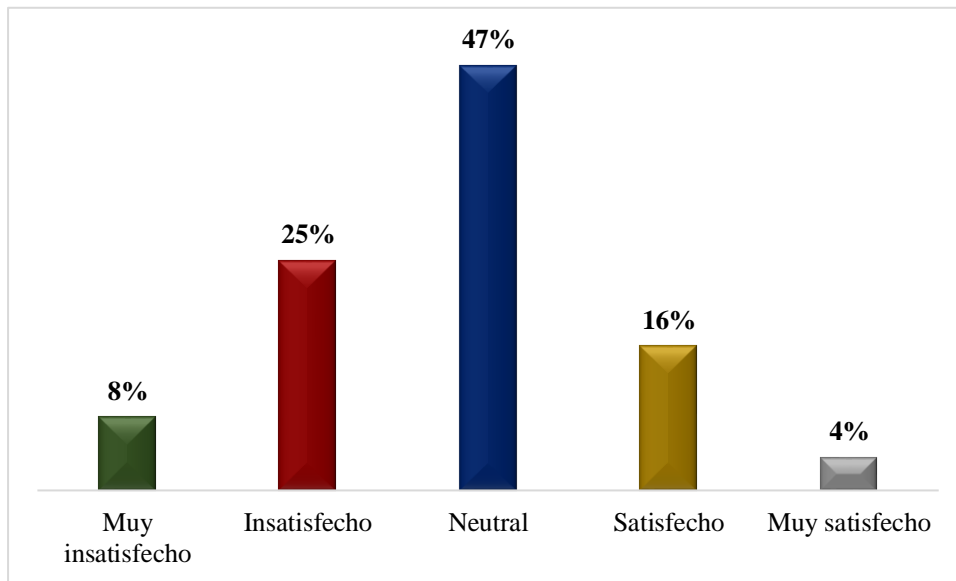


Gráfico 16. Nivel de satisfacción de los servicios de asesoría actuales

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

En el análisis se evidencia que el 47% de los encuestados tiene una percepción neutra sobre los servicios que recibe, es decir consideran que el servicio es suficiente, pero hay áreas por mejorar, talvez porque sienten que los procesos gestionados son poco ágiles y no obtienen valor

agregado; lo que se convierte en una oportunidad para la plataforma virtual, al tener a disposición funcionalidades como el almacenamiento de documentos firmados electrónicamente, acceso constante a consultas previas, dar seguimiento a sus procesos de manera remota, realizar trámites sin depender de un horario específico, y no tener la necesidad de moverse a una oficina, lo que haría el servicio más conveniente y accesible, mejorando de esta manera la eficiencia y comodidad de los usuarios de la plataforma y garantizando la simplicidad de sus procesos y consultas.

El 25% de los profesionales se reflejan insatisfechos por la asesoría que actualmente reciben, esto podría deberse a servicios que no cumplen con las expectativas, y sienten que sus procesos se vuelven complejos y enredados, además podrían considerar que la atención recibida no es de calidad; para ellos la plataforma virtual brindara servicio rápido al atender sus consultas a la mayor brevedad posible y con la precisión de cada caso, esto debido al personal técnico experimentado de consultores con que cuenta la empresa consultora, cambiando la perspectiva del usuario al experimentar un servicio más atento y ordenado.

Por otro lado, el 8% de los encuestados se muestran muy insatisfechos con sus servicios de asesoría actuales, posiblemente debido a las demoras, retrasos al obtener una respuesta a sus consultas o a la falta de claridad de estas, así como a la complejidad y poca efectividad de sus trámites; en este caso la plataforma virtual con firma electrónica ofrecerá un servicio optimizado, dando atención rápida a las consultas y garantizando la accesibilidad desde cualquier dispositivo, eliminando la necesidad de trámites físicos, brindando a este grupo de usuarios atención mucho más fluida y optima.

Finalmente el 20% está representado por usuarios satisfechos y muy satisfechos, es decir el servicio que actualmente reciben cumple con sus expectativas, pero llegan a considerar beneficioso mejorar en rapidez, accesibilidad control e independencia en sus gestiones fiscales; para ellos el uso de la plataforma virtual con firma electrónica sería un valor agregado que les brindaría una experiencia aún más cómoda y segura, al acceder y firmar documentos en tiempo real, así como tener al alcance herramientas de planificación y recordatorios.

Podemos concluir que conocer la satisfacción actual de los profesionales con los servicios de asesoría fiscal es esencial para nuestra investigación, porque nos permitirá definir oportunidades, identificar las áreas de mejora y adaptar la plataforma a las necesidades actuales para brindar un servicio eficiente, personalizado y cumplir con las expectativas de los usuarios.

Pregunta 17. ¿Estaría dispuesto a seguir utilizando el mismo servicio en el futuro?

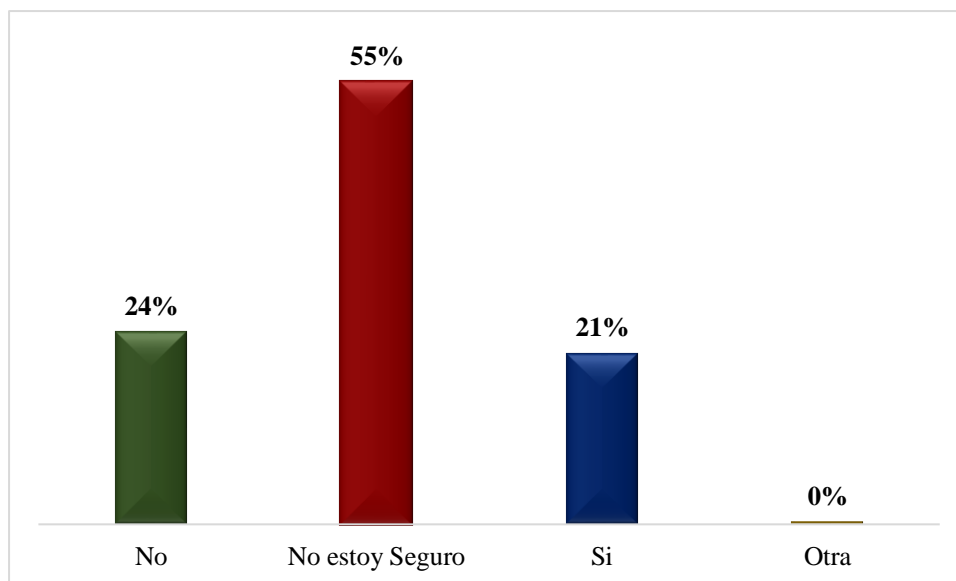


Gráfico 17. Disposición a continuar utilizando el servicio

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Según el análisis el 55% de los usuarios que no están seguros de continuar con el servicio de asesoría que actualmente tienen, reflejan indecisión en el servicio al no recibir asesoría actualizada, puntual, personalizada y en tiempo real; por lo que se podría considerar este, un segmento de usuarios potenciales para la plataforma virtual con firma electrónica, al convertirse en una herramienta que ofrece acceso rápido y seguro a los documentos tributarios y mediante la cual se realizan gestiones sin depender de procesos presenciales, herramienta que a su vez reduce los riesgos de errores u omisiones en las obligaciones fiscales.

Se observa que el 24% de los profesionales no continuarían utilizando el servicio actual, este descontento puede deberse al tiempo de retraso en los servicios recibidos, la falta de seguimiento personalizado o no recibir un servicio óptimo a sus consultas; la plataforma virtual podrá influir en este grupo de profesionales independientes al brindar automatización y digitalización a sus procesos, reducir tiempos de espera a sus consultas, así como los procesos manuales, brindando una experiencia más moderna y segura, por lo que este grupo también se convierte en usuarios potenciales de la plataforma virtual.

El 21% de los profesionales seguirían utilizando el servicio actual, mostrando que la asesoría fiscal que reciben cumple con sus expectativas; pero, aunque sigan siendo leales, es posible que, con el tiempo, empiecen a necesitar actualizaciones que se acoplen a las plataformas utilizadas

actualmente por la Administración Tributaria; por lo que la plataforma virtual cumpliría con sus requerimientos y nivel de satisfacción al proporcionar comodidad, accesibilidad y disponer de la opción de consultar y recibir respuestas rápidas, garantizando siempre la protección de los datos de los usuarios.

Pregunta 18. ¿Qué aspectos de los servicios actuales no cumplen con sus expectativas?

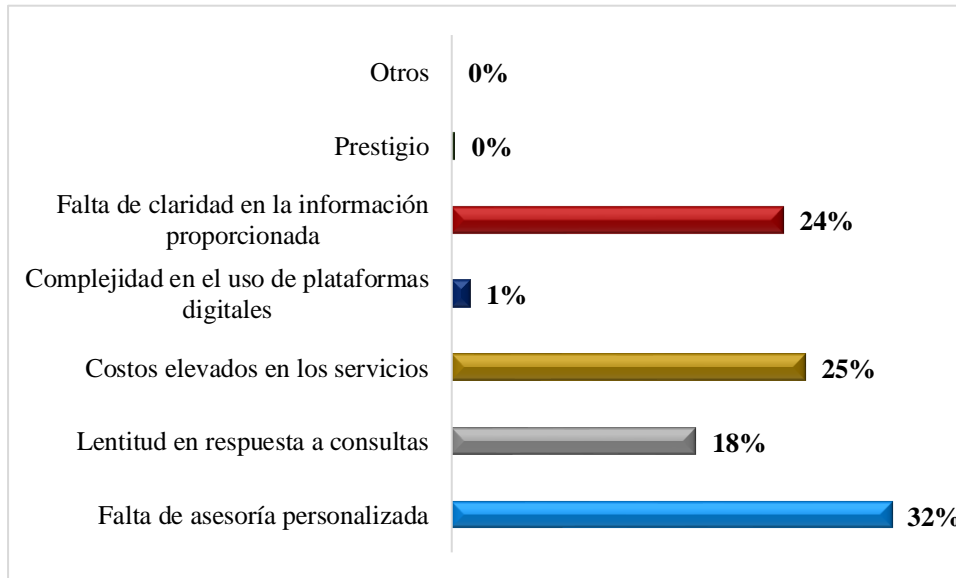


Gráfico 18. Áreas de mejora en los servicios actuales

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

En la gráfica se observa que el 32% de los encuestados reconoce la falta de asesoría personalizada como deficiencia de su asesoría actual, es decir que al requerir soluciones específicas se encuentran con un enfoque estandarizado y general. La plataforma permitirá la comunicación directa entre el usuario y el experto fiscal asignado a su caso, además de contar con recordatorios personalizados sobre el vencimiento de sus obligaciones fiscales, y las consultas rápidas mediante chat o video como parte de la atención personalizada, ya que al tener escenarios fiscales únicos la personalización será clave en la plataforma virtual.

El 25% de los encuestados considera que los costos de los servicios son elevados, es decir sienten que no reciben los beneficios deseados como reducir la probabilidad de cometer errores, o reducción de la carga fiscal, esto de acuerdo al valor que pagan por su asesoría; para ello la plataforma virtual agregara funciones de recordatorios de vencimientos, informes personalizados, gestión de consultas en línea, por lo que los usuario podrán sentir que están recibiendo más valor,

haciendo que el costo del servicio sea justificado y razonable.

El 24% de los encuestados se encuentran insatisfechos por la falta de claridad en la información proporcionada por parte de sus consultores tributarios, esto por información fiscal desactualizada la cual lleva a los profesionales a cometer errores en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales; la plataforma incluirá guías detalladas, secciones de preguntas frecuentes, resúmenes de los servicios y obligaciones, informes personalizados y análisis de la situación fiscal del usuario, se facilitara información clara, detallada y fácil de entender para que los usuarios tomen decisiones fundamentadas en la ley y cumplan con sus obligaciones fiscales de manera eficiente.

La lentitud en la respuesta a consultas, representa el 18% para los profesionales independientes, ya que, en aspectos tributarios, el no responder a tiempo, puede generar consecuencias serias desde lo legal hasta lo económico. La plataforma virtual brindará un servicio ágil en el que se proporcionen respuestas rápidas a las dudas de los usuarios y se de orientación oportuna a situaciones urgentes, además se tendrá la opción para agendar reuniones en línea con el asesor encargado del caso, todo con el fin de dar un servicio más ágil.

El aspecto de complejidad en el uso de plataformas digitales representa el 1% entre los encuestados, lo que indica que los profesionales encuentran dificultad para adaptarse a herramientas tecnológicas, para ello el diseño de la plataforma será amigable, con pasos simples, además debe incluir tutoriales, guías paso a paso y atención personalizada para asistir a los usuarios en su proceso de adaptación.

Es importante considerar que la implementación de la plataforma con firma electrónica elevara el prestigio de la empresa consultora por su innovación y compromiso con la seguridad y la eficiencia en los servicios ofrecidos.

Pregunta 19. ¿Qué aspectos considera más importantes en la calidad del servicio?

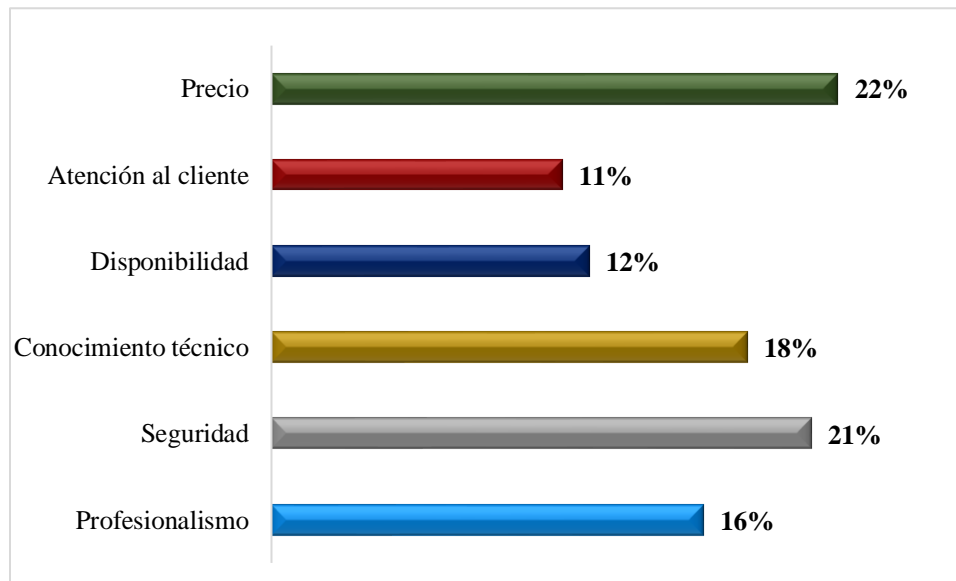


Gráfico 19. Aspectos clave de la calidad del servicio

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Según el análisis el precio es de mucha importancia para los encuestados, ya que según se observa en la gráfica el 22% de los profesionales consideran que este está relacionado con el valor agregado o los beneficios que perciben. Para ello el uso de la plataforma virtual deberá reflejar y ser representativa en la relación costo-beneficio para los usuarios, reduciendo tiempos de respuesta, minimizar las interacciones presenciales, brindando asesoría personalizada, optimizando procesos tributarios, ofreciendo una asesoría fiscal más asequible y atractiva.

La seguridad es una de las principales prioridades para los profesionales representada por un 21% ya que como asesor tributario se manejan datos delicados y confidenciales. Para este aspecto tan importante para los encuestados la integración de la firma electrónica en la plataforma virtual se ajusta perfectamente ya que en esta se busca proteger toda la información de los usuarios, añadiendo autenticidad de usuarios y cifrado a documentos y transacciones, a manera de reducir los riesgos de fraude y accesos no autorizado.

También el 18% de los encuestados valoran el conocimiento técnico en los servicios de asesoría, dándole valor a la precisión, y experiencia de la asesoría tributaria. La plataforma virtual potenciara este aspecto al integrar herramientas de análisis fiscal, biblioteca de información técnica, normativas fiscales actualizadas, herramientas de simulación, acceso a soporte especializado y capacitaciones sobre los derechos y obligaciones de los usuarios de tal manera que la plataforma

virtual sea percibido como un aliado estratégico en la optimización y cumplimiento fiscal de los profesionales que la utilicen.

El 16% de los usuarios prioriza el profesionalismo en la asesoría tributaria, por lo que se puede decir que dan valor significativo a la precisión, puntualidad y ética en el servicio que se les brinda. La plataforma virtual con firma electrónica potenciará este factor al realizar notificaciones automáticas para recordar las fechas de vencimiento, dar seguimiento proactivo de manera formal a las consultas de los usuarios, y estandarizar ciertos procesos, esto permitirá realizar gestiones con altos niveles de calidad en el servicio ofrecido. Según la gráfica el 12% de los encuestados que consideran importante la disponibilidad, desean un servicio accesible en cualquier momento que lo necesiten, sin restricciones de horarios o ubicaciones; por lo que la plataforma virtual se acoplara de manera perfecta a este requerimiento al permitir el acceso en cualquier momento, desde cualquier lugar, y además ofreciendo la posibilidad de firmar documentos de manera digital para que los usuarios puedan cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma.

Por otro lado, se muestra que el 11% de los usuarios valora la atención al cliente, es decir esperan un trato cercano, de confianza y comprometido por parte de sus asesores. La plataforma virtual con firma electrónica, ofrecerá interacción personalizada a los usuarios, permitiéndoles acceder a la información fiscal, contará con la integración de chatbots para preguntas frecuentes, así como la opción de consultas personalizadas a través de la plataforma, fortaleciendo de esta manera la relación con los usuarios de la plataforma al proporcionar un servicio sea más accesible, efectivo y proactivo.

Pregunta 20. ¿Cuenta con acceso a internet y dispositivos necesarios para utilizar una plataforma virtual de asesoría con firma electrónica?

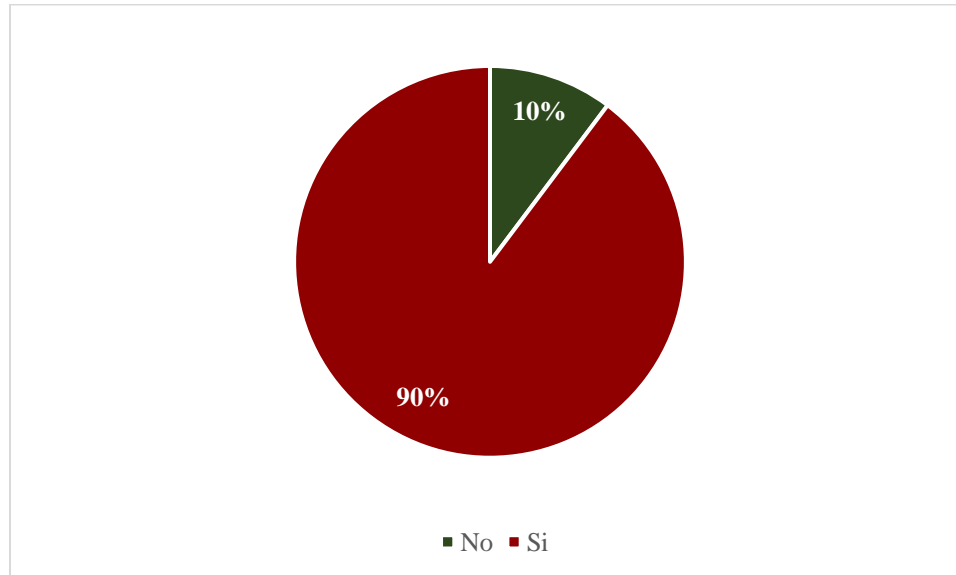


Gráfico 20. Acceso a internet y plataforma virtual

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Se puede observar que el 90% de los profesionales encuestados tienen acceso a internet y a los dispositivos necesarios para interactuar con la plataforma virtual de asesoría tributaria que integra firma electrónica. Para garantizar una experiencia fluida, es importante considerar la estabilidad y velocidad de las conexiones, ya que, para la firma electrónica en documentos de gran tamaño o alta resolución, es necesaria una conexión rápida y estable. La compatibilidad y actualización de sus dispositivos, ya sean computadoras, tabletas o teléfonos, deben cumplir con requisitos operativos mínimos para desarrollar correctamente las funciones de la plataforma, así como el nivel de familiaridad con el uso de la tecnología que deben desarrollar los usuarios, para ello se realizaran capacitaciones y se ofrecerá soporte técnico, como guías de usuario, tutoriales en línea, y soporte en tiempo real.

El gráfico muestra que el 10% de profesionales enfrenta barreras tecnológicas importantes, ya que carece del acceso a internet, esto podría estar relacionado con la ubicación geográfica en la que se encuentran es decir aquellas zonas rurales en las que el servicio de internet se vuelve complicado e inestable, o por restricciones económicas no cuentan con dispositivos electrónicos adecuados; por lo que la plataforma deberá contar con una versión ligera que requiera menos consumo de datos móviles y sobre todo que sea compatible con cualquier dispositivo desde los de

más alta gama hasta los más básicos o de menor capacidad a manera de permitir que estos usuarios realicen consultas sin grandes exigencias tecnológicas.

En conclusión, este análisis muestra que la mayoría de los profesionales independientes encuestados tiene los recursos necesarios para utilizar la plataforma virtual que integra la firma electrónica respaldando de esta manera la demanda potencial de la investigación. Y en cuanto a los posibles usuarios que hasta el momento manifiestan no contar con los recursos necesarios para utilizar una plataforma virtual es necesario que esta herramienta sea accesible, brinde soporte técnico y ofrezca capacitación a este tipo de usuarios.

Pregunta 21. ¿Qué tipo de servicios digitales utiliza actualmente para el registro fiscal de su actividad profesional?

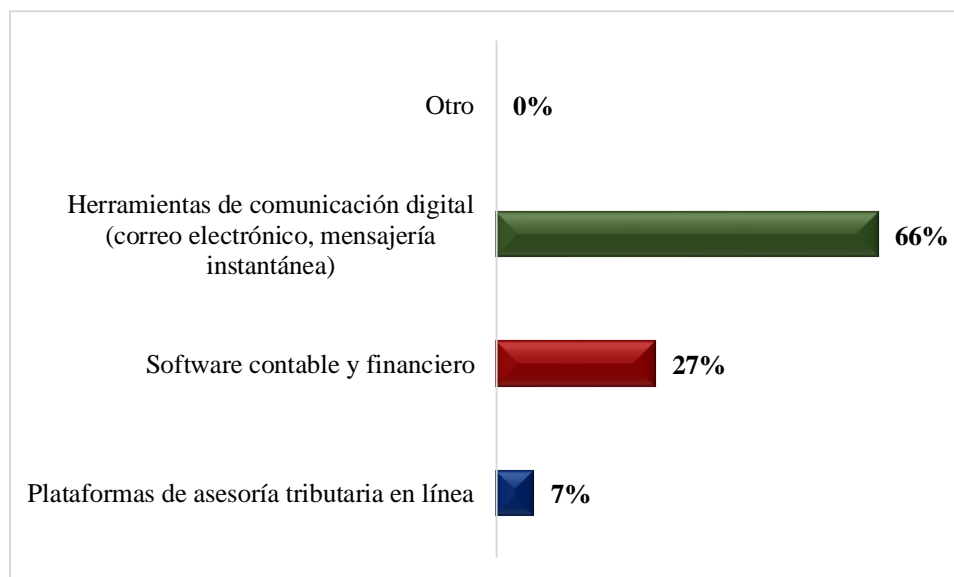


Gráfico 21. Servicios digitales utilizados para el registro fiscal

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El análisis muestra que el 66% de los encuestados utiliza herramientas de comunicación digital (correo electrónico, mensajería instantánea) para el registro y gestión de sus actividades fiscales, es decir emplean herramientas limitadas y nada funcional para realizar tareas fiscales como registrar, calcular o declarar impuestos, además de ser recursos sumamente vulnerables que no brindan ningún tipo de seguridad sobre el manejo de la información. La plataforma virtual que integra firma electrónica, por su parte contara con controles de acceso y cifrado que garantizan la protección de los datos de los usuarios, reduciendo el riesgo de fraudes y las alteraciones de la

información, optimizará el flujo de trabajo al poder firmar electrónicamente en segundos, realizar consultas personalizadas y cálculos de las obligaciones materiales, además la plataforma permitirá centralizar todos los documentos de los usuarios, información y sus consultas en un solo lugar.

El 27% de los encuestados emplea software contable y financiero, lo cual indica que prefieren herramientas que les permitan registrar sus ingresos y gastos, pero que no optimizan sus procesos fiscales ni abonan en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; al implementa la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable con integración de firma electrónica permitirá minimizar los riesgos de errores en el cálculo de impuestos, facilitar la preparación y presentación de declaraciones, generar informes tributario, automatizar la preparación y presentación de declaraciones, validar documentos de forma segura, y un aspecto sumamente importante es la actualización de los cambios en las leyes fiscales, garantizando que los usuarios siempre trabajarán con datos actuales y eviten sanciones por incumplimiento normativo.

Además, se observa que el 7% de los profesionales encuestados ya utiliza plataformas de asesoría tributaria en línea, por lo que ya están sumamente familiarizados con esta herramienta y pueden identificar y evaluar las ventajas que proporcionan, aunque la mayoría de estas proporcionan asesorías restringidas, ósea se limitan a dar consultas recitando lo ya establecido en la ley, sin conocimiento previo o experiencia en el campo tributaria, y sus procesos pueden generar brecha de inseguridad en la información; la implementación de la plataforma virtual contara con firma electrónica para validar los documentos de manera segura, además se brindara respuestas personalizadas y de acuerdo a la necesidad específica del usuario quienes serán asistidos por personal técnico especializado con experiencia que conoce la normativa fiscal y su aplicabilidad dentro de la Administración Tributaria.

Pregunta 22. ¿Está familiarizado con el uso de plataformas virtuales que integre una firma electrónica para recibir servicios de asesoría tributaria?

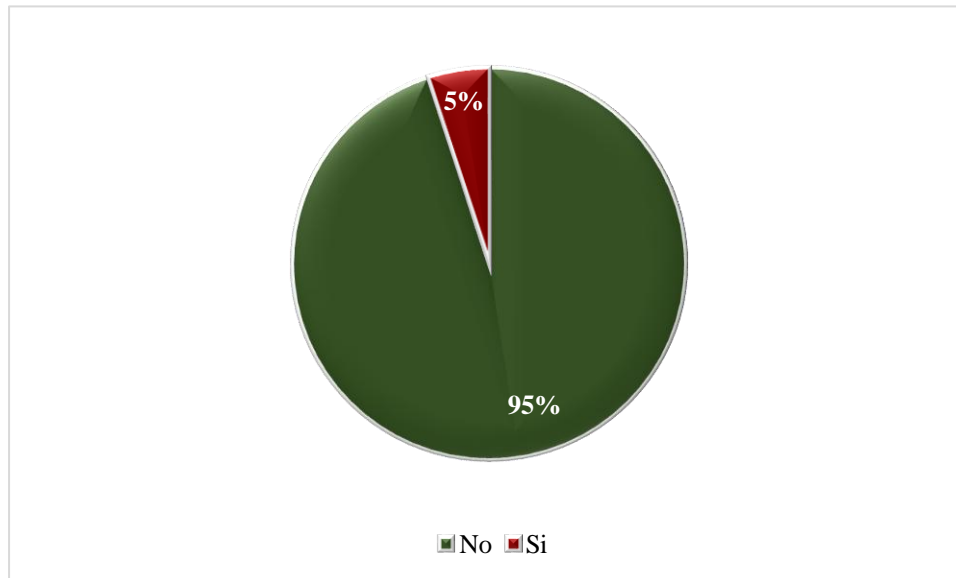


Gráfico 22. Uso de Plataformas Virtuales con Firma Electrónica

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El uso de plataformas virtuales con firma electrónica ha cobrado relevancia en los últimos años, particularmente en el ámbito de la asesoría tributaria y contable. Sin embargo, los resultados indican que el 95% de los profesionales independientes tienen desconocimiento sobre el uso de esta herramienta digital, esta falta de conocimiento indica que, a pesar de los avances tecnológicos y la creciente digitalización, existe una brecha en el acceso y la comprensión de herramientas digitales, especialmente en los procesos de asesoría fiscal. Convirtiéndose la implementación de esta nueva plataforma virtual de asesoría tributaria en un desafío para la empresa consultora, pero a la vez en una gran oportunidad que puede dar pie a la modernización de los servicios contables y fiscales entre los profesionales independientes, educando y captando clientes potenciales, quienes podrán experimentar un proceso tributario más ágil, seguro y accesible, al poner a su disposición una plataforma fácil de usar y que dé respuesta directa a la necesidad de modernización en el ámbito fiscal.

Además, el 5% de los profesionales que si está familiarizado con plataformas de asesoría tributaria con firma electrónica podrían representar una ventaja para la empresa consultora al actuar como voceros, y recomendar los beneficios de esta plataforma, además de brindar retroalimentación a la empresa sobre los servicios por su experiencia en el uso de las plataformas.

En resumen, se refleja que a pesar de la evolución digital y las modernas formas en la que

algunos profesionales gestionan sus obligaciones tributarias y contables, sigue existiendo una gran necesidad de obtener soluciones innovadoras para gestionar obligaciones fiscales, por lo que la plataforma virtual con firma electrónica fomentara una cultura tributaria digital y responsable; permitiendo realizar consultas personalizadas, firmar documentos electrónicamente, completar y obtener borradores de declaraciones, consultar el seguimiento de sus trámites, adquirir recursos educativos, reducir riesgos de incumplimiento y obtener seguridad en sus procesos fiscales.

Pregunta 23. ¿Estaría dispuesto a utilizar una plataforma virtual que integre la firma electrónica como medio de seguridad para recibir asesoría tributaria?

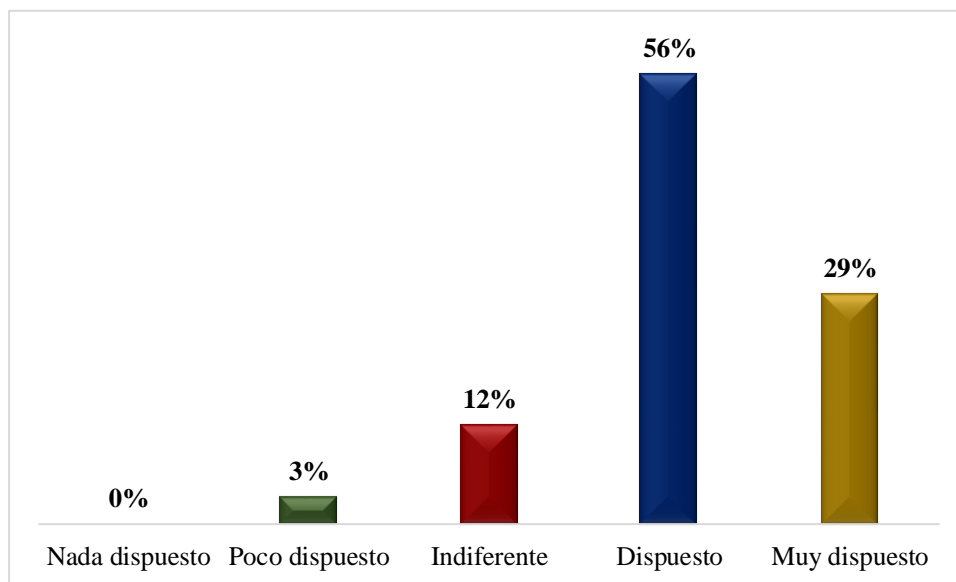


Gráfico 23. Disposición de usar Plataforma con Firma Electrónica para asesoría tributaria

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

En el gráfico se observa que un 85% de los encuestados refleja una actitud favorable e interés positivo en utilizar una plataforma virtual con firma electrónica. Actualmente, los profesionales buscan formas rápidas y seguras de cumplir con sus obligaciones tributarias y evitar posibles sanciones y retrasos en la autorización de documentos fiscales por parte de la Administración Tributaria. Es por ello que esta disposición al uso de la plataforma representa una oportunidad para que la empresa consultora tenga éxito con esta herramienta, ya que permitirá a los usuarios optimizar los tiempos, reducir costos de desplazamiento, brindan acceso inmediato a servicios tributarios personalizados desde cualquier lugar, reducir los errores que derivan en sanciones y retrasos en la emisión de documentos fiscales; además la integración de la firma

electrónica permitirá firmar y gestionar documentos con validez jurídica, eliminando la necesidad de reuniones presenciales y asegurando que la información sea intercambiada de manera segura y protegida frente a posibles manipulaciones ya que la firma depende de la clave privada del signatario.

Por otro lado, los participantes que se muestran pocos dispuestos e indiferentes al uso de la plataforma representan un 15%. Será prioritario para la empresa consultora brindar información de manera clara sobre la funcionalidades y bondades de la plataforma, esto mediante capacitaciones, y testimonios de usuarios satisfechos; destacando también las medidas de seguridad que proporciona la firma electrónica, al proteger la información personal y fiscal, todo esto con el fin de aumentar su aceptación.

Pregunta 24. ¿Qué funcionalidades considera indispensables en una plataforma que incorpora la firma electrónica para obtener asesoramiento de sus obligaciones tributarias?

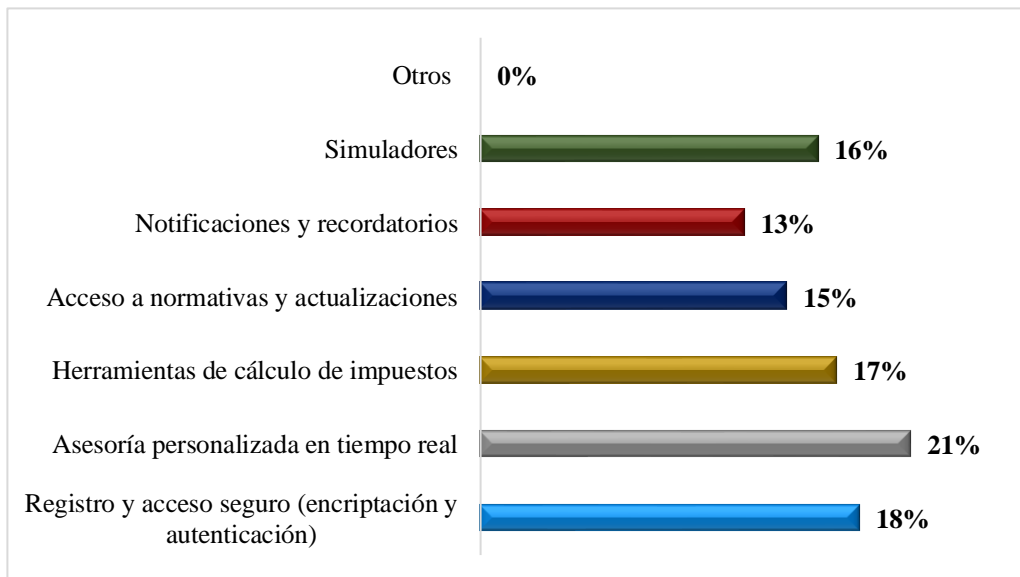


Gráfico 24. Funcionalidades indispensables en plataformas

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El 21% de los encuestados consideran fundamental la asesoría personalizada en tiempo real, siendo que varias plataformas actualmente no ofrecen interacción directa y personalizada, y las respuestas brindadas a los usuarios generalmente son básicas y generalizadas; por lo anterior la plataforma virtual con firma electrónica permitirá interacciones en tiempo real entre los usuarios y los expertos tributarios de la empresa consultora, integrara servicios de chat y videollamadas, con el fin de brindar una asesoría personalizada y dar respuestas rápidas a consultas dependiendo de

las situaciones específicas de cada usuario.

La función del registro y acceso seguro (encriptación y autenticación) representado por el 18% se considera función indispensable para los encuestados, en vista de que requieren que el registro a la plataforma virtual sea seguro y que cuente con autenticación robusta que permita proteger toda su información tanto fiscal como personal. La plataforma con firma electrónica implementara autenticación de doble factor (MFA), para cubrir este requerimiento de los potenciales usuarios, a manera de garantizar que tanto el acceso a la cuenta del usuario, como el intercambio de documentos fiscales se hagan en un entorno totalmente protegido, evitando manipulación de información fiscal.

En la gráfica se observa que el 17% de los encuestados considera indispensables las herramientas de cálculo de impuestos ya que facilita el cumplimiento fiscal y minimizar errores. En la plataforma virtual contara con herramientas que realice cálculos automáticos y precisos, lo que simplificara el proceso de preparar las declaraciones y no abre necesidad de realizar cálculos manuales estando seguro de que lo que se presenta en declaración es lo correcto a pagar, de acuerdo a la normativa aplicable vigente. El 16% de los profesionales considera esenciales los simuladores, que les ayude a planificar anticipadamente las obligaciones tributarias, herramienta en la que se visualizan diferentes escenarios de acuerdo con los ingresos percibidos o gastos incurridos. La plataforma virtual incluirá simuladores personalizables en los cuales se proyecten las rentas generadas en un periodo fiscal determinado y el pago correspondiente de impuestos dependiendo del nivel de operatividad, edad y actividad económica del profesional, realizando la proyección con todas las deducciones permitidas por ley.

Se observa que el 15% de los encuestados requiere acceso a las normativas y actualizaciones de ley, mostrando un máximo interés en mantenerse informado, buscando información actualizada por su cuenta. La plataforma con firma electrónica contara con un sistema automatizado que notifique y envíe a los usuarios cualquier actualización o cambios en las leyes y regulaciones fiscales que se den y sean debidamente aprobados por el ente legislador del país, facilitando el acceso inmediato a las normativas vigentes.

Para el 13% de los encuestados es importante recibir notificación y recordatorios, ya que entienden que los plazos referentes a tributos son estrictos y que los retrasos formales o materiales resultan en sanciones; la plataforma virtual permitirá conocer de manera oportuna las fechas de vencimiento de sus obligaciones fiscales, así como tener presente las fechas máximas de pagos, se

configuraran las notificaciones y recordatorios personalizados para cada usuario con el propósito de que cumplan en tiempo y forma, no solo con la presentación y pago de las declaraciones, también recordatorios para realizar notificaciones de documentos fiscales vencidos y demás obligaciones, evitando sanciones por omisiones o pagos extemporáneos.

En conclusión, los usuarios potenciales consideran esenciales que la plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica cuente con funciones que den prioridad a la seguridad, la precisión y la accesibilidad, herramientas de cálculo y simuladores, funciones que estén diseñadas para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales de manera ágil.

Pregunta 25. ¿En qué medida las funcionalidades de la plataforma que incorpora firma electrónica se ajustan a sus necesidades específicas?

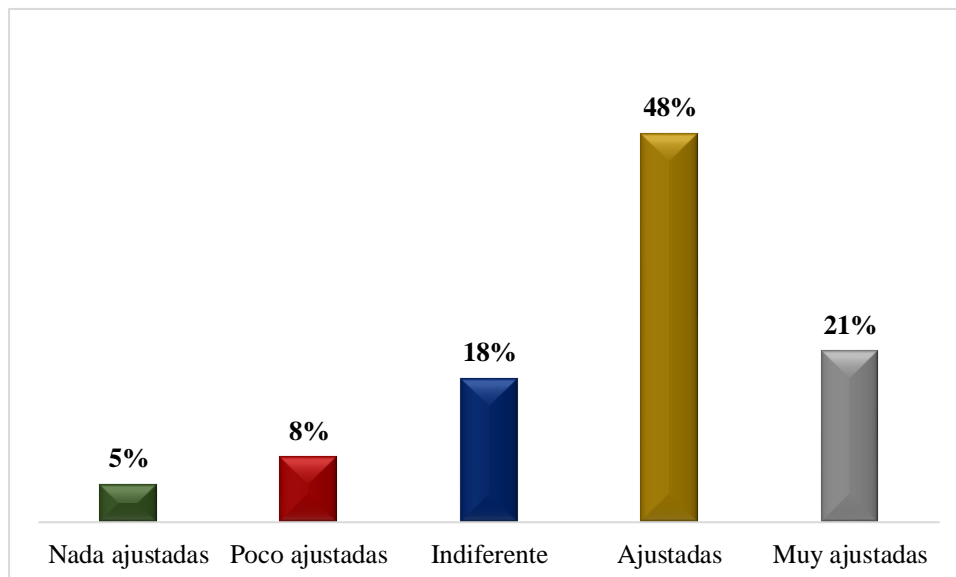


Gráfico 25. Grado de ajuste de las funcionalidades de la plataforma

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

Según el análisis el 69% de los encuestados manifiestan que las funcionalidades de la plataforma virtual con firma electrónica se categorizan como ajustadas y muy ajustadas a sus necesidades; reflejando una aceptación positiva considerable a esta herramienta digital, ya que entienden que la plataforma con firma electrónica facilita el cumplimiento de las tareas fiscales como la elaboración de declaración y el cálculo de impuestos, ofrecen una experiencia muy superior en cuanto a seguridad, reducen el tiempos y costos de las diferentes gestiones o consultas, y además se alinean con la normativa fiscal vigente.

El 18% de los encuestados se muestra indiferentes respecto a las funcionalidades de la

plataforma, lo que sugiere que a este grupo de posibles usuarios debe prestársele atención y conocer si esta indiferencia se debe a falta de información o capacitación sobre las funcionalidades y beneficios de esta herramienta, o porque no tienen la necesidad hoy en día de utilizarlas de manera regular, siendo necesario darles a conocer y demostrarles cómo la plataforma virtual que integra firma electrónica le puede brindar beneficios tangibles, como la automatización de tareas, reducción significativa en costos y tiempo, y brindarles la confianza de estar cumpliendo con las obligaciones fiscales de manera correcta, utilizando una herramienta que se apega a la normativa fiscal vigente a manera de aumentar su percepción respecto a la plataforma.

En la gráfica se observa que el 8% de los profesionales manifiestan que las funcionalidades de la plataforma resultan poco ajustadas a sus necesidades fiscales, puede ser por considerar que ciertos aspectos no se adaptan a sus expectativas, al no recibir atención personalizada, o el tiempo de espera es prolongado; la plataforma virtual que integra firma electrónica deberá mejorar la percepción de este grupo proporcionando tutoriales o soporte especiales de acuerdo a la económica y área de especialización de cada profesional, resaltar los beneficios de seguridad y confiabilidad que da utilizar firma electrónica en sus trámites, además de lo cómodo y fácil de usar que resulta la plataforma.

Finalmente se refleja un grupo que representa el 5% de los encuestados que perciben que las funcionalidades de la plataforma con firma electrónica no están en lo absoluto alineadas con sus necesidades, esto puede deberse a que algunos usuarios necesitan asesoría tributaria por temas muy particulares que muchas veces una plataforma no satisface de manera adecuada, o son profesionales que prefieren realizar trámites de manera personal y no empatizan con la tecnología; en este caso la plataforma virtual con firma electrónica debe resaltar las ventajas de utilizarla comenzando por el nivel de autenticidad y seguridad implementado mediante la firma, la automatización de procesos, reducción de riesgos humanos y costos en general, evitar moverse de un lado a otro, y la atención personalizada a sus consultas.

En general, la plataforma con firma electrónica es percibida positivamente por la mayoría de los posibles usuarios al sentir que esta se ajusta a sus necesidades fiscales, en temas como la seguridad, la facilidad de uso y el cumplimiento normativo. Por otro lado, a los usuarios que consideran que las funciones de la plataforma no se alinean a sus necesidades se debe hacerse hincapié dando a conocer las virtudes que tiene esta herramienta, y capacitándolos sobre la usabilidad de esta.

Pregunta 26. ¿Qué importancia tiene para usted el proceso de crear una cuenta e iniciar sesión en la plataforma virtual?

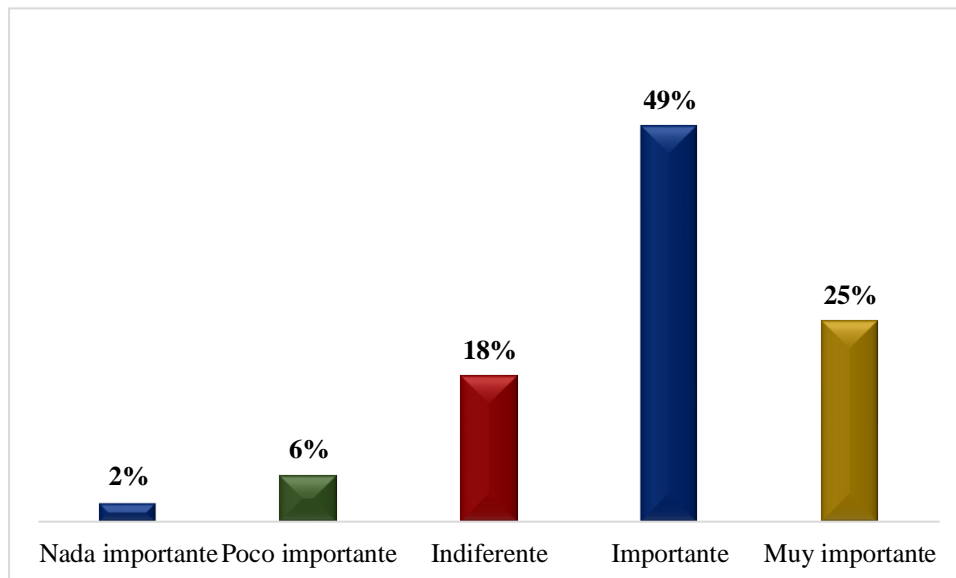


Gráfico 26. Grado de importancia de accesibilidad a la plataforma

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El 74% de los encuestados consideran que el proceso de crear una cuenta e iniciar sesión en la plataforma es muy importante o importante, es decir este grupo requiere que la plataforma virtual sea fácil de usar, donde puedan registrarse rápidamente, sin complicaciones, pero que al mismo tiempo se garantice que sus datos personales y fiscales están bien protegidos.; y la plataforma con firma electrónica debe responder a estas expectativas al ofrecer un proceso de autenticación seguro y simplificado, que hagan más sencillo, rápido y confiable el acceso a los servicios tributarios, para que los usuarios puedan navegar sin problemas, desde la primera vez que la usan.

Los profesionales que se muestran indiferentes respecto al proceso de creación de cuenta e inicio de sesión en la plataforma representan el 18% de los encuestados, este grupo podría tener menos exigentes en cuanto a seguridad y facilidad de uso de la plataforma, siempre que accedan a los servicios que necesitan. Para este grupo de profesionales la plataforma con firma electrónica, debe considerar que priorizan un rápido acceso, y no se enfocan mucho en aspectos técnicos, prefiriendo proceso de inicio de sesión optimizado, que protegen sus datos personales, pero sin generar pasos adicionales complicados, resultando importante dar a conocer a estos profesionales que la plataforma ofrece métodos de protección y autenticación, como la encriptación de datos, a

manera que aunque se muestren indiferentes se sientan confiados en la utilización de la herramienta.

El gráfico muestra que el 8% de los encuestados considera el proceso de creación de cuenta e inicio de sesión como poco importante o nada importante, se refleja que para este grupo de usuarios el acceso inicial a la plataforma no es una preocupación y por ende el registro y las medidas de seguridad no son factores decisivos para utilizar esta herramienta digital. A pesar de esta perspectiva es fundamental que la plataforma virtual proporcione acceso seguro y fácil de usar, permitiéndoles enfocarse en lo que necesitan hacer, sin preocuparse por problemas de seguridad o funcionamiento.

Pregunta 27. ¿Qué tan importante es que el diseño de la plataforma virtual le permita encontrar rápidamente las funciones principales?

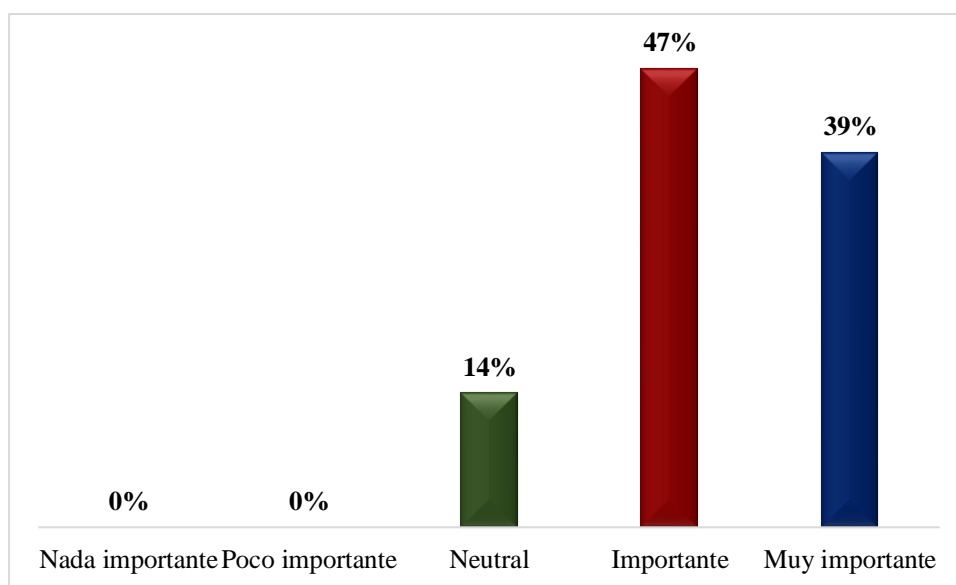


Gráfico 27. Grado de importancia del diseño de la plataforma

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El 86% de los encuestados consideran importante y muy importante, la facilidad para acceder a las funciones principales de una plataforma virtual, por lo que se requiere simplicidad en su interacción con esta herramienta; La plataforma virtual deberá ser fácil de usar, evitando complicaciones, debe permitir una navegación rápida y directa en la que se encuentren las secciones que se necesitan sin perder tiempo, también las herramientas importantes como el chat directo para brindar respuestas inmediatas, los cálculos de impuestos y los documentos sobre

actualizaciones fiscales, estas funcionalidades deben estar organizadas y ser fáciles de acceder, evitando problemas de retrasos o confusión, de esta manera la plataforma virtual con firma electrónica cubrirá las necesidades de tiempo, seguridad y productividad de los usuarios.

El gráfico muestra que el 14% de los profesionales encuestados consideran neutral la importancia de un diseño que permita el acceso a las funciones principales, es decir se preocupa de manera moderada porque la plataforma sea fácil de usar, siempre tenga las funciones básicas. Para ellos la plataforma virtual con firma electrónica, deberá ofrecer una visualización más organizada y un acceso más fácil a las funciones importantes, el menú de opciones debe ser claro con acceso rápido a la asesoría en tiempo real o al cálculo de impuestos, deben ser visibles solo los elementos necesarios como el botón de inicio, acceso a facturación, declaraciones y pagos, soportes, es decir plataforma debe ser rápida, directa y fácil de usar, eliminando cualquier elemento que no sea esencial para realizar las tareas principales.

Pregunta 28. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar anualmente por un servicio de asesoría tributaria en una plataforma virtual que incluya firma electrónica como parte de sus funcionalidades?

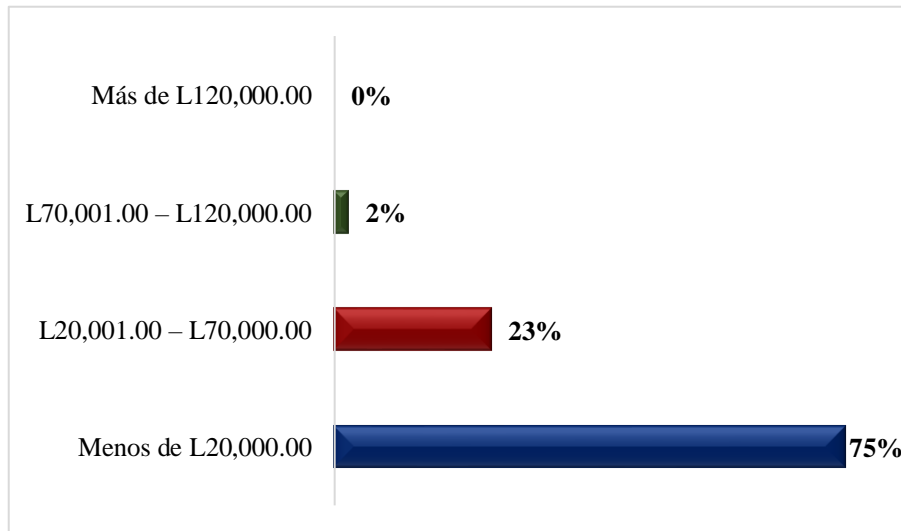


Gráfico 28. Pago anual por asesoría en plataforma virtual

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

En el gráfico se observa que el 75% de los profesionales, indica estar dispuesta a pagar el valor anual inferior a L20,000.00 (Veinte Mil Lempiras), estos encuestados perciben la asesoría tributaria en línea como algo que usan cuando lo necesitan, en lugar de considerarlo un

servicio fundamental para sus actividades diarias y que merece una inversión alta. es probable que valoren los beneficios que brinda la firma electrónica y la información actualizada, pero no consideran relevante el soporte técnico personalizado y oportuno, siendo que por el momento no presentan emergencias tributarias y solo necesitan cumplir con sus obligaciones fiscales de forma sencilla, segura y económica.

El 23% de los encuestados estarían dispuestos a invertir entre L20,001.00 a L70,000.00 (Veinte Mil Un Lempiras y Setenta Mil Lempiras) anuales, por lo que este grupo de profesionales espera un servicio más completo, que incluya funciones avanzadas, como soporte constante y asesoría personalizada en línea, herramientas como simuladores, informes personalizados, y opciones para planificar sus impuestos, dando valor al servicio que ofrece apoyo continuo y que brinda soluciones adaptadas a sus necesidades puntuales, además consideran que la firma electrónica les da más confianza y seguridad por lo que están dispuestos a pagar más porque al verlo como una inversión que les ayudará a mejorar la forma en que gestionan sus impuestos.

Se observa que el 2% restante, está dispuesto a pagar entre L70,001.00 a L120,000.00 (Setenta Mil Un Lempiras y Ciento Veinte Mil Lempiras) anuales, por lo que requieren de un servicio de asesoría tributaria completo, organizado y de nivel profesional, porque además de utilizar la plataforma para cumplir con sus obligaciones entiende que esta herramienta mejora su situación fiscal permitiéndoles aprovechar al máximo sus beneficios fiscales, y están dispuestos a pagar más porque valoran la experiencia de los consultores, el alto nivel de seguridad, contar con asesoría fiscal disponible en todo momento, así como análisis detallados para optimizar sus impuestos, consideran el valor a pagar como una inversión en un servicio de calidad, confiabilidad, eficiencia y que brinda soporte continuo.

Pregunta 29. ¿En qué tipo de formación adicional estaría interesado recibir?

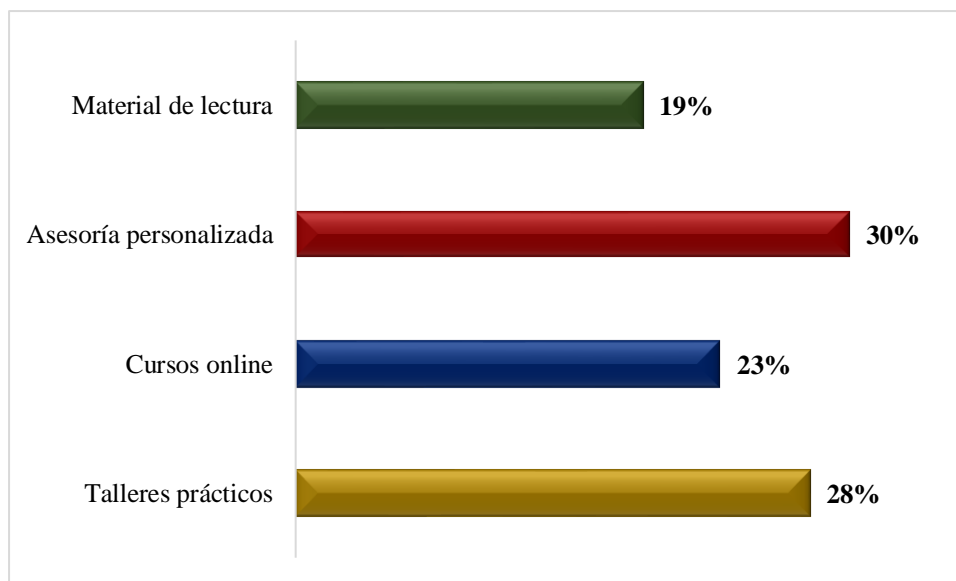


Gráfico 29. Formación adicional

Fuente: (Elaboración propia, 2024)

El gráfico muestra que el 30% de los encuestados, prefiere recibir asesoría personalizada, es decir dan valor significativo a la atención especial adaptada a sus necesidades. Por lo que al brindar asesoría personalizada se dará un enfoque más detallado, considerando el tipo de actividad o área de especialización del profesional, su nivel de conocimiento fiscal y las necesidades específicas que presenta, además, de resolver problemas puntuales en tiempo real, por lo tanto, la plataforma deberá ofrecer un servicio de asesoría confiable y adaptado a lo que cada profesional necesite.

El 28% de los encuestados muestra interés en talleres prácticos, prefieren aprender activamente. Están interesados en resolver casos reales o hacer simulaciones, para entender mejor cómo usar las herramientas que brindara la plataforma virtual en situaciones prácticas además de incorporar los talleres incluyan el uso de la firma electrónica en tareas como presentar declaraciones, ya que valoran la posibilidad de recibir orientación directa de los consultores expertos y obtener retroalimentación de manera inmediata.

El 23% de los profesionales prefiere cursos online permitiendo aprender de manera flexible y a su propio ritmo, además les permitiría acceder a contenido educativo en cualquier momento y lugar. Los cursos podrán cubrir temas básicos sobre impuestos y el uso de la firma electrónica, hasta las últimas actualizaciones fiscales; la plataforma virtual debe ofrecer cursos fáciles de seguir,

con contenido actualizado y útil, que ayude a los usuarios a mejorar su uso de la firma electrónica y otras funciones de la plataforma.

Y por último el 19% de los profesionales encuestados prefieren recibir material de lectura, es decir les gusta aprender por su cuenta a través de documentos como guías, manuales y artículos, valoran poder consultar información detallada en cualquier momento, por lo que el material de lectura les ayuda a tener respuestas rápidas y claras cuando lo necesiten; por lo tanto, la plataforma virtual debe ofrecer material de lectura actualizado, y fácil de entender, para mejorar la experiencia de los usuarios.

4.2.2 ANÁLISIS CUALITATIVO: ENTREVISTAS EXPERTOS

4.2.2.1 EXPERTO EN PLATAFORMA VIRTUAL

Tabla 14. Entrevista 1: Experto en plataforma virtual

Entrevistado	
Nombre	Lic. Alexa Matamoros
Puesto	Diseñadora de Páginas Web para Retail a nivel Regional (Costa Rica)

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Pregunta 1. Desde su experiencia, ¿Cuáles considera que son las funcionalidades indispensables que deben ofrecer una plataforma de asesoría tributaria dirigida a profesionales independientes que integre firma electrónica?

Tabla 15. Entrevista 1: Pregunta 1

Lic. Alexa Matamoros
Calculo automático de impuestos, reportes financieros, uso fácil de la plataforma, avisos de vigencia de documentos u obligaciones fiscales.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

De acuerdo con la amplia experiencia de la entrevistada, una plataforma de asesoría tributaria para profesionales independientes debe enfocarse en cuatro funciones claves a manera que resulte ser una herramienta efectiva y confiable.

La primera funcionalidad para considerar es, el cálculo automático de impuestos ayudando de esta manera a los usuarios de la plataforma a cumplir sus obligaciones fiscales de manera rápida y precisa, sin necesidad de ser expertos en impuestos. La segunda funcionalidad es, la emisión de

informes financieros permitiendo a los usuarios conocer su situación económica y tomar decisiones informadas para su negocio o los de sus clientes. También la facilidad de uso es crucial, según la experta, pues en su opinión es indispensable que la plataforma sea accesible para todos, incluso para quienes no están familiarizados con la tecnología. Y finalmente, los avisos sobre fechas de vencimiento y documentos fiscales esto puede contribuir a evitar retrasos y sanciones, notificando a los usuarios sus obligaciones a tiempo. En conclusión, basada en la experiencia de la entrevistada estas funciones, bien implementadas, logran ofrecer una herramienta completa y confiable para el cumplimiento tributario de los profesionales independientes.

Pregunta 2. ¿Qué características específicas considera que debe incluir una plataforma de asesoría tributaria que integra la firma electrónica para proporcionar un servicio útil, efectivo y seguro a los usuarios?

Tabla 16. Entrevista 1: Pregunta 2

Lic. Alexa Matamoros
Tener certificados digitales integrados, para no tener que depender de otra app o recurso, autenticación de doble factor (MFA), y algún tipo de auditoría de documentos.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

La opinión de la experta resalta que es esencial brindar seguridad y confianza a los usuarios de la plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica. Según su criterio, es fundamental que se integren certificados digitales, es decir que la plataforma cuenta con su propia herramienta de verificación, sin necesidad de recurrir a aplicaciones externas, simplificando el proceso para los usuarios, y permitiéndoles realizar todas sus gestiones en la plataforma, además se refuerza la seguridad de los datos, evitando riesgos asociados con conexiones a otras aplicaciones.

En cuanto a la autenticación de doble factor (MFA) es esencial para proteger la información, ya que requiere dos pasos para verificar la identidad del usuario, como ingresar una contraseña y luego un código enviado al teléfono, brindando de esta manera seguridad extra, y garantiza que solo el usuario legítimo pueda acceder a su cuenta. Y en cuanto a la auditoría de documentos esto permitirá dar un seguimiento transparente de los trámites y asegura que tanto el usuario como la empresa consultora puedan revisar el historial de sus gestiones en caso.

En resumen, la plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica debe contar con características técnicas avanzadas para garantizar que sea segura, eficiente y fácil de usar. Esto incluye el uso de certificados digitales para verificar identidades, autenticación multifactor para

asegurarse de que solo los usuarios autorizados accedan a la plataforma, y un sistema que registre todo lo que sucede con los documentos, esto ayuda a que la plataforma sea una herramienta completa y confiable para que los profesionales manejen sus asuntos tributarios de forma segura y eficiente.

Pregunta 3. ¿De qué manera considera que deben adaptarse las funcionalidades de la plataforma de asesoría tributaria a las necesidades específicas de los profesionales independientes en distintas áreas, considerando la integración de la firma electrónica y la seguridad en los procesos?

Tabla 17. Entrevista 1: Pregunta 3

Lic. Alexa Matamoros
Personalización por Actividad Económica dado que cada uno puede tener diferentes deducciones, regulaciones y tipos de declaración y/o impuestos

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Es crucial que las funcionalidades de la plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica se adapten a las necesidades específicas de los profesionales independientes de acuerdo a su actividad económica. Por lo que según la experta esta herramienta digital debe ofrecer opciones de personalización en la cual se consideren las diferentes deducciones, regulaciones y tipos de declaraciones e impuestos para cada profesional.

Según la perspectiva de la experta, se puede afirmar que la personalización no solo vendría a mejorar la experiencia del usuario, sino también a garantizar un cumplimiento tributario más efectivo. Al ofrecer herramientas específicas para cada actividad económica, la plataforma puede facilitar el acceso a información y recursos que resulten relevantes para cada usuario, permitiéndoles optimizar la administración de sus obligaciones tributarias.

En definitiva, la plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica debe adaptarse a las necesidades de cada tipo de profesional, ofreciendo un servicio personalizado que haga más fácil y preciso cumplir con las obligaciones fiscales, para ello deber incluir funciones específicas para diferentes tipos de trabajo, formularios adecuados, alertas automáticas, seguridad en la firma electrónica y un diseño flexible. Así, los profesionales pueden acceder a servicios fiscales de calidad, hechos a la medida para ellos, a manera de fomentar su uso continuo.

Pregunta 4. ¿Qué aspectos del diseño de la plataforma considera más importantes para garantizar que los usuarios puedan acceder rápidamente a las funciones principales teniendo en cuenta la integración de firma electrónica y la seguridad?

Tabla 18. Entrevista 1: Pregunta 4

Lic. Alexa Matamoros
Un interfaz simple y sencillo pero personalizable con accesos directos, que se pueda acceder desde el celular

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Al diseñar una plataforma virtual para asesoría tributaria con firma electrónica, es muy importante que los usuarios puedan acceder rápida y de forma segura a las funciones principales, para esto debe tener un diseño simple y claro, para que los usuarios no se sientan confundidos por demasiadas opciones ya que una estructura visual sencilla permite que los usuarios encuentren fácilmente lo que necesitan. Además, es necesario añadir accesos directos a las funciones que usan más como las herramientas para calcular impuestos, firmar documentos o revisar informes facilitando el trabajo y ahorrando tiempo, especialmente para los usuarios que realizan tareas frecuentes.

Según la información recopilada también es muy importante que la plataforma se pueda usar desde teléfonos móviles, lo que resulta especialmente útil para los profesionales independientes, que tienen horarios y lugares de trabajo cambiantes; al hacer la plataforma virtual compatible con móviles, los usuarios pueden acceder lo que hace que sea más fácil y conveniente, siendo necesario un buen diseño de la plataforma para este dispositivo, ya que esto puede generar la satisfacción de los usuarios y podrán acceder más a menudo.

En conclusión, según opinión experta, la plataforma debe ser fácil de usar, permitiendo a los usuarios acceder rápidamente a funciones clave como la firma electrónica y la gestión de impuestos, sin complicaciones, es necesario que sea compatible con dispositivos móviles para ofrecer flexibilidad y permitir el acceso desde cualquier lugar. Además, la seguridad es fundamental, pero debe integrarse de manera que no interfiera con la experiencia del usuario, esto se logra mediante una interfaz simple, con accesos directos personalizados y métodos de autenticación seguros pero rápidos, garantizando que la plataforma sea rápida, eficiente y confiable.

Pregunta 5. Desde su perspectiva, ¿Cómo debería diseñarse el proceso de registro y acceso a la plataforma para que sea rápido y sencillo para los profesionales independientes considerando la importancia de la firma electrónica y la seguridad en la información?

Tabla 19. Entrevista 1: Pregunta 5

Lic. Alexa Matamoros
Registro debe ser preciso, incluir toda la información legal pertinente, con algún aviso de pasos faltantes o avance.
Acceso puede incluir otros perfiles sociales, correo o autenticador doble de otro tipo.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

El diseño del registro y acceso a la plataforma debe encontrar un equilibrio entre facilidad y seguridad, los profesionales independientes necesitan acceder a la plataforma de manera ágil, pero sin poner en riesgo la seguridad de sus datos confidenciales.

Para el registro se debe llevar a cabo un proceso claro y recoger toda la información necesaria, como los datos personales y fiscales, pero sin ser complicado ni largo, se pueden usar indicadores que muestren el progreso, señalando lo que ya se ha completado y lo que falta por hacer, esto ayuda al usuario a seguir el proceso de manera más fácil y reduce el riesgo de que cometa errores. El sistema debe revisar la información que el usuario ingresa en el momento, para asegurarse de que esté correcta, es decir si el usuario pone un número de identificación mal o una dirección de correo incorrecta, la plataforma debe avisar de inmediato para corregirlo.

También será importante que como parte del diseño la plataforma permita que los usuarios inicien sesión de manera fácil usando cuentas de redes sociales o correo electrónico, aprovechando los datos que ya tienen verificados en otros sitios; sin embargo, como la plataforma maneja información sensible, es importante agregar una capa extra de seguridad, como un sistema de autenticación en dos pasos es decir que además de la contraseña, los usuarios deberán confirmar su identidad con otro método seguro, como una app de autenticación o notificaciones automáticas, todo esto con el fin de proteger mejor sus datos.

En resumen, es necesario que el diseño de la plataforma sea simple y fácil de entender, los botones de acceso deben ser claros y el proceso debe ser fácil de seguir, incluso para alguien que nunca haya usado una plataforma virtual antes

Pregunta 6. ¿Qué medidas de seguridad considera indispensables para asegurar la protección de la información tributaria y personal de los usuarios en una plataforma de asesoría? ¿Qué estándares deben cumplirse para garantizar su seguridad?

Tabla 20. Entrevista 1: Pregunta 6

Lic. Alexa Matamoros
Algún tipo de cifrado de extremo a extremo, MFA, contraseñas seguras

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Siendo que la plataforma virtual maneja información muy sensible, como datos personales y fiscales, la seguridad debe ser lo más importante, para ello el cifrado de extremo a extremo (E2EE) es decir que los datos que envía el usuario, como documentos y datos personales, están protegidos desde el momento en que se envían hasta que llegan al servidor de la plataforma virtual, y aunque alguien intente interceptar esos datos mientras se están enviando, no podrán leerlos sin una clave especial, también según la opinión experta es recomendable usar un cifrado como el AES-256, que es conocido en el ámbito técnico digital, por su alta eficacia en proteger datos sensibles.

Otra medida para garantizar la seguridad se puede implementar la autenticación multifactor (MFA) es un método de seguridad que requiere que el usuario demuestre su identidad de más de una forma, es decir además de ingresar su contraseña, puede necesitar un código y enviado a su teléfono o correo electrónico, por lo que, para la plataforma de asesoría tributaria, se podría añadir este paso de seguridad a manera de proteger la información en caso de que alguien consiga la contraseña del usuario. Además, las contraseñas seguras son esenciales también para proteger las cuentas en la plataforma virtual, por lo que se deberá recomendar a los usuarios contar con contraseñas largas, complejas que combinen letras, números y símbolos, y realizar su cambio de manera regular.

En conclusión, la seguridad de la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable que use firma electrónica debe ser muy fuerte y cumplir con las mejores prácticas, esto incluye proteger los datos con cifrado, usar varios pasos para verificar la identidad de los usuarios, y tener reglas estrictas para las contraseñas. Además, la plataforma debe seguir normas de seguridad reconocidas, como las que garantiza ISO/IEC 27001 y SOC 2, para asegurar que la información fiscal y personal esté protegida.

Pregunta 7. Desde su experiencia, ¿Cuáles son las limitaciones técnicas más comunes que enfrentan las plataformas que integran firma electrónica durante su desarrollo y mantenimiento? ¿Cómo se pueden superar esos obstáculos en una plataforma de asesoría tributaria?

Tabla 21. Entrevista 1: Pregunta 7

Lic. Alexa Matamoras
Es recomendable implementar una arquitectura escalable en la nube que permita añadir recursos de forma dinámica según la demanda en vez de crear una única solución. Además, el uso de servicios de verificación de firmas electrónicas externos puede ayudar a optimizar el rendimiento, delegando el procesamiento intensivo a servidores especializados.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

La plataforma que integra servicio de firma electrónica suele enfrentar problemas de rendimiento debido a la carga que implica la verificación y autenticación en tiempo real, por lo que, la plataforma virtual debe ser capaz de manejar muchos usuarios al mismo tiempo, especialmente en momentos de alta demanda, durante las fechas límites para la presentación de las declaraciones de impuestos, por lo que la solución para esta limitante es usar servicios en la nube (como AWS, Google Cloud o Microsoft Azure), que permiten aumentar o reducir los recursos según se necesiten, manteniendo un buen rendimiento sin gastar de más.

Implícito a esto se encuentra la verificación de firma electrónica, que puede resultar ser un proceso intensivo generando que el sistema funcione más despacio y requiera altos niveles de encriptación, por lo que es recomendado para la plataforma virtual utilizar servicios externos especializados en la verificación de firmas electrónicas, que ayuden a hacer este proceso más rápido y seguro, sin que la plataforma tenga que actualizarse constantemente, entre estos servicios actualmente se tienen varias opciones, pero entre las mejores y más destacadas están DocuSign, Adobe Sign o OneSpan Sign, las cuales ofrecen soluciones de verificación y almacenamiento seguro de firmas electrónicas, permitiendo delegar los aspectos de validación de las plataformas para optimizar la experiencia de los usuarios.

En resumen, crear una plataforma de asesoría tributaria que use firma electrónica es un reto técnico, porque necesita ser muy segura, fácil de usar y adaptarse a las necesidades de los usuarios, por lo que debe tener una arquitectura flexible y seguridad sólida.

Pregunta 8. ¿Cuáles son los costos claves (fijos y variables) y los montos mensuales que se deben tener en cuenta tanto para el desarrollo inicial como para el mantenimiento continuo de una plataforma virtual de asesoría tributaria que integra firma electrónica? ¿Cómo pueden estos costos impactar la viabilidad de la implementación de la plataforma?

Tabla 22. Entrevista 1: Pregunta 8

Lic. Alexa Matamoros
<p>Costos Fijos Desarrollo de la plataforma (software):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Costo inicial de desarrollo: Este es uno de los mayores costos fijos en la fase inicial del proyecto. Incluye el diseño, la programación, la implementación de la firma electrónica, la integración de sistemas (como bases de datos, API gubernamentales, etc.) y la creación de la infraestructura básica de la plataforma. • Licencias de tecnologías clave: Algunas herramientas y bibliotecas tecnológicas requieren licencias, especialmente para servicios de firma electrónica, encriptación de datos y bases de datos. • Servidor y hosting: La plataforma necesitará servidores para alojar la aplicación y los datos. Esto puede incluir costos de servidores en la nube (como AWS, Google Cloud, Microsoft Azure), así como servicios de bases de datos y almacenamiento. • Certificación de firma electrónica y auditoría de seguridad: Para que la firma electrónica sea legalmente válida, es necesario cumplir con normativas específicas y obtener las certificaciones requeridas. <p>Costos Variables Mantenimiento del software y actualizaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico: El personal encargado de brindar soporte a los usuarios de la plataforma, resolver problemas y atender solicitudes relacionadas con la firma electrónica y la plataforma en general. • Almacenamiento de documentos: Los documentos firmados electrónicamente deben ser almacenados de manera segura, lo que requiere infraestructura adicional de almacenamiento y gestión de datos. • Publicidad y campañas de marketing: Para atraer usuarios a la plataforma, se deben invertir en campañas publicitarias, optimización de motores de búsqueda (SEO), marketing de contenidos, y otros esfuerzos de adquisición de clientes. <p>Viabilidad</p> <p>La implementación implica una inversión inicial moderada para el desarrollo y certificación, lo que requiere financiamiento sólido. Además, los costos de mantenimiento continuo, como soporte al cliente y actualizaciones, son una carga constante y deben gestionarse bien para evitar afectar la rentabilidad. A medida que la plataforma crece, los costos variables (como almacenamiento y tarifas de firma electrónica) pueden aumentar. La rentabilidad dependerá de la capacidad para atraer suficientes usuarios y controlar costos operativos, mientras que el modelo de precios deberá equilibrar la competitividad del servicio con márgenes de beneficio sostenibles.</p>

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Los costos fijos incluyen el desarrollo inicial del software, que abarca el diseño, la programación y la integración de servicios como la firma electrónica. También se deben pagar licencias para tecnologías esenciales, como bases de datos y herramientas de firma electrónica. Además, se necesita infraestructura en la nube para asegurar el buen funcionamiento de la plataforma y cumplir con normas de seguridad y certificación, lo que implica gastos adicionales para auditorías y validaciones de la firma electrónica. Según los costos manejados por la experta

en plataformas virtuales el costo oscila aproximadamente entre \$50,000.00 a \$100,000.00

Los costos variables fluctúan según crece o aumenta el uso de la plataforma. Esto incluye el mantenimiento continuo del software, el soporte técnico para resolver problemas de los usuarios y el almacenamiento seguro de los documentos firmados electrónicamente. También se deben considerar los gastos en publicidad y marketing para atraer nuevos usuarios, lo que puede ser costoso si no se obtiene un retorno adecuado. Los costos variables para el mantenimiento óptimo de la plataforma virtual con firma electrónica es aproximadamente de \$30,000.00 a \$55,000.00 anuales.

Es por ello que la viabilidad financiera de la plataforma virtual que incorpora firma electrónica, depende de equilibrar los altos costos iniciales con los costos variables que aumentarán conforme crece el número de usuarios. La rentabilidad dependerá de la capacidad de la plataforma para atraer y retener usuarios suficientes, establecer precios competitivos y optimizar procesos, como la automatización de tareas, para reducir costos y aumentar las ganancias.

En conclusión, la creación y operación de una plataforma virtual de asesoría tributaria y contable con firma electrónica implica una inversión considerable tanto en costos fijos como variables. Los costos iniciales, son fundamentales para asegurar una plataforma segura y funcional. A medida que la plataforma crece, los costos variables, también aumentan. Para garantizar la viabilidad financiera y la rentabilidad a largo plazo, es crucial equilibrar estos costos, optimizar procesos mediante la automatización y garantizar una escalabilidad adecuada. La plataforma tiene el potencial de convertirse en un negocio rentable, ofreciendo un servicio seguro, eficiente y accesible para los profesionales independientes que tributan.

Pregunta 9. ¿Cómo recomienda que una plataforma se mantenga actualizada ante los constantes cambios en las normativas tributarias?

Tabla 23. Entrevista 1: Pregunta 9

Lic. Alexa Matamoros
Debe monitorizar activamente los cambios legislativos, colaborar con expertos, realizar actualizaciones continuas en el software y ofrecer capacitación a los usuarios. Además, la integración con sistemas gubernamentales y la retroalimentación de los usuarios son cruciales para asegurar que la plataforma se mantenga alineada con la normativa vigente en todo momento.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Para que la plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica se mantenga al día con todos los cambios de las normas fundamentales y de las leyes especiales de naturaleza fiscal que constituyen el régimen jurídico del sistema tributario, es importante monitorear esos cambios, actualizar el software de manera rápida y brindar acompañado por parte de los expertos tributarios de la empresa consultora.

La plataforma debe contar con un sistema automatizado en la que los usuarios reciban alertas en tiempo real cuando cambien las leyes fiscales, para ello será necesario contar con profesionales que entiendan las leyes fiscales, para que puedan revisar y asegurar que las actualizaciones del software se hagan correctamente y de acuerdo con las nuevas normativas, por ello se debe implementar un enfoque ágil en el desarrollo del software que permita hacer cambios rápidamente cuando se necesiten, evitando tiempos de inactividad y manteniendo la plataforma confiable. Además de actualizar la plataforma, es importante informar a los usuarios sobre los cambios y enseñarles cómo usar las nuevas funciones, con el fin de mejorar su experiencia.

Con estos enfoques, la plataforma estará siempre actualizada, mejorará su capacidad de respuesta ante cambios y ganará la confianza de los usuarios.

En conclusión, para mantener la plataforma de asesoría tributaria y contable con firma electrónica actualizada y conforme a las leyes, es clave usar sistemas automáticos, monitorear los cambios legislativos, y trabajar con expertos fiscales. También es importante capacitar a los usuarios de forma continua ya que la retroalimentación de los usuarios ayuda a mejorar la plataforma, asegurando que sea confiable, efectiva y adaptable a los cambios.

Pregunta 10. En su opinión, ¿Cuál es la clave para garantizar que una plataforma con integración de firma electrónica escale adecuadamente y mantenga un soporte técnico efectivo a medida que crece el número de usuarios?

Tabla 24. Entrevista 1: Pregunta 10

Lic. Alexa Matamoros
Es crucial contar con una infraestructura escalable en la nube, integrar automatización y monitoreo proactivo, y establecer un soporte técnico eficiente y adaptable. Además, se debe gestionar la seguridad y el cumplimiento normativo de manera dinámica, con un equipo capacitado y un proceso de mejora continua para adaptarse al crecimiento y a las necesidades cambiantes de los usuarios.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Implementar servicios en la nube como AWS, Google Cloud o Microsoft Azure, permitirá que la plataforma virtual crezca fácilmente sin tener que hacer cambios grandes en su infraestructura, ya que estos permiten añadir más capacidad de procesamiento, almacenamiento y tráfico automáticamente cuando es necesario, ya que se necesita procesar datos rápidamente, para asegurar que el servicio siga funcionando bien, incluso en momentos de mucha demanda, además se deben automatizar tareas repetitivas, como la verificación de firmas electrónicas, esto ayudara a evitar errores y mejora la eficiencia, también se debe automatizar tareas como actualizar la seguridad y realizar monitoreo proactivo con el fin de poder detectar problemas antes de que ocurran, como fallos o sobrecargas, esto asegurará que el servicio se mantenga estable y que los usuarios no tengan problemas.

Contar con soporte técnico eficiente es necesario para que la plataforma virtual crezca, de manera que se tenga la capacidad de manejar desde problemas simples hasta los más complejos, utilizando herramientas como chatbots para responder preguntas comunes rápidamente, y sistemas de tickets para resolver problemas más complicados, también se debe considerar que a medida que la plataforma cambia o agrega nuevas funciones, el equipo de soporte debe estar bien preparado y en constante capacitación para poder ayudar a los usuarios con cualquier duda o problema técnico que pueda surgir.

Se debe considerar que con la integración de la firma eléctrica la plataforma virtual maneja información muy sensible, por lo que la seguridad debe ser gestionada de forma constante y adaptada a las necesidades, se deben usar protocolos de encriptación para proteger la información, autenticación de dos factores para asegurar que solo personas autorizadas puedan acceder y monitoreo de accesos para ver quién entra al sistema. Se debe tener presente que para que la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable con integración de firma electrónica sea útil y competitiva, debe estar en un proceso constante de mejora, siendo necesario escuchar las sugerencias de los usuarios, y analizar sus comentarios, con el fin de hacer cambios pertinentes que permitan mejorar la experiencia de los usuarios y el rendimiento de la plataforma.

En resumen, para que la plataforma virtual con firma electrónica funcione bien a medida que crece, se deben tener presente varios aspectos claves como la infraestructura y que esta se pueda adaptar al aumento de usuarios, además se debe considerar la automatización para hacer las cosas más eficientes y herramientas que ayuden a monitorear el sistema y detectar problemas antes

de que ocurran. Además, debe contar con soporte técnico preparado para ayudar a los usuarios, una buena gestión de seguridad y un enfoque de mejora continua para seguir mejorando con el tiempo; con la integración, aplicación y cumplimiento de todo esto la plataforma puede crecer sin problemas y ofrecer una experiencia a los usuario segura y confiable.

4.2.2.2 EXPERTO EN MATERIA TRIBUTARIA

Tabla 25. Entrevista 2: Experto en Materia Tributaria

Entrevistado	
Nombre	Lic. Mariana Cedillos
Puesto	Gerente Administrativa de CTL Empresariales S. de R.L.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Pregunta 1. En su opinión, ¿Cuáles considera que son las funciones más esenciales que una plataforma de asesoría tributaria que integra firma electrónica debería ofrecer para satisfacer las necesidades de los profesionales independientes?

Tabla 26. Entrevista 2: Pregunta 1

Lic. Mariana Cedillos
<p>Una plataforma de asesoría tributaria seria de mucha utilidad para los profesionales independientes quienes a diario se enfrentan a numerosas dudas o consultas en cuanto a tributos se refiere, entre las funciones más esenciales que debe ofrecer serian:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar de Declaraciones • Brindar Consultoría Fiscal • Mantener al día la actualización de la Normativa Tributaria • Resolución de dudas o conflictos • Guías virtuales

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

La opinión de la experta destaca funciones claves que una plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica debe ofrecer para satisfacer las necesidades de los profesionales independientes y mejorar la experiencia de estos en materia tributaria de manera general. Al ofrecer elaboración de declaraciones, consultoría fiscal, actualización normativa, resolución de conflictos y guías virtuales, según su opinión la plataforma puede ser una herramienta valiosa que facilite la gestión tributaria de sus usuarios.

Además de promover un entorno más seguro y eficiente para la asesoría tributaria, esta plataforma no solo resguardaría a los profesionales en su trabajo diario, sino que también fortalecía la confianza en la empresa consultora y su capacidad para ofrecer servicios de calidad.

Pregunta 2. Desde su experiencia, ¿Cuáles son las características más importantes que una plataforma de asesoría tributaria que integra firma electrónica debería incluir para proporcionar un servicio completo y eficiente?

Tabla 27. Entrevista 2: Pregunta 2

Lic. Mariana Cedillos
Las características más importantes que debe incluir son: <ul style="list-style-type: none">• Cálculo de sanciones.• Respuesta a preguntas comunes.• Actualización de Normativa Tributaria.• Socialización de Comunicados emitidos por la Administración Tributaria.• Disponer de un Chat (para ser atendido por asesor en caso de solicitarlo el usuario).• Proporcionar guías virtuales de como realizar las diferentes interacciones en el sistema de la Administración Tributaria.• Alertas para evitar incumplimientos.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Las características importantes de una plataforma que integra firma electrónica descritas por la experta destacan que esta herramienta debe incluir para ser efectiva: un sistema para calcular sanciones, que ayude a los profesionales anticipar problemas y comprender las consecuencias de sus decisiones fiscales, al ofrecer una herramienta que calcula automáticamente las sanciones, los usuarios pueden tomar decisiones informadas, y fomentar el cumplimiento de las normativas fiscales. Una sección para responder preguntas comunes, permite acceder rápidamente a toda información relevante, ahorrando tiempo, y reduciendo la posible carga de consultas hacia los asesores, abonado a esto las respuestas a consultas comunes hace que los profesionales pueden tomar decisiones por sí mismos con más confianza.

En cuanto a la actualización constante de normativa tributaria, esto garantiza que los profesionales estén al día con los cambios en las leyes y regulaciones fiscales, permitiéndoles cumplir con sus obligaciones de manera correcta, evitando sanciones o retrasos en la autorización de documentos fiscales. Incluir la socialización de comunicados de la administración tributaria, y un chat de asesoría para soporte en tiempo real, guías virtuales sobre cómo interactuar con el sistema actual de la Administración Tributaria SIISAR, y alertas que eviten incumplimientos,

resultan ser características fundamentales para ofrecer un servicio integral y eficiente, proporcionando al usuario una experiencia más fluida, reduciendo el riesgo de errores y sanciones, y fortaleciendo la confianza en la gestión tributaria.

Pregunta 3. ¿Cómo cree que una plataforma tributaria con integración de firma electrónica puede ajustarse a las necesidades específicas de diferentes tipos de profesionales independientes?

Tabla 28. Entrevista 2: Pregunta 3

Lic. Mariana Cedillos
Aunque hay diferentes tipos de profesiones, existen obligaciones tributarias que son generales para las personas naturales, sin embargo, una plataforma podría ajustarse a las necesidades de cada profesional, si se segmenta por rubro dentro de la plataforma la asesoría a brindar, lo que significa, adaptar la aplicación de la normativa tributaria, clasificación de los ingresos y gastos, así como, las alertas de las obligaciones tributarias según el rubro.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

La plataforma tributaria con firma electrónica a disposición de diferentes tipos de profesionales independientes como médicos, abogados, arquitectos o diseñadores, es necesario que sea flexible y adaptada a las necesidades de cada uno, ya que cada profesión tiene diferentes formas de percibir ingresos y consignarse deducciones para el pago de sus obligaciones, por lo que debe considerarse la manera en que la plataforma virtual brinde asesoría a los usuarios de manera personalizada según su tipo de trabajo, ofreciendo a cada profesional información y herramientas que realmente le sirvan para su actividad específica; en este caso la segmentación permitirá que cada usuario entienda mejor cómo se aplican las reglas fiscales a sus ingresos y gastos, y qué descuentos o exenciones pueden aprovechar.

Por consiguiente, la plataforma debe estar diseñada para ajustar automáticamente las reglas fiscales según el tipo de trabajo y situación de cada usuario, como las tasas de impuestos, las deducciones disponibles y las regulaciones específicas para su sector, a manera que reciban asesoría precisos y adecuados según sea el caso particular, lo que les ayudaría a cometer menos errores en la presentación y pago de sus declaraciones; además para cubrir los requerimientos y necesidades una función útil para los profesionales independientes es recibir alertas y recordatorios personalizados sobre sus obligaciones fiscales, que se ajusten según las fechas importantes y los plazos específicos de cada usuario, dependiendo de su tipo de obligación, lo que les ayudaría a evitar multas por no cumplir a tiempo así como evitar inconvenientes futuros como retraso en la emisión de documentos fiscales.

Pregunta 4. En su opinión, ¿Cuáles podrían ser los desafíos más comunes que podrían afectar una plataforma virtual de análisis tributario que incorpora la firma electrónica?

Tabla 29. Entrevista 2: Pregunta 4

Lic. Mariana Cedillos
La plataforma de asesoría virtual puede experimentar diferentes desafíos que podrían afectar la misma, como ser: <ul style="list-style-type: none">• Cambios continuos en la Normativa Tributaria• Preferencia (Algunos usuarios prefieren atención personalizada y presencial)• Ciberataques (Toda plataforma virtual corre el riesgo de ser hackeada)• Presupuesto de los usuarios (Valor monetario por el uso de la plataforma)• Compatibilidad del dispositivo (En que dispositivos puede ser funcional)• Amplitud en el ancho de banda (Que no se reduzca la velocidad de navegación cuando ingresen una cantidad alta de usuarios)

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Se reflejan varios factores a considerar al incorporar la firma electrónica a la plataforma virtual; como los cambios constantes de la regulación tributaria, lo que representa un reto para la plataforma, ya que necesitara efectuar un esfuerzo constante para mantener la información, las herramientas y los servicios que ofrece acorde con las leyes actuales, además explica que, aunque la tecnología ha avanzado mucho, en la actualidad y en nuestro país hay muchas personas que aún prefieren hablar directamente con el consultor cuando necesitan asesoría tributaria por lo delicado que pueden ser algunos temas, por ello es importante incluir en la plataforma virtual opciones de atención personalizada ya sea través de chat o videollamadas, brindando siempre a los usuarios la seguridad de resguardar correctamente la privacidad de sus datos, su información personal y financiera, ya que en con las herramientas digitales siempre se corre el riesgo de ser atacadas por hackers, por lo que se debe usar encriptación de datos, y pedir varias formas de verificación como contraseñas y códigos.

Además de los desafíos antes abordados la experta considera que el costo de usar la plataforma es un desafío, porque algunos usuarios podrían pensar que es demasiado cara si no ven que los beneficios valen el precio, recomienda que se podrían ofrecer opciones de pago flexibles, como pagar por suscripción o por cada uso, para que se adapten mejor al bolsillo de los usuarios, siempre considerando el hecho de demostrar el por qué la plataforma es más valiosa y diferente a otros servicios de asesoría tributaria. Y en este aspecto es fundamental considerar que la plataforma virtual debe ser accesible desde varios dispositivos y que su diseño tendrá que ser fácil de usar en ya sea en computadoras, tabletas y teléfonos, a manera de para poder acceder sin problemas,

De igual manera la plataforma debe estar diseñada para tener la capacidad de ser usada al mismo tiempo por muchas personas, sin volverse lenta o dejar de funcionar bien, es importante que la plataforma cargue rápidamente y funcione sin problemas que los servidores y redes soporten los momentos de tráfico cuando muchas personas están entrando a la plataforma al mismo tiempo. Por lo que será necesario invertir en servidores potentes y sistemas que ayuden a mantener la plataforma rápida y funcionando bien en todo momento.

Pregunta 5. Según su experiencia, ¿Qué tan receptivos son los profesionales independientes a la contratación de servicios de asesoría tributaria personalizada, y qué factores influyen en su decisión de optar por este tipo de servicios?

Tabla 30. Entrevista 2: Pregunta 5

Lic. Mariana Cedillos
<p>En base a mi experiencia, puedo decir que la cantidad de profesionales que desconocen sobre temas tributarios es alta, por lo que la demanda es alta, los puntos importantes que influyen en su decisión son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia del usuario (Calidad, eficiencia y efectividad en el servicio prestado) • Plataforma Amigable (facilidad de uso) • Actualización en el uso de la normativa tributaria • Confidencialidad y seguridad de la información • Precio (Valor económico del servicio)

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

En la actualidad en nuestro país hay muchos profesionales independientes como médicos, abogados, ingenieros entre otros, que necesitan ayuda con sus impuestos porque no entienden bien la normativa fiscal y porque les resulta complicado cumplir con todas las obligaciones tributarias por lo que buscan servicios especializados que les facilite el proceso, sin embargo, hay varios factores importantes que influyen en su decisión de elegir una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada como; que los profesionales esperan recibir respuestas rápidas, precisas y útiles, y que sus dudas se resuelvan de manera ágil para que confíen en el servicio brindado, además la plataforma virtual debe ser fácil de usar y entender, para que los profesionales independientes puedan utilizarla sin complicaciones, debe tener un diseño simple y claro para que todo sea más fácil y agradable de usar, adicional a esto se debe considerar que la plataforma virtual esté siempre actualizada con las últimas leyes y normas fiscales, como las leyes cambian con frecuencia, es importante que ello sepan que la asesoría que reciben está basada en la normativas recientes y dar la tranquilidad que la asesoría esta alineada con lo que se exige en ese momento.

Otro factor importante que lo profesionales consideran al contratar asesoría es la seguridad

de los datos fiscales y financieros ya que son de carácter muy privados y sensibles, y la plataforma debe asegurarse de protegerlos bien, se debe garantizar que la información se encuentre segura y que no sea accesible a personas no autorizadas; el precio del servicio es otro factor muy importante, ya que los profesionales quieren un servicio de calidad, pero también que sea asequible y que el precio valga la pena por los beneficios que ofrece, si sienten que el precio es justo por lo que obtienen, estarán más dispuestos a contratarlo, por lo que el costo de la plataforma debe ajustarse al presupuesto de los profesionales independientes.

En conclusión, los profesionales independientes estarían dispuestos a usar una plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica si es fácil de usar, esta actualizada con las leyes fiscales, es segura para proteger la información y tiene un precio razonable. Por lo que al cumplir con esto la plataforma, no solo atraerá a los usuarios, sino que también ganará su confianza y los mantendrá usando el servicio.

Pregunta 6. Desde su opinión, ¿Cuáles son los atributos clave que una plataforma virtual que integra firma electrónica debe incluir para garantizar que los profesionales independientes cumplan de manera efectiva con sus obligaciones fiscales?

Tabla 31. Entrevista 2: Pregunta 6

Lic. Mariana Cedillos
<p>Los atributos que una plataforma virtual debe tener para ayudar a sus usuarios a cumplir con sus obligaciones fiscales en tiempo y forma son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la Normativa Fiscal, que incluye mantener al día los cambios efectuados en la legislación tributaria. • Envío de recordatorio de los vencimientos de plazo de las obligaciones, • Elaboración de Estados Financieros • Digital y organizar facturas y documentos fiscales. • Elaboración de borrador de Declaración con el cálculo del impuesto causado e impuesto a pagar. • Acceso a chat con asesor fiscal para disipar las dudas en relación a las obligaciones tributarias.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Para que la plataforma virtual sea de ayuda a los profesionales independientes con sus impuestos, debe tener varias herramientas claves para facilitar su trabajo y asegurar que cumplan con las leyes fiscales de manera correcta. Para esto la plataforma debe mantenerse al día con los cambios en las normas fundamentales y de las leyes especiales de naturaleza tributaria que constituyen el régimen jurídico del sistema tributario, ajustando automáticamente las tasas y requisitos fiscales para que el usuario siempre esté en cumplimiento con las normativas vigentes; y en vista de las múltiples tareas que los profesionales independientes deben manejar, como parte

de sus atributos la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable con integración de firma electrónica deberá enviarles recordatorios automáticos sobre las fechas límite para cumplir con sus obligaciones fiscales ya sea por presentación de declaraciones, notificación de documentos no utilizados o sobre algún requerimiento de información por terceros, previendo de esta manera pagar multas y recargos por retraso en el cumplimiento, estos recordatorios pueden ser personalizables, y que el usuario decida si recibirlo por correo electrónico, mensaje de texto o notificaciones dentro de la misma aplicación.

Además, según la experta fiscal es importante que la plataforma virtual permita a los usuarios crear informes financieros fácilmente, ayudándoles a través de la asesoría personalizada a llevar un registro de sus ingresos y gastos, y a preparar sus declaraciones de impuestos de forma precisa; y ligado a este atributo también permitir a los profesionales independientes digitalizar y guardar sus recibos, facturas y otros documentos fiscales de manera organizada y segura en la nube, de manera que, al presentar sus declaraciones se facilite la consignación de deducciones o se respalde correctamente su crédito fiscal.

Generar borradores de las declaraciones, calcular automáticamente los impuestos a pagar y las deducciones, debe ser otro de los atributos a considerar en el diseño de la plataforma virtual; con la prioridad de brindar siempre a los usuarios acceso a un experto fiscal en cualquier momento a través de un chat o mensaje, para resolver las dudas puntuales que puedan presentar y asegurarse de que todo esté bien hecho.

En resumen, las atribuciones de esta plataforma virtual deben estar dirigidas a ayudar a los profesionales independientes a llevar un control claro y preciso de sus impuestos, hacer todo más fácil y evitar problemas con las autoridades fiscales.

Pregunta 7. ¿Qué papel cree que puede jugar una plataforma virtual en mejorar la educación fiscal de los profesionales independientes y en su capacidad para gestionar sus obligaciones tributarias de forma proactiva?

Tabla 32. Entrevista 2: Pregunta 7

Lic. Mariana Cedillos

La plataforma virtual viene a jugar un papel muy importante para mejorar la educación fiscal y la capacidad de ser proactivo de los profesionales independientes en cuanto cumplimiento de sus obligaciones fiscales, manteniéndoles actualizados e informados, aclarando sus dudas a través de la asesoría virtual, e implementando en la misma módulos educativos que promuevan en estos profesionales la cultura tributaria.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

La plataforma virtual de asesoría tributaria y contable con integración de la firma electrónica es una herramienta que será de utilidad para ayudar a los profesionales independientes a entender y gestionar mejor sus impuestos, no solo les podrá ayudar a cumplir con sus obligaciones fiscales, sino que también les enseñara sobre el sistema tributario y les facilita los procesos tributario desde la presentación de sus declaraciones, hasta los diferentes procesos de solicitud que puedan presentar.

Para lograr que plataforma virtual sea una herramienta de cumplimiento y se convierta en un recurso educativo integral para los profesionales independientes es necesario reunir toda la información sobre impuestos, como las leyes fiscales y las fechas importantes, enviar alertas automáticas para mantener a los usuarios al día, automatizar las tareas como recordatorios de pagos y declaraciones, generar borradores de impuestos para que los usuarios no se olviden de nada y eviten errores, mostrar de manera clara y sencilla cómo se calculan los impuestos, permitiendo que los usuarios de la plataforma entiendan de manera practica cómo sus ingresos y deducciones afectan el monto de impuesto que deben pagar.

Otro aporte significativo es incluir dentro de la plataforma virtual lecciones y recursos educativos sobre impuestos, deducciones y cómo hacer las declaraciones, usando videos, tutoriales y simuladores que ayudan a los usuarios con el método aprender haciendo. Además, debe incorporarse una sección en la cual los usuarios pueden hablar con un asesor fiscal de manera directa, para resolver dudas puntuales en tiempo real, lo que permitirá generar mayor confianza para manejar sus impuestos.

En resumen, la plataforma no solo ayuda a los usuarios a cumplir con sus impuestos, sino que también les enseña a hacerlo de manera fácil y organizada, brindando recursos.

Pregunta 8. En su opinión, ¿Cuáles considera que son los mayores obstáculos que enfrentan las empresas consultoras al desarrollar y mantener una plataforma virtual que integran firma electrónica, y qué estrategias podrían implementarse para superarlos?

Tabla 33. Entrevista 2: Pregunta 8

Lic. Mariana Cedillos

El desarrollar y mantener una plataforma virtual especialmente en temas de gestión fiscal puede enfrentar varios obstáculos entre ellos:

- La inversión: el desarrollo y mantenimiento requiere tecnología de alta calidad para funcionar de forma eficiente y con rapidez, así como para que los usuarios puedan ingresar desde cualquier dispositivo; una de las estrategias a utilizar ante este obstáculo es la búsqueda de inversionistas.
- Inseguridad cibernética: de la misma manera que la tecnología evoluciona, también se incrementan los ciberataques, por lo que la plataforma debe contar con un sistema de seguridad que brinde confianza a los usuarios, una de las estrategias a utilizar ante este obstáculo es la inversión en un sistema de protección.
- Cambio constante de la Normativa Tributaria: las leyes fiscales sufren modificaciones continuamente por lo que la plataforma debe mantenerse actualizada para brindar un servicio de excelencia a los usuarios; la estrategia a utilizar ante este obstáculo es contratar personal que este pendiente de revisar los cambios en la normativa tributaria, para mantener actualizada la plataforma.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Un análisis profundo de los mayores obstáculos y estrategias para desarrollar y mantener una plataforma virtual de asesoría fiscal y contable con integración de firma electrónica según la opinión de la experta tributaria, se centra en tres desafíos claves: la inversión inicial y de mantenimiento, la ciberseguridad y los cambios en la normativa tributaria.

Para crear y mantener la plataforma virtual se requiere una tecnología sólida que funcione bien, se pueda expandir y esté disponible en diferentes dispositivos, además, debe ser flexible para adaptarse a futuras mejoras; por lo que la inversión inicial puede ser costosa para la empresa consultora, por lo que una estrategia sería ante este obstáculo es buscar socios inversionistas que ayuden financieramente, otra estrategia es usar modelos de suscripción, cobrar por el uso de la plataforma desde el principio, lo que generaría ingresos constantes para cubrir los costos y realizar mejoras.

Otro punto importante para considerar es el tema de la seguridad esto por ser datos fiscales y financieros delicados, la plataforma virtual debe tener medidas de protección fuertes, como verificación en dos pasos, cifrado de datos y auditorías de seguridad frecuentes, puntos que se han mencionado anteriormente, y para la implementación de estos sistemas es importante contar con expertos en seguridad y usar tecnologías de inteligencia artificial que ayude a detectar amenazas antes de que ocurran.

Además, otro de los obstáculos a enfrentar esta relacionado con el cambio constante de las leyes fiscales, por lo que la plataforma debe actualizarse todo el tiempo lo que puede ser complicado, pero para solucionarlo, es un punto clave tener un equipo de expertos fiscales que se

encarguen de estar atentos ante estos cambios y que actualicen la plataforma cuando sea necesario. También como estrategia se debe considerar, usar tecnología que automáticamente envíe alertas a los usuarios sobre cambios importantes en las leyes fiscales.

En resumen, los principales desafíos de una plataforma de asesoría fiscal con firma electrónica son encontrar el balance entre los costos, la seguridad y la actualización, para superarlos, es necesario conseguir suficiente financiamiento, asegurarse de tener medidas de seguridad fuertes y contar con un equipo experto que se encargue de estar al tanto de los cambios en las leyes fiscales.

Pregunta 9. Desde un punto de vista financiero, ¿Cómo evaluaría la relación entre la inversión inicial y los beneficios que podría generar una plataforma virtual que integra firma electrónica en comparación con los métodos tradicionales de asesoría tributaria?

Tabla 34. Entrevista 2: Pregunta 9

Lic. Mariana Cedillos
Al realizar la comparación de la inversión inicial, si existen beneficios entre la plataforma virtual y el método de asesoría tradicional, a continuación, enumero algunos: <ul style="list-style-type: none">• La plataforma virtual está disponible las 24 horas del día, en cambio la asesoría tradicional requiere de citas para poder contar con el servicio.• La plataforma virtual tiene mayor alcance, es decir llega a lugares lejanos y no requiere desplazarse a un lugar físico.• La plataforma virtual puede reflejar las actualizaciones de manera rápida, permitiendo al usuario acceder a ella de forma inmediata, el método de asesoría tradicional actualiza al cliente mediante capacitaciones que se programan en fecha posterior a las modificaciones de la norma.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Invertir en una plataforma virtual con firma electrónica puede ser muy rentable tanto para los profesionales independientes que utilizaran la plataforma como para la empresa consultora, ya que ofrece una serie de ventajas frente a la asesoría tributaria tradicional, lo que generara un buen retorno de inversión.

La plataforma virtual está disponible todo el tiempo, lo que permite a los usuarios acceder a ella cuando lo necesiten, sin depender de horarios o citas físicas, esto es una ventaja frente a la asesoría tradicional, que requiere reuniones presenciales y por ende se incurre en más costos operativos para la empresa, y de traslado para los usuarios. Aunque desarrollar la plataforma puede ser caro al principio, para la empresa los costos a largo plazo son más bajos que los de los métodos tradicionales, ya que se necesita alquilar local, pagar personal de limpieza, seguridad y asistencia es decir contar con personal permanente.

A diferencia de los métodos de atención y asesoría tradicional, en la que se necesita contar con una infraestructura física, y realizar desplazamientos, la plataforma resultara más eficiente y rentable al alcanzar una mayor área geográfica, permitirá llegar a clientes de cualquier lugar, sin necesidad que estos tengan que viajar, lo que ampliaría el mercado y haría que crezca el número de usuarios y de ingresos, maximizando las ganancias a medida que se recupera la inversión inicial.

Además, la plataforma virtual puede actualizarse rápidamente para reflejar los cambios de las leyes fiscales, lo que permite a los usuarios tener siempre la información más actualizada y cumplir con sus obligaciones tributarias sin problemas, a diferencia de la asesoría tradicional que es más lenta y menos eficiente. La capacidad de actualizarse al instante disminuye el riesgo de que los usuarios sean objeto de sanciones por faltas forma les o materiales.

En conclusión, aunque la inversión inicial para crear la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable con firma electrónica puede ser alta, ofrece grandes beneficios como un mayor alcance, mayor eficiencia y menores costos operativos en comparación con la asesoría tradicional. Su capacidad para adaptarse rápidamente a los cambios y estar disponible todo el tiempo hace que sea una solución para los usuarios no solo rentable, sino también estratégica.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos a través de las técnicas metodológicas aplicadas, como las encuestas realizadas a los potenciales usuarios de la plataforma virtual y las entrevistas a expertas en plataformas y materia tributaria, se presentan las conclusiones y recomendaciones en las que se abstraen los puntos claves obtenidos de la investigación, y las sugerencias que ayuden a planificar y llevar a cabo el proyecto de manera exitosa.

5.1 CONCLUSIONES

1. A partir de los resultados obtenidos a través de la encuesta, la investigación sobre el estudio de prefactibilidad para la plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica, se concluye que el proyecto es viable y presenta una alta demanda potencial en el mercado. Un 85% de los profesionales independientes manifestó disposición a utilizar la plataforma, lo que refleja un interés significativo por servicios de asesoría tributaria que ofrezcan seguridad, eficiencia y accesibilidad. Además, el interés por funciones adicionales y asesoría continua muestra que hay espacio para diversificar la oferta de servicios. La viabilidad del proyecto se respalda tanto por la demanda como por la posibilidad de adaptarse a diferentes necesidades de los usuarios, lo que representa una oportunidad para el crecimiento y la expansión de la empresa consultora.
2. El estudio revela que hay una gran oportunidad para desarrollar la plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica dirigida a profesionales independientes. Actualmente, un alto porcentaje de profesionales, aunque reciben asesoría tributaria, están insatisfechos con los servicios que reciben: el 33% está insatisfecho y el 47% considera que hay áreas en las que su asesor debe mejorar, ya que sienten que carecen de soporte tributario especializado. Por otro lado, el 55% de los usuarios no están seguros de continuar con el servicio de asesoría que actualmente tienen y el 24% de los profesionales no continuarían utilizando el servicio actual, convirtiéndose estos en un segmento de usuarios potenciales para la plataforma virtual.
3. El diseño de la plataforma debe integrar funcionalidades que permitan a los profesionales independientes cumplir de manera más fácil y eficiente con sus obligaciones fiscales. De acuerdo con las necesidades identificadas en las encuestas, el 21% de los profesionales

considera esencial la asesoría personalizada en tiempo real, destacando la importancia de poder hablar directamente con un experto cuando tengan dudas específicas. Además, el acceso seguro con autenticación en dos pasos, valorado por el 18% de los encuestados, es indispensable para garantizar la protección de la información fiscal y personal de los usuarios. Las herramientas automáticas de cálculo y simulación de impuestos, mencionadas por el 17% y el 16% de los encuestados, buscan reducir errores en las declaraciones y facilitar la planificación tributaria. Igualmente, un 15% valoró la importancia de recibir actualizaciones normativas, y un 13% subrayó la necesidad de recibir recordatorios de fechas límite. Por lo que, al igual que los encuestados, los expertos también coinciden en que los atributos y funcionalidades esenciales que debe tener la plataforma virtual son: asesoría personalizada en tiempo real, herramientas avanzadas de seguridad para proteger la información, calculadoras y simuladores de impuestos precisos, y notificaciones automáticas sobre fechas límite y cambios fiscales. Estas funcionalidades facilitarían un cumplimiento ágil y seguro de las obligaciones fiscales de los profesionales independientes.

4. Se concluye, de acuerdo con las entrevistas realizadas a los expertos, que el desarrollo y mantenimiento de la plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica enfrenta desafíos importantes, como la inversión inicial, la seguridad de los datos y la necesidad de adaptarse a cambios en las leyes fiscales. Para superar estos obstáculos, es necesario contar con una infraestructura escalable en la nube que pueda crecer según sea necesario, integrar servicios especializados en firma electrónica y medidas de seguridad avanzadas, como el cifrado de datos y la autenticación en varios pasos. Además, es importante mantener la plataforma actualizada con los cambios fiscales a través de un equipo de expertos y tecnología que permita el envío de notificaciones automáticas a los usuarios. La plataforma debe ser accesible desde diversos dispositivos y a su vez ofrecer opciones de pago flexibles, garantizando su eficiencia y accesibilidad en un entorno competitivo y en constante cambio.
5. Se determina que la implementación de una plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica representa una inversión considerable ya que los costos iniciales, y de mantenimiento pueden ser representativos, además, la mayoría de los profesionales 75% perciben la asesoría tributaria virtual como un servicio ocasional y están dispuestos a pagar menos de L.20,000.00 anuales; un 23% estaría dispuesto a invertir entre L20,001.00 y L70,000.00 anuales por un servicio más completo con asesoría personalizada, y solo un 2%

está dispuesto a pagar más de L70,000.00 anuales por una plataforma altamente especializada y soporte constante. Por lo que la variabilidad en las expectativas de inversión, así como del pago percibido de la plataforma, será detallado con más precisión en el capítulo VI de aplicabilidad de esta investigación, donde se cotejarán los costos reales de implementación y mantenimiento de la plataforma.

6. Mediante la obtención de los resultados al realizar la encuesta a la muestra representativa de 382 profesionales independientes, se concluye que existe la necesidad de implementar una plataforma virtual con firma electrónica como una solución viable y eficiente para atender de manera puntual y personalizada las consultas en materia tributaria de los profesionales independientes. En el capítulo VI de aplicabilidad, se describirá la metodología desarrollada, que incluye la identificación del alcance, la gestión de riesgos asociados, y los recursos tecnológicos necesarios para garantizar la operatividad y seguridad de la plataforma.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la empresa consultora realizar un análisis detallado de los costos asociados al diseño e implementación de la plataforma, considerando tanto los costos iniciales como los recurrentes, y compararlos con los beneficios proyectados. También se debe diseñar una estrategia de comunicación efectiva para destacar las ventajas de la firma electrónica, promoviendo la confianza en los usuarios. Por último, es fundamental ofrecer opciones flexibles de precios y servicios, adaptadas a las diferentes necesidades de los profesionales independientes, garantizando así una base de clientes sólida y la sostenibilidad del proyecto a largo plazo.
2. Considerando la alta demanda de soluciones digitales seguras, se recomienda desarrollar e implementar una estrategia de lanzamiento que capte a los profesionales independientes insatisfechos con los servicios tributarios actuales, destacando la especialización, personalización y seguridad de la plataforma virtual con firma electrónica. Para ello, se sugiere implementar campañas que resalten estos beneficios, junto con períodos de prueba gratuitos o descuentos iniciales para atraer usuarios. Además, es clave ofrecer planes flexibles y un sistema de atención al cliente eficiente que resuelva consultas en tiempo real,

fortaleciendo la confianza de los usuarios y posicionando la plataforma como una solución innovadora y eficaz.

3. Se recomienda priorizar en el plan de diseño de la plataforma el desarrollo de funcionalidades claves, como asesoría personalizada en tiempo real, medidas de seguridad avanzadas (autenticación en dos pasos y cifrado), herramientas automáticas de cálculo y simulación de impuestos, y notificaciones sobre fechas límite y cambios fiscales, para garantizar un cumplimiento tributario ágil, seguro y eficiente para los profesionales independientes.
4. Se recomienda implementar planes de acción para abordar cada obstáculo o potencial riesgo identificado; considerando implementar una infraestructura escalable en la nube que permita el crecimiento de la plataforma según la demanda, integrar servicios especializados en firma electrónica con de seguridad avanzadas como medidas de cifrado y autenticación multifactorial, y establecer un equipo de expertos que garantice actualizaciones constantes conforme a los cambios fiscales. Asimismo, se sugiere contemplar dentro de los planes de implementación la incorporación de notificaciones automáticas para alertar a los usuarios sobre modificaciones legales y fechas importantes, asegurar la compatibilidad con múltiples dispositivos, y ofrecer opciones de pago flexibles para mejorar la accesibilidad.
5. Para asegurar la viabilidad de la plataforma y su adopción entre los profesionales independientes, se recomienda diseñar un modelo de precios escalonado que se ajuste a las distintas expectativas del mercado. Para los profesionales que consideran la asesoría como un servicio ocasional, se recomienda ofrecer un paquete básico de acceso a funcionalidades esenciales como firma electrónica y actualizaciones fiscales a un precio competitivo. Para los usuarios que buscan un servicio más completo, se debe ofrecer paquetes intermedios que incluyan herramientas adicionales como simuladores de impuestos, asesoría personalizada en línea y soporte técnico ampliado y finalmente, para los que están dispuesto a pagar más, se debe desarrollar una oferta premium con soporte continuo, análisis fiscales detallados y una experiencia personalizada de alto nivel. Además de realizar plan financiero en el que se detallen los recursos económicos necesarios y evaluar la viabilidad económica del proyecto.
6. Para la implementación de la plataforma virtual con firma electrónica, se recomienda desarrollar una metodología detallada que contemple la identificación precisa del alcance

del proyecto, así como los recursos tecnológicos necesarios para garantizar su operatividad y seguridad, basada en las prácticas sugeridas por el PMBOK®. Es crucial integrar un enfoque de gestión de riesgos que permita abordar los posibles desafíos en cuanto a la adaptación tecnológica y las actualizaciones fiscales. Este enfoque garantizará una solución eficiente, alineada con las necesidades identificadas y con la capacidad de ofrecer una atención tributaria puntual y personalizada.

CAPÍTULO VI. APLICABILIDAD

A continuación, se describe cómo los resultados del estudio de prefactibilidad para el diseño de la plataforma virtual de asesoría tributaria y contable con firma electrónica pueden aplicarse en la práctica, respondiendo a la demanda de servicios tributarios y contables seguros y accesibles para profesionales independientes. Se evalúa la viabilidad del proyecto en términos de seguridad, eficiencia y optimización de procesos, considerando la demanda del mercado, las funciones clave de la plataforma, los posibles desafíos y las estrategias para su desarrollo. Además, propone cómo convertir estas recomendaciones en un proyecto real que facilite el cumplimiento fiscal autónomo de los profesionales y fortalezca la competitividad de la empresa consultora.

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Propuesta de diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes.

6.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de desarrollar el diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica surge como respuesta a la clara demanda de los profesionales independientes por un servicio más fácil, seguro, eficiente y accesible para gestionar sus obligaciones fiscales ante la Administración Tributaria, por el desconocimiento y la aplicabilidad de la normativa tributaria vigente.

De acuerdo con las últimas regulaciones y tecnologías implementadas por las autoridades fiscales de nuestro país, se ha generado una alta disposición a utilizar herramientas digitales, destacando la importancia de contar con un servicio que ofrezca seguridad y facilidad en la gestión de impuestos. Además, debido a la insatisfacción con los servicios de asesoría actualmente disponibles en el mercado, se evidencia una oportunidad para ofrecer una alternativa más accesible, personalizada, técnica y adaptada a las necesidades de los profesionales independientes, como la asesoría en tiempo real, un servicio disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y herramientas automáticas de cálculo y simulación de impuestos.

Considerando estas necesidades y las soluciones que requieren actualmente los profesionales independientes, quienes están dispuestos a pagar por herramientas digitales que brinden funciones adicionales, como asesoría continua y actualizaciones normativas, la opción de integrar firma electrónica y otros sistemas de seguridad avanzada (como la autenticación en dos pasos), es clave para garantizar la protección de los datos fiscales y personales de los usuarios. Este es un factor muy valorado hoy en día en el mercado, el cual refleja una necesidad urgente de soluciones digitales más seguras y confiables.

Por lo tanto, el diseño de la implementación de la plataforma virtual con firma electrónica, aunque puede requerir de una inversión inicial alta, presenta beneficios a largo plazo, y ofrece una solución innovadora para los profesionales independientes que enfrentan desafíos en el manejo fiscal y contable, simplificando los procesos tributarios. Además, representa una oportunidad estratégica para la empresa consultora al brindar un servicio rentable, eficiente y de alto valor agregado, posicionando la plataforma como una respuesta efectiva a las demandas del mercado y una herramienta para consolidar la competitividad en el sector.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

Esta propuesta busca diseñar y planificar una plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica, para facilitar a los profesionales independientes la gestión de sus impuestos de forma segura y eficiente, ofreciendo una solución fácil, segura y accesible para ayudarles a cumplir con sus obligaciones fiscales. Para ello, se evaluará la demanda del mercado, se determinarán los recursos necesarios y se diseñará un plan financiero que asegure la rentabilidad y sostenibilidad del proyecto.

6.3.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una propuesta de diseño para la implementación de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica, que brinde a los profesionales independientes una solución segura, eficiente y accesible para la gestión de sus obligaciones fiscales, adaptándose a las regulaciones vigentes y mejorando la calidad del servicio en el sector tributario.

6.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir el diseño de la plataforma virtual con base a las necesidades de los usuarios respecto a la asesoría tributaria digital, incluyendo la disposición a pagar por servicios adicionales como asesoría continua y actualizaciones normativas.
2. Proponer un mecanismo de encriptación para validar la firma electrónica en la plataforma virtual, asegurando su conformidad con las normativas legales nacionales y garantizando la seguridad, autenticidad e integridad de los documentos fiscales.
3. Determinar los recursos técnicos y de infraestructura necesarios para el diseño de la plataforma, considerando la integración de firma electrónica y medidas de seguridad avanzadas, como la autenticación en dos pasos, para garantizar la protección de los datos fiscales y personales de los usuarios.
4. Desarrollar un plan financiero que contemple los costos iniciales, y de mantenimiento de la plataforma, asegurando que la inversión inicial sea rentable a largo plazo, y maximizando la eficiencia operativa mediante una estructura de costos flexibles y escalables que permita un crecimiento sostenido del servicio.

6.4 DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO

6.4.1 DESCRIPCIÓN

Se elaborará una propuesta de planificación para el diseño una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica, enfocada en las necesidades de los profesionales independientes. Esta herramienta digital permitirá a los usuarios gestionar sus obligaciones fiscales de manera segura, eficiente y adaptada a las normativas tributarias vigentes, brindando servicios de asesoría en tiempo real las 24/7, firmar digitalmente documentos fiscales de manera segura, automatización de cálculos fiscales y simulaciones, actualización normativa continua, integración de seguridad avanzada, como autenticación en dos pasos. La propuesta responde a la necesidad de diseñar una opción que ofrezca una solución accesible y confiable que simplifique los procesos tributarios y optimice el cumplimiento fiscal.

El proyecto debe desarrollarse siguiendo las buenas prácticas sobre cómo gestionar proyectos de manera efectiva de acuerdo a la guía PMBOK® asegurando que todos los aspectos

clave del proyecto, como la medición del progreso, la gestión de interesados, el trabajo del equipo y la planificación, estén alineados con los resultados del análisis de prefactibilidad, en el que se incluye, estudiar el mercado para identificar las necesidades de los usuarios, evaluar los recursos técnicos necesarios y controlar los costos financieros, ya que esto garantizará que el proyecto se desarrolle de manera eficiente; por lo que en base a las áreas de conocimiento descritas en la sexta edición del PMBOK® se considera:

1. Integración
2. Alcance
3. Cronograma
4. Costo
5. Calidad
6. Recursos
7. Comunicaciones
8. Riesgo
9. Adquisiciones
10. Interesados

6.4.2 DESARROLLO

6.4.2.1 ACTA DE CONSTITUCIÓN

Tabla 35. Acta de constitución

ACTA DE CONSTITUCIÓN	
Fecha	11 de diciembre, 2024
Nombre del proyecto	Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes.
Descripción del proyecto	
<p>Este proyecto tiene como objetivo elaborar el diseño de una plataforma virtual que proporcione asesoría tributaria personalizada para profesionales independientes. La plataforma será intuitiva, segura y estará adaptada a las leyes fiscales actuales. Ofrecerá servicios como asesoría en tiempo real las 24 horas, cálculos automáticos de impuestos, actualizaciones sobre cambios en las leyes fiscales, y una función de firma electrónica que permitirá a los usuarios firmar documentos fiscales de manera segura.</p> <p>La idea detrás del proyecto es responder a la creciente demanda de herramientas digitales que simplifiquen los trámites fiscales. Para asegurar su éxito, el proyecto seguirá las mejores prácticas de gestión de proyectos para garantizar una planificación adecuada, un uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y otras partes interesadas. El objetivo es crear una solución innovadora que facilite a los profesionales independientes cumplir con sus obligaciones fiscales de forma más sencilla y eficiente. A su vez, se busca que la empresa consultora responsable del desarrollo de la plataforma se posicione en el sector de asesoría tributaria digital. Este proyecto se limita a las fases de inicio y planificación, sin incluir la ejecución o implementación posterior de la plataforma.</p>	

Justificación

A partir de la viabilidad del mercado, se ha identificado una creciente demanda de soluciones digitales que permitan a los profesionales independientes gestionar de manera eficiente y segura sus obligaciones fiscales. En este contexto, la propuesta de diseñar una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada, con integración de firma electrónica, responde directamente a la necesidad de contar con un servicio accesible, fácil de usar y seguro que facilite el cumplimiento de las normativas tributarias vigentes. La firma electrónica, como componente clave de la plataforma, garantiza la autenticidad, confidencialidad y legalidad de los documentos fiscales, alineándose con las regulaciones y ofreciendo una mayor seguridad a los usuarios.

La asesoría tributaria es fundamental para los profesionales independientes, quienes, a menudo, carecen de los conocimientos y recursos necesarios para gestionar adecuadamente sus obligaciones fiscales. La plataforma proporcionará una solución integral al ofrecer asesoría en tiempo real, herramientas automáticas de cálculo y simulación de impuestos, actualizaciones normativas continuas y soporte técnico-fiscal personalizado. Esta solución está diseñada específicamente para profesionales independientes, un sector que enfrenta desafíos únicos en la gestión de sus impuestos y que, generalmente, no tiene acceso a los mismos recursos que las grandes empresas, las cuales cuentan con sus propios departamentos fiscales.

Este proyecto, alineado con las tendencias de digitalización promovidas por las autoridades tributarias, como la implementación del SIISAR, no solo facilitará el cumplimiento normativo, sino que también abordará la insatisfacción con los servicios actuales en el mercado. Al integrar herramientas como asesoría en tiempo real, automatización de cálculos, actualizaciones normativas continuas y medidas de seguridad avanzadas, como la firma electrónica y la autenticación en dos pasos, la plataforma ofrecerá un servicio innovador, confiable y adaptado a las exigencias de los profesionales independientes.

Además, este proyecto representa una oportunidad estratégica para la empresa consultora, al ofrecer funcionalidades avanzadas con el objetivo de simplificar y mejorar la forma en que los profesionales independientes manejan sus impuestos. A través de este diseño, la empresa consultora no solo contribuirá a la optimización del cumplimiento fiscal, sino que también se posicionará como líder en el mercado de asesoría tributaria digital.

Objetivos del proyecto

Concepto	Objetivos	Criterio de éxito
1. Alcance	Diseñar una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica, orientada a simplificar el cumplimiento fiscal de los profesionales independientes.	Evaluar el diseño de la plataforma, garantizando que cumpla con los estándares de seguridad, normativa vigente y sea funcional según los requisitos del usuario.
2. Cronograma	Definir las fases de planificación y diseño de la plataforma, garantizando que cada fase se realice dentro de los plazos establecidos para el diseño de la plataforma.	Mantener un desfase inferior al 10% respecto al cronograma planificado, completando cada fase según lo estipulado para asegurar una ejecución eficiente y sin retrasos en la fase de diseño.
3. Costo	Establecer los costos de inversión inicial, operación y mantenimiento asociados al diseño de la plataforma, asegurando que el proyecto sea financieramente viable y que los recursos se utilicen de manera eficiente.	Mantener el presupuesto asignado para el diseño y planificación de la plataforma, garantizando que los recursos se distribuyan eficientemente sin exceder los costos previstos

Definición de requisitos del proyecto

Funcionales: Diseño de la plataforma, integración de firma electrónica, automatización de cálculos fiscales, actualización continua de las normativas tributarias, soporte en tiempo real.

No Funcionales: Seguridad de la información, manejar un aumento en la cantidad de usuarios, disponibilidad, compatibilidad con diferentes dispositivos.

Calidad: Precisión y fiabilidad en cálculos fiscales y las simulaciones, experiencia de usuario.

Recursos: Recurso financiero, humano, infraestructura tecnológica. **Comunicación:** Comunicación con los usuarios, soporte al cliente, comunicaciones internas

Entregables claves	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis técnico, y económico 2. Plan financiero 3. Plan de comunicación y gestión de riesgo 4. Cronograma de actividades del proyecto 5. Diseño conceptual de la Plataforma 	
Riesgos generales del proyecto	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fallo en la infraestructura tecnológica. 2. Costos operativos y de mantenimiento mayores a lo previsto. 3. Resistencia al Cambio. 4. Vulnerabilidades en la protección de datos. 	
Cronograma de Hitos del Proyecto	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación del acta de constitución 2. Estudios y análisis previos 3. Planificación del proyecto 4. Evaluación y ajuste 5. Presentación de la propuesta 	
Costos presupuestarios estimados	
Ítem	Monto
Inversión inicial del proyecto	L1.194.225,75
Reserva de contingencia	L57.542,58
Lista de Interesados Clave	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Patrocinador 2. Director del proyecto 3. Expertos técnicos y desarrolladores de la plataforma 4. Profesionales independientes 5. Proveedores de software y hardware 6. Entes reguladores 7. Competidores 	
Supuestos y restricciones	
<p>Supuestos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se asume que el personal y recurso necesario estará disponible en los tiempos establecidos para trabajar en la fase de inicio y planificación. 2. Se supone que no habrá cambios importantes en las leyes fiscales y tributarias durante la planificación que puedan afectar los objetivos del proyecto. 3. Se espera que las personas clave, tanto internas como externas, colaboren activamente en las decisiones y en la revisión de los entregables del proyecto. 4. Se asume que se podrá obtener toda la información necesaria para hacer el plan de gestión, el diagnóstico fiscal y el estudio de viabilidad. 5. Se espera que el presupuesto para la fase de planificación se mantenga igual y no haya cambios importantes durante su ejecución. <p>Restricciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El proyecto solo incluye las fases de inicio y planificación. 2. El presupuesto asignado para la planificación es limitado. 3. La planificación debe basarse en las leyes fiscales actuales. 4. La información brindada por los interesados debe ser clara, completa y precisa. <p>El proyecto solo podrá continuar si los inversionistas aprueban los resultados del estudio de viabilidad y la planificación.</p>	

Requisitos de aprobación del proyecto

El éxito del proyecto se medirá por el cumplimiento de ciertos objetivos importantes durante la fase de inicio y planificación. Para ello, es fundamental:

1. Asegurarse de que todos entienden claramente el propósito del proyecto, lo que se entregará y las limitaciones.
2. Crear un documento que detalle cómo se manejarán el tiempo, los costos, la calidad, los riesgos y la comunicación.
3. Verificar que la plataforma sea técnicamente viable, funcione bien y sea económicamente factible.
4. Identificar a las personas o grupos importantes para el proyecto y establecer cómo se les mantendrá informados y comprometidos.
5. Asegurarse de que la plataforma esté diseñada de acuerdo con las leyes fiscales y regulaciones pertinentes.

El éxito del proyecto será evaluado por diversos actores clave:

1. Los propietarios del proyecto revisarán si se alcanzaron los objetivos estratégicos.
2. El director del proyecto garantizará que los entregables cumplan con los estándares establecidos.
3. El patrocinador decidirá si continúa con el financiamiento tras evaluar el estudio de viabilidad

Todos estos actores son responsables de determinar si el proyecto ha sido exitoso y puede avanzar.

La aprobación del proyecto será firmada por varias personas clave:

1. El patrocinador del proyecto, quien tiene la responsabilidad final de aprobar los resultados y liberar recursos adicionales.
2. El director del proyecto, quien certificará que los entregables cumplen con los estándares establecidos.
3. Los representantes clave de los interesados, como inversionistas y asesores técnicos, quienes avalarán el estudio de viabilidad y otros documentos estratégicos para asegurar el respaldo mutuo y el apoyo al proyecto.

Designación del director de proyecto

Nombre	Mariana Cedillos	Nivel de Autoridad
		Nivel de autoridad para tomar decisiones estratégicas y operativas claves, gestionar recursos, controlar la calidad de los entregables y actuar como el principal punto de comunicación con los interesados.

Supervisa a	Equipo técnico
-------------	----------------

Patrocinador que autoriza el proyecto

Nombre	Empresa	Cargo	Fecha
Lic. Lesly Torres	CTL Empresariales	Gerente General	11/12/2024

Fuente: Elaboración propia, 2024

6.4.2.2 GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN

En la propuesta de diseño para desarrollar la plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes la gestión de integración es clave para garantizar que el proyecto se ejecute correctamente, ya que se establecen los objetivos y actividades necesarias para alcanzar los resultados esperados. En este proceso, el acta de constitución del proyecto es muy importante porque marca el inicio del proyecto y define su propósito, lo que se espera lograr, y qué es necesario para tener éxito. Por lo que este documento ayudara a todos los involucrados a entender claramente el proyecto, y asegurar que todos trabajen hacia las mismas metas. Además, se identifican los objetivos del proyecto, requisitos, posibles riesgos, y los interesados claves entre varios puntos fundamentales para formalizar el inicio del proyecto, de conformidad con las buenas prácticas de gestión de proyectos descritas en la Guía PMBOK®.

6.4.2.3 GESTIÓN DEL ALCANCE

Esta sección contiene la estructura de desglose de trabajo (EDT) y el diccionario de los paquetes de trabajo. El objetivo de esta gestión es garantizar que el proyecto cumpla con los requisitos y expectativas, definiendo de manera precisa los límites y condiciones para prevenir desviaciones durante la fase de planificación.

6.4.2.3.1 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)

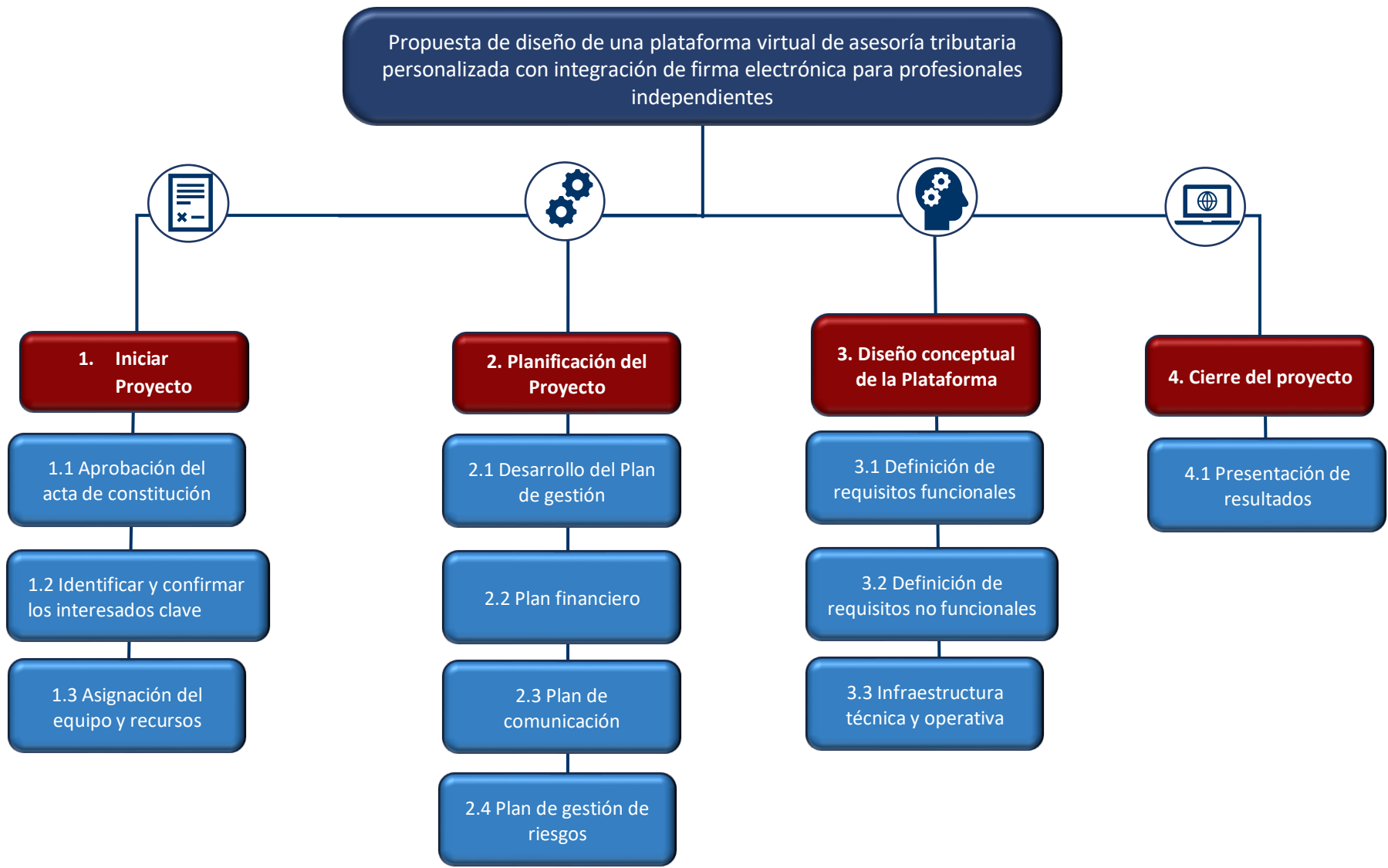


Figura 26. Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)

Fuente: Elaboración propia, 2024.

6.4.2.3.2 DICCIONARIO DE LA ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE TRABAJO (EDT)

Tabla 36. Aprobación del acta de constitución

Paquete de trabajo	1. Inicio del proyecto
Id. actividad	1.1
Actividad	Aprobación del acta de constitución
Tiempo estimado	3 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> Definir los requerimientos, requisitos y entregables del proyecto. Preparación de la reunión a todos los participantes. Formalización de la aprobación del alcance preliminar. 	<ul style="list-style-type: none"> Patrocinador del Proyecto Director del proyecto
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> Acta de constitución aprobada Registro de las observaciones 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 37. Identificar y confirmar los interesados clave

Paquete de trabajo	1. Inicio del proyecto
Id. actividad	1.2
Actividad	Identificar y confirmar los interesados clave
Tiempo estimado	5 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> Revisión de la documentación inicial Elaboración de un listado preliminar del equipo Evaluar el nivel de influencia, e interés de cada interesado Validar la lista preliminar a manera de que todos los interesados sean considerados 	<ul style="list-style-type: none"> Patrocinador del Proyecto Director del proyecto Interesados Clave
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> Lista de interesados clave Mapa de influencia e interés 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 38. Asignación del equipo y recursos

Paquete de trabajo	1. Inicio del proyecto
Id. actividad	1.3
Actividad	Asignación del equipo y recursos
Tiempo estimado	6 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar requerimientos de personal y recursos • Selección del equipo de trabajo • Adquisición de recursos materiales y tecnológicos • Informar a los miembros del equipo sobre sus roles y responsabilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Patrocinador del Proyecto • Director del proyecto • Equipo del proyecto • Proveedores
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> • Lista de equipos asignados • Plan de asignación de recursos 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 39. Plan de Implementación

Paquete de trabajo	2. Planificación del Proyecto
Id. actividad	2.1
Actividad	Desarrollo del Plan de gestión
Tiempo estimado	9 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las fases principales del proyecto • Desarrollo de un cronograma detallado • Asignación de fechas de inicio y fin para cada actividad • Identificación de hitos 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto • Equipo de Planificación
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de fases y actividades • Cronograma 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 40. Plan financiero

Paquete de trabajo	2. Planificación del Proyecto
Id. actividad	2.2
Actividad	Plan financiero
Tiempo estimado	3 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de todos los costos iniciales • Análisis de costos de adquisición • Cotizaciones de proveedores • Identificación de los costos operativos recurrentes y de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto • Analista Financiero • Equipo de Compras • Equipo de operaciones
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> • Estimación de costos iniciales • Estimación de costos operativos y de mantenimiento 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 41. Plan de comunicación

Paquete de trabajo	2. Planificación del Proyecto
Id. actividad	2.3
Actividad	Plan de comunicación
Tiempo estimado	7 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer objetivos de comunicación. • Estrategia de comunicación con interesados • Selección de canales de comunicación • Implementación y seguimiento del plan de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto • Equipo de Comunicación / Marketing • Interesados Clave
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicación aprobado 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 42. Plan de gestión de riesgos

Paquete de trabajo	2. Planificación del Proyecto
Id. actividad	2.4
Actividad	Plan de gestión de riesgos
Tiempo estimado	7 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de lista de riesgos potenciales • Evaluación de la probabilidad y el impacto de cada riesgo identificado • Desarrollo de estrategias de mitigación para los riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto • Analista de Riesgos • Interesados Clave
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Gestión de Riesgos 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 43. Definición de requisitos funcionales

Paquete de trabajo	3. Diseño conceptual de la Plataforma
Id. actividad	3.1
Actividad	Definición de requisitos funcionales
Tiempo estimado	40 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las necesidades del usuario y del negocio • Selección de la tecnología de firma electrónica • Análisis de los requisitos fiscales • Monitoreo de cambios en las normativas tributarias • Implementación de un sistema de soporte en tiempo real 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto • Equipo de Soporte Técnico • Desarrolladores de Software • Proveedor de Tecnología de Firma Electrónica • Experto fiscal
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> • Documento de Requisitos funcionales 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 44. Definición de requisitos no funcionales

Paquete de trabajo	3. Diseño conceptual de la Plataforma
Id. actividad	3.2
Actividad	Definición de requisitos no funcionales
Tiempo estimado	19 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los requisitos de seguridad de la información • Manejo de aumento de usuarios • Definición de los requisitos de disponibilidad y compatibilidad con dispositivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto • Especialista en Seguridad de la Información • Desarrolladores de Software • Ingeniero de Sistemas
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> • Documento de Requisitos no funcionales 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 45. Infraestructura técnica y operativa

Paquete de trabajo	3. Diseño conceptual de la Plataforma
Id. actividad	3.3
Actividad	Infraestructura técnica y operativa
Tiempo estimado	10 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de los requisitos de hardware y software necesarios para la plataforma • Confirmar disponibilidad de recursos para configuración de servidores y redes • Plan de gestión de recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto • Desarrolladores de Software • Ingeniero de Sistemas • Equipo de Compras
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> • Plan de adquisiciones de tecnológica requerida • Plan de gestión de recursos humanos 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

Tabla 46. Presentación de resultados

Paquete de trabajo	4. Cierre del proyecto
Id. actividad	4.1
Actividad	Presentación de resultados
Tiempo estimado	3 días
Descripción de las tareas realizadas	Participantes
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar y aprobar documentos finales • Preparar presentación de los resultados • Consolidar resultados finales • Presentación a los inversionistas y partes interesadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Proyecto • Patrocinador • Interesados claves
Resultados	
<ul style="list-style-type: none"> • Informe final del proyecto. • Documentación archivada de manera organizada y accesible para consultas futuras. • Proyecto formalmente cerrado y comunicado a todos los interesados del proyecto 	

Fuente: Elaboración propia, 2024

6.4.2.4 GESTIÓN DE LOS COSTOS

La gestión de costos del proyecto de diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes se enfocará en asegurar una asignación eficiente de los recursos económicos durante las fases de inicio y planificación. Para ello, se llevará a cabo un análisis detallado de los costos, clasificándolos en fijos (desarrollo de la plataforma, adquisición de tecnología y personal clave) y variables (mantenimiento, soporte técnico y actualizaciones fiscales). El presupuesto se centrará en la fase de diseño, buscando optimizar los recursos disponibles y evitar sobrecostos.

Esta gestión de costos asegurará la viabilidad financiera del proyecto, permitiendo su éxito en la fase de planificación. Además, esta gestión se complementará con un estudio financiero que incluirá proyecciones a cinco años de los costos de operación, junto con los costos asociados al mantenimiento y funcionamiento de la plataforma. Esto permitirá una visión clara de los costos operativos en función del uso y la demanda de servicios de asesoría tributaria por parte de los profesionales independientes.

6.4.2.5 GESTIÓN DE CALIDAD

La gestión de la calidad, según la Guía PMBOK®, sexta edición, es esencial para garantizar que un proyecto cumpla con los requisitos y expectativas de los interesados, asegurando resultados eficientes y satisfactorios. Para el diseño de la plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada para profesionales independientes, la gestión de la calidad se centra en la planificación, aseguramiento y control de los estándares del proyecto, de acuerdo a las actividades establecidas en la Estructura de Desglose del Trabajo (EDT) de esta propuesta. Este enfoque garantizará que la plataforma cumpla con los requisitos de seguridad, precisión y accesibilidad, al mismo tiempo que optimiza la experiencia del usuario, además contribuye al éxito y la competitividad de la empresa consultora, posicionándola como líder en la asesoría tributaria digital para profesionales independientes.

6.4.2.5.1 PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD

En este apartado se detalla el plan de calidad para el proyecto diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica, en el que se establecen las directrices necesarias para asegurar que el desarrollo y la operación de la plataforma cumplan con los estándares de calidad.

Tabla 47. Plan de calidad

Nombre del Proyecto: Diseño de una Plataforma Virtual de Asesoría Tributaria Personalizada con Integración de Firma Electrónica para Profesionales Independientes	Director del Proyecto: Mariana Cedillos	Fecha última actualización: 11 de diciembre, 2024	Versión: 01
Norma de calidad aplicable: 1. ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad 2. Ley de Firma Electrónica (Decreto 149-2013; Acuerdo Ejecutivo 41-2014) 3. ISO/IEC 27001 - Seguridad de la Información 4. Norma ISO/IEC 12207 - Desarrollo y mantenimiento de la plataforma			
Objetivos de calidad			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprobar el análisis técnico y económico del diseño de la plataforma, asegurando que cumpla con los estándares de seguridad y normativas fiscales vigentes. 2. Garantizar que la plataforma sea intuitiva y segura, con un alto nivel de satisfacción de los usuarios finales, facilitando el cumplimiento fiscal. 3. Evaluar la efectividad de la firma electrónica para asegurar su validez legal y seguridad, adaptándose a las regulaciones locales e internacionales. 4. Asegurar que el diseño y funcionalidad sean escalables, permitiendo una fácil actualización de normativas fiscales y expansión de funcionalidades. 5. Mantener una infraestructura segura, donde la confidencialidad y privacidad de los datos sean protegidas en todo momento. 			

Id EDT	Actividad	Requisito	Evidencia de calidad	Indicador de desempeño	Método de evaluación	Responsable
1.1	Aprobación del acta de constitución	Aprobación formal del inicio del proyecto	Acta firmada por el patrocinador	Acta de constitución aprobada sin cambios	Revisión, validación y aprobación del acta por todos los interesados claves	Director del proyecto
1.2	Identificar y confirmar los interesados clave	Identificación y validación de todos los interesados clave	Lista de interesados claves validada	Estrategias de manejo según poder, interés e influencia	Matriz de poder-influencia, poder-interés, influencia-impacto	Director del proyecto, patrocinador
1.3	Asignación del equipo y recursos	Confirmación de los miembros del equipo y recursos necesarios (persona, equipo, herramientas, material e insumos)	Desglose de recursos y equipos y asignación de los mismos	Disponibilidad del recursos y equipo asignado dentro del plazo establecido	Revisión y control del documento de asignación de recursos	Director del proyecto
2.1	Plan de Implementación	Diseño detallado del plan de implementación de la plataforma	Fases y actividades de implementación planificadas, plasmadas en el diagrama de Gantt	Plan detallado por actividades entregado a tiempo	Revisión y seguimiento del documento del plan de implementación	Director del proyecto, experto fiscal, Ingeniero de sistemas / IT
2.2	Plan financiero	Desarrollo del plan financiero para el proyecto	Plan financiero con costos e inversión detallada	Plan financiero aprobado sin exceder el presupuesto inicial	Evaluación del plan financiero y rentabilidad del proyecto (VAN, TIR) flujos de caja	Director financiero, director del proyecto
2.3	Plan de comunicación	Estrategia de comunicación para los interesados clave	Plan de comunicación y cronograma de actividades	Plan de comunicación entregado y aprobado	Revisión, aprobación y análisis de impacto del plan de comunicación	Director del proyecto, especialista en marketing, administrador
2.4	Plan de gestión de riesgos	Identificación de riesgos y su mitigación en la planificación	Análisis de riesgos y estrategias de mitigación	Plan de riesgos aprobado sin riesgos imprevistos	Evaluación del plan de riesgos	Director del proyecto, analista de riesgos, asistente financiero y administrativo
3.1	Definición de requisitos funcionales	Determinación de las funcionalidades clave de la plataforma	Lista de especificaciones de requisitos funcionales	Requisitos funcionales aprobados	Validación con los interesados clave y pruebas de usabilidad	Director del proyecto, experto fiscal, Ingeniero de sistemas / IT

Id EDT	Actividad	Requisito	Evidencia de calidad	Indicador de desempeño	Método de evaluación	Responsable
3.2	Definición de requisitos no funcionales	Determinación de los requisitos no funcionales (seguridad, disponibilidad)	Lista de especificaciones de requisitos no funcionales	Requisitos no funcionales aprobados y validados	Evaluación de viabilidad técnica, pruebas de rendimiento y seguridad	Director del proyecto, experto fiscal, Ingeniero de sistemas / IT
3.3	Infraestructura técnica	Determinación de la infraestructura tecnológica necesaria	Fichas de especificaciones de infraestructura técnica requerida	Infraestructura técnica aprobada según las especificaciones	Evaluación y validación con equipos de infraestructura y operaciones, validación de capacidad y carga	Director del proyecto, experto fiscal, Ingeniero de sistemas / IT
4.1	Presentación de resultados	Presentación del diseño y plan de proyecto al patrocinador y partes interesadas	Presentación con los resultados de la fase de diseño y planificación	Presentación de los resultados realizada en tiempo y forma	Revisión de la presentación final con soportes correspondientes por los interesados	Director del proyecto, patrocinador
Aprobación del Plan: Patrocinador, director del proyecto, y los expertos técnicos						

Fuente: Elaboración propia, 2024

6.4.2.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La gestión de recursos es crucial para el éxito de la propuesta de diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes. A través de la Estructura de Desglose de Recursos (EDR), se identifican y asignan eficientemente los recursos necesarios, tales como personal especializado, equipo, herramientas, materiales e insumos. Este proceso incluye las características de los recursos, así como la definición de roles y responsabilidades, asegurando que cada recurso esté alineado con los objetivos del proyecto. De esta manera, se optimizan los recursos disponibles, se minimizan riesgos y se garantiza la correcta ejecución del proyecto dentro de los plazos establecidos.

6.4.2.6.1 PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS

A continuación, se detalla en la siguiente tabla la planificación de los recursos claves para el diseño y funcionamiento de la plataforma, como personal especializado, equipos, herramientas, materiales e insumos.

Tabla 48. Planificación de la gestión de recursos

Categoría	Subcategoría	Tipo
1. Recurso Humano	1.1 Personal Directivo	1.1.1 Patrocinador
		1.1.2 Director del proyecto
	1.2 Personal Permanente	1.2.1 Experto fiscal
		1.2.2 Oficial RRHH
		1.2.3 Oficial de compra
		1.2.4 Conserje
		1.2.5 Analista financiero
		1.2.6 Asistente administrativo
		1.2.7 Ingeniero de sistemas / IT
1.3 Personal Temporal	1.3.1 Asesor legal de adquisiciones	
	1.3.2 Especialista en plataforma virtual	
	1.3.3 Desarrolladores de software	
	1.3.4 Especialista en marketing	
	1.3.5 Especialista en seguridad informática	
	1.3.6 Analista de riesgos	
2. Equipo	2.1 Infraestructura Física	2.1.1 Servidor principal
		2.1.2 Workstations
		2.1.3 Discos duros (HDD y SSD)
		2.1.4 Routers
		2.1.5 Cables y conectores
		2.1.6 UPS
		2.1.7 Firewalls físicos
		2.1.8 Switches de red
		2.1.9 Sistema de control de acceso físico
		2.1.10 Racks y gabinetes
		2.1.11 Aire acondicionado
	2.2 Infraestructura de Software	2.2.1 Sistema Operativo para Servidores (Windows Server)
		2.2.2 Base de datos (SQL Server)
		2.2.3 Plataforma de desarrollo y lenguaje (Microsoft .NET (C#))
		2.2.4 Plataformas en la nube (Azure)
2.2.5 Servidor web (IIS)		
2.2.6 Framework de desarrollo (ASP.NET Core)		
3. Herramientas	3.1 Herramientas de seguridad y protección de datos	3.1.1 Antivirus (McAfee)
		3.1.2 Cifrado de Datos: BitLocker (Windows Server)
		3.1.3 Sistema de autenticación (Azure Active Directory)
		3.1.4 Control de Accesos (Multifactor MFA)
		3.1.5 Sistema de copias de seguridad (Azure Backup)
		3.1.6 Protección de Aplicaciones Web

Categoría	Subcategoría	Tipo
3. Herramientas	3.2 Herramientas de monitoreo y diagnóstico	3.2.1 Monitoreo de Aplicaciones (Azure Monitor)
		3.2.2 Monitoreo de Base de Datos (SQL Server Management Studio)
		3.2.3 Gestión de Logs (Azure Monitor)
	3.3 Herramienta de integración tecnológica	3.3.1 Integración de firma electrónica (Adobe Sign SDK)
		3.3.2 API Gateway (Azure API Management)
		3.3.3 Gestión de APIs (Postman)
		3.3.4 Software de contenedores (Docker)
		3.3.5 Middleware y Bus de Servicios (Azure Service Bus)
		3.3.6 Plataforma de Integración de Base de Datos (SQL Server Integration Services)
		3.3.7 Orquestación de Flujos de Trabajo (Azure Logic Apps)
	3.4 Herramientas de Gestión de Proyectos	3.4.1 Planificación y control de proyectos (Microsoft Project)
		3.4.2 Automatización y Flujos de Trabajo
3.4.3 Seguimiento de Incidencias		
3.5 Herramientas de comunicación	3.5.1 Equipos de videoconferencia	
	3.5.2 Teléfonos	
	3.5.3 Herramientas de colaboración en línea	
4. Materiales	4.1 Materiales de oficina	4.1.1 Computadoras
		4.1.2 Escritorios y sillas
		4.1.3 Archivos
		4.1.4 Impresoras
		4.1.5 Pizarra
		4.1.6 Proyector
		4.1.7 USB
	4.2 Documentación técnica	4.2.1 Manuales de usuarios
		4.2.2 Libros y recursos educativos
		4.2.3 Guías de desarrollo
4.2.4 Normativas Fiscales		
5. Insumos	5.1 Licencias, certificados y suscripciones	5.1.1 Licencia de software para base de datos
		5.1.2 Licencia de Windows Server
		5.1.3 Licencia de Adobe Sign SDK
		5.1.4 Licencia de software de desarrollo
		5.1.5 Licencia de herramientas de diseño
		5.1.6 Licencia de herramientas de seguridad
		5.1.7 Suscripción a servicios en la nube
		5.1.8 Suscripción a la Gaceta
		5.1.9 Certificados de firma electrónica
		5.1.10 Certificados SSL para la encriptación de las comunicaciones
		5.1.11 Licencia para herramientas de validación de firmas electrónicas

Categoría	Subcategoría	Tipo
5. Insumos	5.2 Servicios en la Nube	5.2.1 Plataformas de computación en la nube
		5.2.2 Plataformas de bases de datos gestionadas
		5.2.3 Servicios de computación sin servidor
		5.2.4 Plataformas de firma electrónica
		5.2.5 Plataformas de monitoreo en la nube
	5.3 Servicios Externos	5.3.1 Servicios de correo electrónico
		5.3.2 Servicios de análisis de datos
		5.3.3 Servicios de hosting
		5.3.4 Plataformas de integración de pagos
		5.3.5 Plataformas de almacenamiento en la nube
	5.4 Oficina	5.4.1 Insumos de oficina
		5.4.2 Conexión a Internet
		5.4.3 Software de generación de informes
		5.4.4 Software de presentaciones
		5.4.5 Software de monitoreo y control

Fuente: Elaboración propia, 2024

6.4.2.6.2 CARACTERÍSTICAS A CONSIDERAR DE LOS RECURSOS

La siguiente tabla detalla las características esenciales a considerar para los recursos necesarios en el diseño de la plataforma, abarcando tanto el recurso humano como el equipo, para asegurar que los recursos cumplan con los requisitos técnicos y operativos establecidos.

Tabla 49. Características de los recursos

Recurso	Características
Recurso Humano	Requisitos Académicos Experiencia Laboral Requisitos Generales (Edad, Sexo, Estado civil) Habilidades Técnicas y Blandas Habilidades de liderazgo
Equipo	Calidad y durabilidad Capacidad de procesamiento Actualización de equipo Capacidad de almacenamiento Costo y presupuesto Actualización constante Facilidad de integración con otros sistemas Seguridad

Recurso	Características
Herramientas	Cifrado de información Autenticación multifactor Control de accesos Cumplimiento de normativas de privacidad Análisis en tiempo real Generación de informes detallados Detección de errores Alertas automáticas Compatibilidad con sistemas existentes Flexibilidad y escalabilidad Planificación y control de tareas Generación de informes Canales eficaces Facilidad de uso
Materiales	Durabilidad Ergonomía Cumplimiento de normas de seguridad Información clara y accesible
Insumos	Acceso a herramientas profesionales Actualizaciones periódicas Disponibilidad Escalabilidad Integración con otras herramientas Cumplimiento con estándares de seguridad y privacidad Proveedores con experiencia Coste competitivo Servicio de soporte confiable Espacio adecuado Accesibilidad Equipos y tecnología disponibles

Fuente: Elaboración propia, 2024

6.4.2.6.3 ESTRUCTURA DE DESGLOSE DE RECURSOS (EDR)

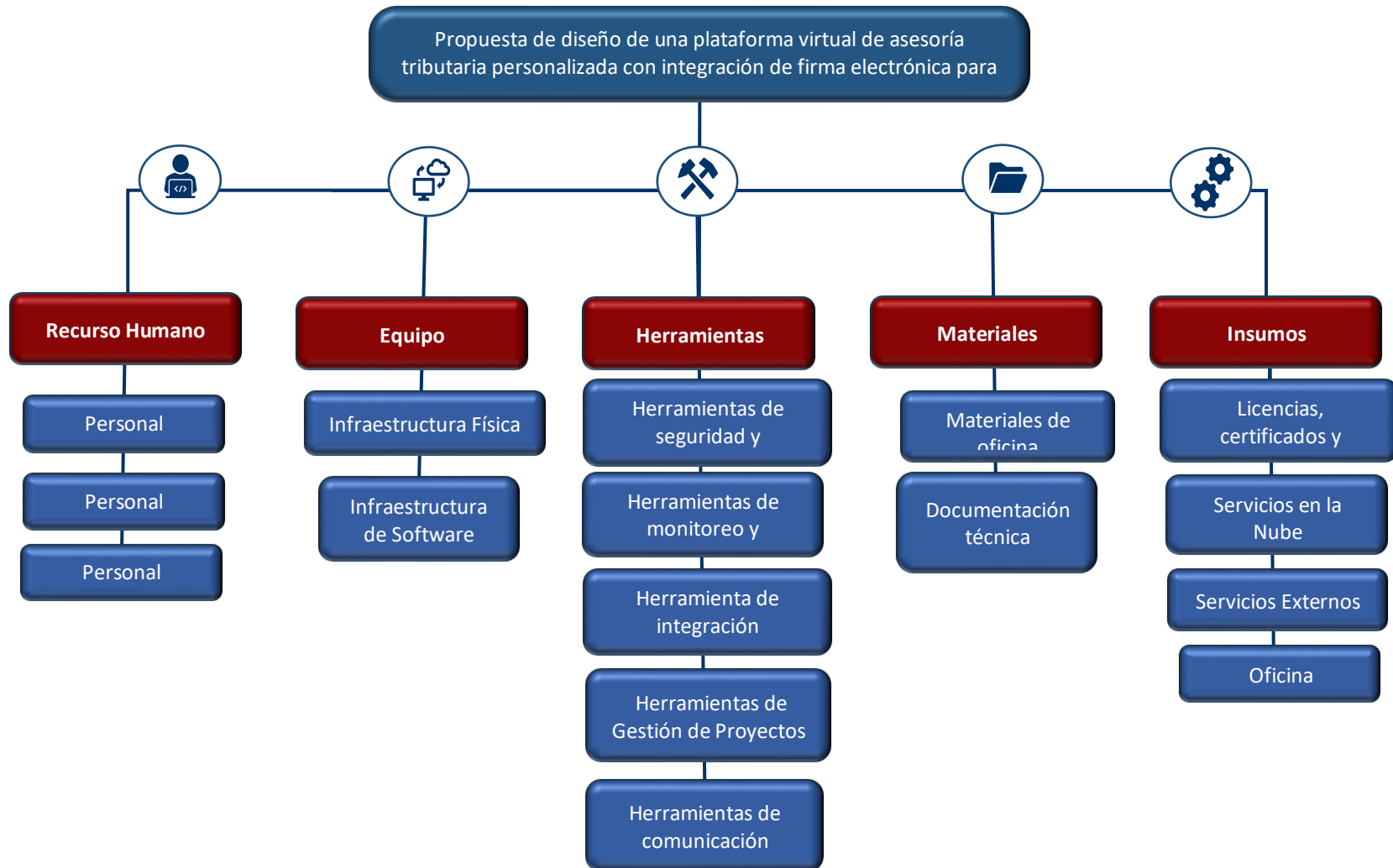


Figura 27. Estructura de Desglose de Recursos (EDR)

Fuente: Elaboración propia, 2024

6.4.2.6.4 ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA EMPRESA CONSULTORA

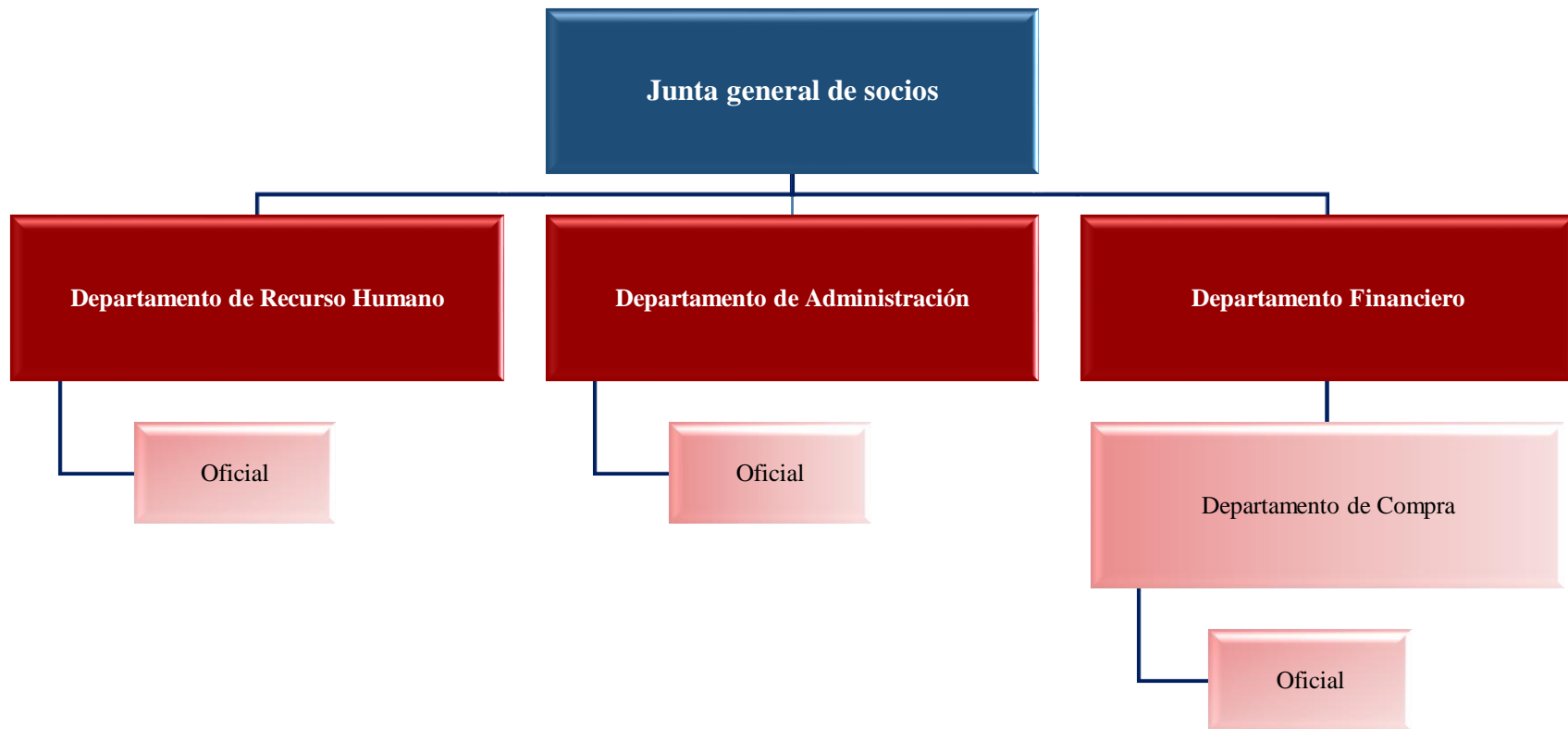


Figura 28. Organigrama actual de la empresa consultora

Fuente: Elaboración propia, 2024

6.4.2.6.5 ORGANIGRAMA DEL PROYECTO

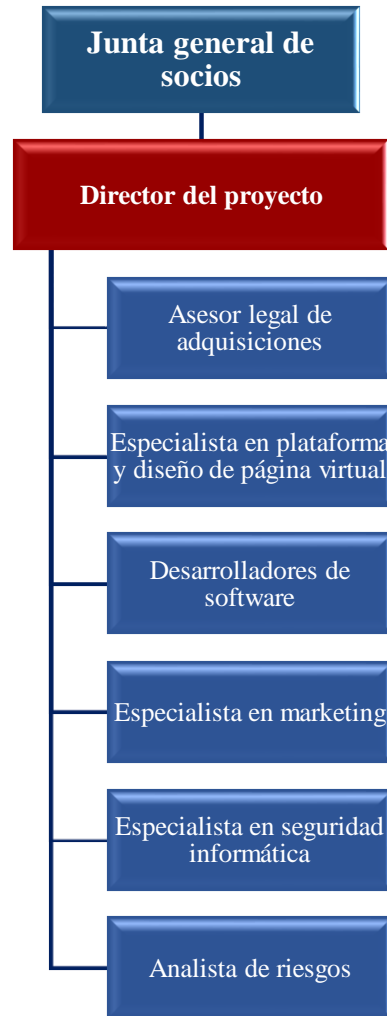


Figura 29. Organigrama del proyecto
Fuente: Elaboración propia, 2024

6.4.2.6.6 ORGANIGRAMA EMPRESARIAL Y DE PROYECTO

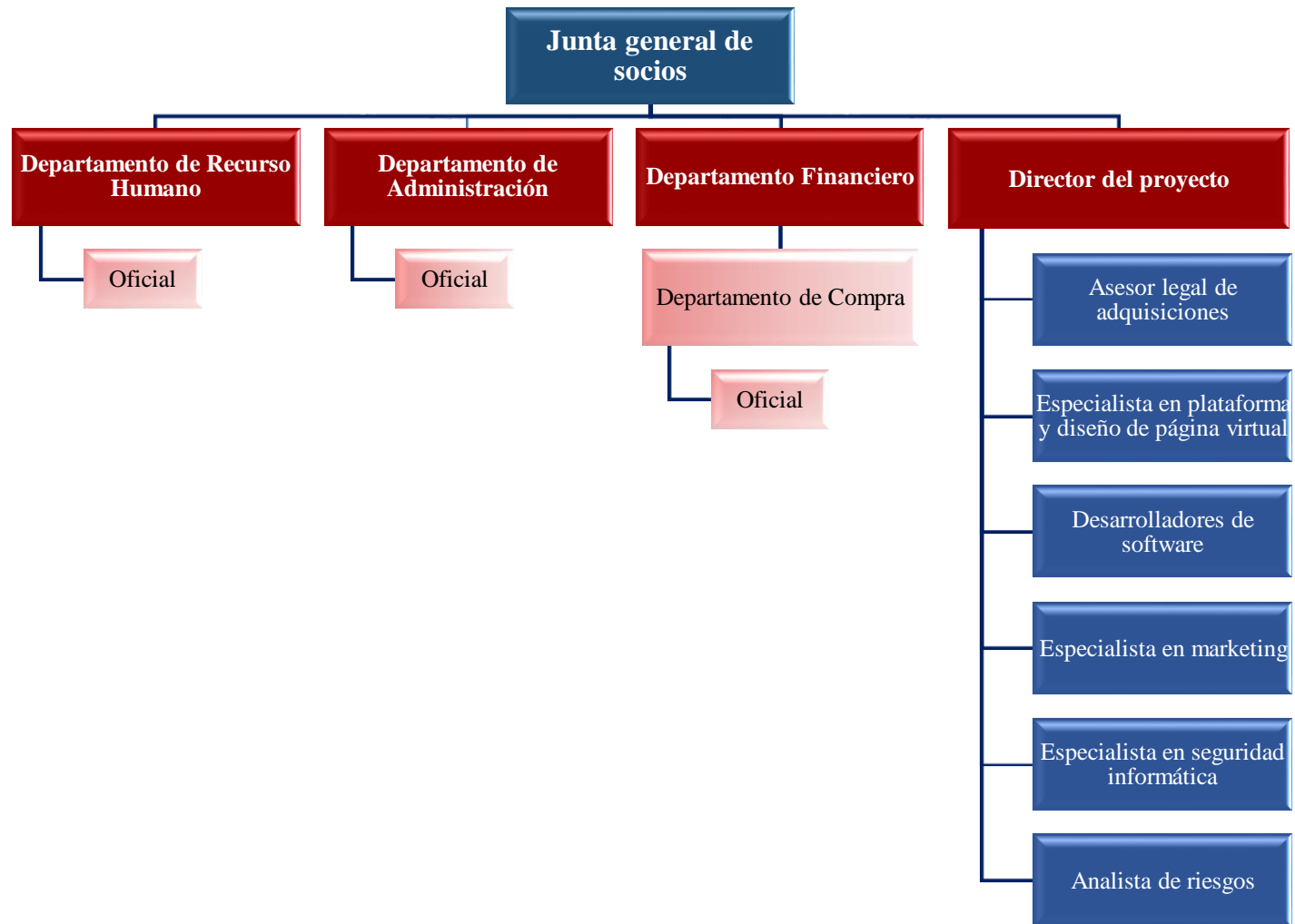


Figura 30. Organigrama
Fuente: Elaboración propia, 2024

6.4.2.6.7 PERFIL DE PUESTOS ROLES Y RESPONSABILIDADES PROPUESTOS

A continuación, se presentan tablas que detallan el perfil de puestos, roles y responsabilidades propuestos estableciendo características y requisitos clave para los puestos necesarios en el diseño de la plataforma virtual de asesoría tributaria.

Tabla 50. Perfil de puesto: Junta general de socios

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Junta general de socios
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer los objetivos estratégicos del proyecto, asegurando su alineación con la misión de la empresa y la comprensión de su propósito por todos los involucrados. 2. Aprobar el plan de desarrollo de la plataforma, garantizando que el diseño y los entregables estén alineados con los objetivos, y se ejecuten dentro de los plazos y presupuesto establecidos. 3. Validar que los requisitos técnicos, como la firma electrónica y los cálculos fiscales automáticos, cumplan con las normativas y necesidades del proyecto. 4. Evaluar y aprobar la viabilidad técnica, económica y de mercado, y el plan financiero que respalde el desarrollo del proyecto dentro del presupuesto. 5. Aprobar el cronograma de actividades y el plan de comunicación para asegurar el flujo adecuado de información entre todos los involucrados. 6. Evaluar el avance del proyecto en la fase de planificación, tomando decisiones sobre su continuidad basándose en los resultados obtenidos. 7. Validar los entregables claves, como el diseño conceptual y los informes de viabilidad, asegurándose de que se alineen con los objetivos y requisitos establecidos. 8. Mantener una comunicación efectiva con los inversionistas y stakeholders clave, asegurando su compromiso y alineación con los objetivos del proyecto. 9. Tomar decisiones clave sobre la continuación del proyecto, evaluando los entregables y la viabilidad antes de autorizar su avance a la siguiente fase. 	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 51. Perfil de puesto: Directo de proyecto

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Director del proyecto
Rango salarial	L. 35,000- L 40,000.00
Requisitos	Más de 3 años de experiencia previa en gestión de proyectos tecnológicos o digitales.
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Directivo
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none">1. Coordinar todas las actividades del proyecto, asegurando que se cumplan los objetivos y el cronograma establecido.2. Controlar los recursos (dinero, personal y tecnología) y asegurarse de que el proyecto se mantenga dentro del presupuesto.3. Asegurar que la plataforma cumpla con todas las funciones necesarias, como la firma electrónica, cálculos fiscales automáticos y actualización de normativas.4. Identificar posibles problemas y crear soluciones para evitarlos o minimizarlos.5. Supervisar y apoyar al equipo de trabajo para asegurarse de que todos cumplan con sus funciones.6. Informar y mantener el compromiso del patrocinador y otros interesados claves del proyecto.7. Verificar que todos los resultados del proyecto, como el diseño de la plataforma y los estudios de viabilidad, cumplan con los estándares de calidad.8. Comprobar que el proyecto sea económicamente y técnicamente posible, y tomar decisiones sobre si continuar o hacer ajustes.9. Asegurar que el proyecto avance según el cronograma establecido, y ajustar lo necesario si hay retrasos.10. Asegurarse de que toda la documentación del proyecto esté organizada y sea accesible.11. Revisar y aprobar los resultados clave del proyecto, garantizando que cumplan con los requisitos y expectativas.	
Reporta a	
Junta general de socios	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 52. Perfil de puesto: Experto Fiscal

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Experto Fiscal
Rango salarial	L.18,000 - L.20,000
Requisitos	3 o más años de experiencia en materia fiscal
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Permanente
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none">1. Brindar asesoría técnica y actualizada sobre las normativas fiscales, ayudando a la plataforma a ofrecer información precisa a los usuarios en tiempo real.2. Supervisar y validar los cálculos automáticos de impuestos para garantizar que sean correctos y estén alineados con la legislación tributaria vigente.3. Mantener actualizados los cambios en las leyes fiscales y garantizar que estos sean implementados correctamente en la plataforma para que los usuarios siempre tengan acceso a la información más reciente.4. Crear y revisar los contenidos educativos y las respuestas automatizadas sobre temas fiscales dentro de la plataforma, asegurando que sean fáciles de entender para los usuarios.5. Identificar posibles riesgos fiscales para los usuarios de la plataforma.6. Colaborar con el equipo de desarrollo para mejorar las funciones fiscales de la plataforma, como la integración de la firma electrónica y los cálculos de impuestos, asegurando su efectividad y seguridad.7. Asegurar que la plataforma sea capaz de generar reportes fiscales precisos y adecuados para que los profesionales independientes puedan cumplir con sus obligaciones ante la autoridad tributaria.8. Brindar apoyo durante auditorías o revisiones fiscales, ayudando a aclarar dudas sobre cálculos automáticos de impuestos.9. Proporcionar formación y soporte continuo a los usuarios de la plataforma sobre temas fiscales y el uso correcto de las herramientas de la plataforma para cumplir con sus obligaciones fiscales.	
Reporta a	
Director del proyecto	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 53. Perfil de puesto: Oficial RRHH

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Oficial RRHH
Rango salarial	L.12,000 - L.15,000
Requisitos	2 o más años de experiencia en el área de Recursos Humanos
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Permanente
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y contratar a las personas adecuadas para el proyecto, asegurando que el equipo cuente con los conocimientos y habilidades necesarias para el desarrollo y éxito de la plataforma. 2. Administrar los contratos laborales temporales y la documentación legal del personal. 3. Garantizar que el personal reciba su remuneración y beneficios de manera puntual y conforme a lo pactado. 4. Asegurar que todas las actividades del área de RRHH cumplan con las normativas legales laborales, fiscales y de seguridad social vigentes. 5. Resolver cualquier conflicto o problema relacionado con el personal. 6. Fomentar la comunicación eficaz dentro del equipo. 7. Colaborar en la planificación de recursos humanos. 	
Reporta a	
Director del proyecto, gerencia de RRHH	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 54. Perfil de puesto: Oficial de compra

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Oficial de compra
Rango salarial	L.12,000 - L.15,000
Requisitos	2 o más años de experiencia en el área de Compras
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Permanente
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y planificar las compras necesarias para el proyecto, considerando las necesidades tecnológicas, de infraestructura y recursos para el equipo. 2. Buscar y evaluar proveedores adecuados, garantizando que ofrezcan productos y servicios de calidad, dentro del presupuesto y con condiciones favorables. 3. Negociar con proveedores para obtener las mejores condiciones de precio, pago y plazos de entrega. 4. Realizar y gestionar las órdenes de compra, asegurando que los productos y servicios se adquieran en los plazos establecidos y con las especificaciones requeridas. 5. Controlar y asegurar que las compras se realicen dentro del presupuesto asignado para evitar sobrecostos. 6. Hacer seguimiento de las entregas de productos y servicios. 7. Administrar los contratos con proveedores, asegurando que se cumplan las cláusulas acordadas. 8. Supervisar la correcta recepción de facturas y gestionar los pagos a proveedores según los acuerdos establecidos. 	
Reporta a	
Director del proyecto, gerencia de compra	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 55. Perfil de puesto: Analista financiero

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Analista financiero
Rango salarial	L.15,000 - L.18,000
Requisitos	3 o más años de experiencia en el área de finanzas y contabilidad
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Permanente
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar y mantener el presupuesto del proyecto, asegurándose de que todos los gastos estén dentro de lo establecido. 2. Evaluar los costos asociados con cada etapa del proyecto y calcular la rentabilidad, ayudando a identificar áreas donde se puedan reducir gastos o mejorar la eficiencia. 3. Crear informes financieros periódicos sobre el estado económico del proyecto. 4. Supervisar el flujo de caja del proyecto. 5. Realizar estudios de viabilidad financiera para evaluar la rentabilidad y los riesgos financieros de las decisiones del proyecto. 6. Asegurar que las inversiones realizadas en el proyecto se estén utilizando adecuadamente, maximizando el retorno sobre las inversiones y optimizando el uso de los recursos financieros. 7. Identificar y evaluar los riesgos financieros del proyecto. 	
Reporta a	
Director del proyecto, gerencia financiera	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 56. Perfil de puesto: Asistente administrativo

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Asistente administrativo
Rango salarial	L.15,000 - L.18,000
Requisitos	3 o más años de experiencia en el área de administración
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Permanente
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar y mantener actualizados todos los documentos del proyecto. 2. Planificar y coordinar las reuniones del equipo del proyecto. 3. Recibir, clasificar y distribuir la correspondencia del proyecto, incluyendo correos electrónicos y cartas, y asegurarse de que se respondan de manera oportuna. 4. Asistir con tareas relacionadas con la contratación, y seguimiento de los empleados del proyecto. 5. Gestionar el inventario de materiales de oficina. 6. Ayudar en la creación de informes sobre el avance administrativo del proyecto. 7. Ser el primer punto de contacto para los proveedores y clientes, gestionando consultas y solicitudes. 	
Reporta a	
Director del proyecto, gerencia administrativa	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 57. Perfil de puesto: Conserje

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Conserje
Rango salarial	L.8,000 - L.10,000
Requisitos	1 o más años de experiencia
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Permanente
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ayuda a organizar el acceso de personas externas 2. Asiste al equipo en tareas prácticas 3. Llevar y traer documentos, materiales o paquetes dentro o fuera del proyecto, como bancos, oficinas gubernamentales o proveedores. 4. Apoyo con tareas básicas como fotocopias, entregar mensajes o coordinar compras de suministros. 5. Colaborar en la organización de reuniones, ayudando con la disposición de sillas, mesas, materiales y cualquier otro requerimiento relacionado con la infraestructura física del proyecto. 	
Reporta a	
Director del proyecto, gerencia administrativa	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 58. Perfil de puesto: Ingeniero de sistemas / IT

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Ingeniero de sistemas / IT
Rango salarial	L.18,000 - L.20,000
Requisitos	3 o más años de experiencia en IT
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Permanente
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar, configurar y mantener la infraestructura tecnológica (servidores, redes, hardware) del proyecto. 2. Colaborar en el desarrollo de la plataforma virtual y otras aplicaciones relacionadas, asegurándose de que se ajusten a las necesidades del proyecto y manteniéndolas actualizadas. 3. Brindar soporte técnico diario a los miembros del equipo del proyecto para resolver problemas relacionados con el software, hardware y redes. 4. Implementar y gestionar medidas de seguridad para proteger los sistemas y la información sensible del proyecto, incluyendo la gestión de firewalls, antivirus y el control de accesos. 5. Asegurar el funcionamiento correcto de las bases de datos, realizando backups regulares. 6. Realizar monitoreos de la infraestructura tecnológica, identificando posibles fallos y tomando medidas preventivas para optimizar el rendimiento. 7. Participar en el diseño e implementación de nuevas soluciones tecnológicas, coordinando las necesidades del proyecto con los proveedores externos y otros equipos internos. 	
Reporta a	
Director del proyecto, jefe de IT	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 59. Perfil de puesto: Asesor legal de adquisiciones

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Asesor legal de adquisiciones
Rango salarial	L.15,000 - L.18,000
Requisitos	3 o más años de experiencia
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Temporal
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none">1. Brindar asesoría legal en todos los procesos de adquisición, garantizando que se sigan los procedimientos legales y que los contratos sean válidos.2. Redactar, revisar y negociar los contratos de compras y acuerdos con proveedores, asegurándose de que todas las cláusulas sean claras, justas y legales.3. Asegurar que todas las adquisiciones y transacciones cumplan con las leyes locales, nacionales e internacionales, además de las normativas internas de la empresa.4. Resolver y gestionar cualquier conflicto legal relacionado con adquisiciones, incluyendo la resolución de disputas con proveedores o la defensa ante reclamaciones legales.5. Identificar riesgos legales en los contratos de compra.6. Brindar asesoría legal en procesos de adquisiciones, asegurando que el proceso cumpla con todas las regulaciones y requisitos legales.7. Supervisar que tanto la empresa como los proveedores cumplan con los términos y condiciones de los contratos, y tomar las acciones necesarias en caso de incumplimiento.	
Reporta a	
Director del proyecto, Ingeniero de sistemas / IT	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 60. Perfil de puesto: Especialista en plataforma y diseño de página virtual

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Especialista en plataforma y diseño de página virtual
Rango salarial	L.30,000 - L.50,000
Requisitos	4 o más años de experiencia Diseñador de Página Virtual
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Temporal
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear el diseño visual de la plataforma, asegurando que la interfaz sea clara, atractiva y fácil de usar. 2. Mejorar la experiencia del usuario a través de un diseño lógico y funcional, optimizando la estructura de la plataforma para que los usuarios puedan completar sus tareas (como la consulta de impuestos y la firma electrónica) de manera rápida y eficiente, sin complicaciones. 3. Desarrollar prototipos visuales interactivos de la plataforma. 4. Diseñar la Estructura y Navegación de la Página con secciones clave (asesoría en tiempo real, simulación de impuestos, firma electrónica). Esto incluye crear un menú de navegación claro y un flujo lógico para las actividades del usuario. 5. Asegurar que el diseño de la plataforma esté alineado con la identidad visual de la empresa. 6. Garantizar que la plataforma sea completamente funcional y estéticamente atractiva en dispositivos móviles (smartphones y tablets). 7. Trabajar junto a los desarrolladores de software, ingenieros de sistemas y especialistas en seguridad para integrar funcionalidades clave, como la firma electrónica y el cálculo automático de impuestos, asegurando que el diseño se adapte a las necesidades funcionales de la plataforma. 8. Ejecutar pruebas de usabilidad con usuarios reales para identificar puntos débiles en la experiencia de navegación y realizar ajustes en el diseño. 9. Asegurar que los elementos visuales de la plataforma estén optimizados para que no afecten el rendimiento, garantizando tiempos de carga rápidos y una navegación sin interrupciones. 10. Diseñar la interfaz de la función de firma electrónica, asegurando que sea fácil de usar y visualmente clara. 11. Asegurarse de que la plataforma sea compatible con múltiples navegadores web (Chrome, Firefox, Safari, etc.), de modo que los usuarios puedan acceder a ella desde cualquier navegador sin problemas. 12. Analizar los comentarios de los usuarios sobre el diseño de la plataforma y realizar ajustes periódicos para mejorar la experiencia, siempre tomando en cuenta las necesidades y dificultades reportadas. 13. Trabajar con el equipo de marketing para diseñar las interfaces visuales que promocionen la plataforma, como banners o páginas de aterrizaje. 14. Adaptar y rediseñar la plataforma cuando haya actualizaciones en las leyes fiscales o en los requisitos de la firma electrónica, asegurándose de que la plataforma siempre esté alineada con las regulaciones vigentes. 15. Crear y mantener la documentación técnica relacionada con la plataforma, incluyendo manuales de usuario, procedimientos de mantenimiento, y guías para el personal de soporte técnico. 	
Reporta a	
Director del proyecto, Ingeniero de sistemas / IT	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 61. Perfil de puesto: Desarrolladores de software

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Desarrolladores de software
Rango salarial	L.25,000 - L.30,000
Requisitos	4 o más años de experiencia
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Temporal
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none">1. Crear las funcionalidades principales de la plataforma, como la interfaz de usuario, el sistema de cálculos fiscales, y la integración con la firma electrónica.2. Escribir código de software que sea eficiente, fácil de mantener y cumplir con los estándares de calidad establecidos para el proyecto.3. Realizar pruebas exhaustivas en las funcionalidades para garantizar que no haya errores o fallos. Esto incluye pruebas de usabilidad, rendimiento y seguridad.4. Identificar y corregir los errores o fallos en el código para garantizar el buen funcionamiento de la plataforma.5. Integrar tecnologías y herramientas externas que sean necesarias para la plataforma, como sistemas de pagos, firmas electrónicas o bases de datos.6. Mejorar el rendimiento y la velocidad de la plataforma.7. Trabajar en conjunto con otros miembros del equipo, como el Especialista en Plataforma Virtual y el Ingeniero de Sistemas, para asegurar que todos los componentes técnicos estén alineados.8. Documentar todo el código desarrollado para que otros desarrolladores puedan entenderlo y trabajar con él en el futuro, así como para facilitar el mantenimiento.9. Realizar tareas de mantenimiento para asegurar que el software siga funcionando correctamente después de su implementación, realizando actualizaciones.10. Asegurar que el software desarrollado cumpla con los requisitos específicos del proyecto, como las funcionalidades de asesoría tributaria y la seguridad de los datos de los usuarios.	
Reporta a	
Director del proyecto, Ingeniero de sistemas / IT	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 62. Perfil de puesto: Especialista en marketing

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Especialista en marketing
Rango salarial	15,000 - L.18,000
Requisitos	4 o más años de experiencia
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Temporal
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none">1. Crear y ejecutar estrategias de marketing digital para promover la plataforma y atraer a los profesionales independientes, utilizando herramientas necesarias y marketing en redes sociales.2. Administrar las cuentas de redes sociales del proyecto (Facebook, Instagram, LinkedIn, etc.), publicando contenido relevante y atrayente para generar interacción con la audiencia.3. Realizar investigaciones de mercado para identificar las necesidades y preferencias de los usuarios potenciales de la plataforma, así como la oferta de la competencia.4. Desarrollar contenido atractivo y educativo (blogs, infografías, videos) relacionado con la asesoría tributaria y la plataforma.5. Crear y gestionar campañas publicitarias en línea.6. Gestionar la identidad de marca de la plataforma, asegurando que todos los materiales de marketing sean coherentes y efectivos en transmitir el valor del servicio.7. Coordinar la relación con medios de comunicación y otros socios estratégicos para promocionar la plataforma, y aumentar la visibilidad del proyecto.8. Medir y analizar el rendimiento de las campañas de marketing utilizando herramientas de análisis web.9. Crear estrategias para generar potenciales clientes interesados en la plataforma, y motivarlos a utilizar el servicio.10. Organizar eventos virtuales, como webinars, para promover la plataforma, educar a los profesionales independientes entre otros.	
Reporta a	
Director del proyecto	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 63. Perfil de puesto: Especialista en seguridad informática

Perfil del puesto	
Nombre del cargo	Especialista en seguridad informática
Rango salarial	L.25,000 - L.30,000
Requisitos	4 o más años de experiencia
Sexo	Indiferente
Tipo de contrato	Temporal
Funciones específicas	
<ol style="list-style-type: none">1. Realizar auditorías y pruebas para identificar posibles vulnerabilidades en la plataforma y los sistemas asociados, asegurándose de que no haya brechas de seguridad.2. Establecer y mantener políticas de seguridad informática para proteger los datos de los usuarios y el funcionamiento de la plataforma.3. Supervisar los sistemas, redes y bases de datos para detectar actividades sospechosas o intentos de intrusión.4. Asegurarse de que toda la información almacenada en la plataforma esté cifrada y protegida.5. Crear y poner en práctica planes de respuesta ante posibles incidentes de seguridad, como hackeos o filtraciones de datos, para minimizar los daños.6. Ejecutar pruebas controladas de penetración en la plataforma para simular ataques cibernéticos.7. Implementar y gestionar sistemas de autenticación de usuarios, como autenticación de dos factores, para garantizar que solo personas autorizadas tengan acceso a la información sensible.8. Asegurarse de que la plataforma cumpla con las normativas locales e internacionales de protección de datos.9. Brindar formación al equipo de trabajo sobre buenas prácticas de seguridad, incluyendo el manejo adecuado de contraseñas.10. Evaluar, seleccionar y gestionar herramientas de seguridad como antivirus, firewalls, y sistemas de detección de intrusiones para proteger los sistemas de la plataforma.	
Reporta a	
Director del proyecto	

Fuente: Elaboración propia, 2024.

6.4.2.7 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN

La gestión de las comunicaciones en el proyecto de diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada tiene como objetivo asegurar que las necesidades de información de todos los interesados se satisfagan de manera efectiva. A través de la planificación de comunicación, se garantizará el flujo adecuado de información entre los equipos de trabajo, los usuarios y los interesados claves. Esto incluye tanto la comunicación interna entre los miembros del proyecto como la externa, para mantener a todos los interesados actualizados sobre el progreso y cualquier cambio relevante.

Para lograr una comunicación eficiente, se implementarán diversos métodos y canales, como correos electrónicos, reuniones presenciales, y videoconferencias. Además, se priorizará la comunicación ascendente y descendente, asegurando que las directrices y resultados del proyecto lleguen de manera clara y oportuna. Todo esto se estructurará en una matriz de gestión de comunicaciones que definirá las responsabilidades, el medio de entrega y la frecuencia de las comunicaciones, con el fin de mantener a todos alineados y asegurar el éxito del proyecto.

6.4.2.7.1 PROCESO DE COMUNICACIÓN ENTRE LOS INVOLUCRADOS DEL PROYECTO

La siguiente tabla establece las pautas para garantizar una comunicación fluida y efectiva entre todos los participantes del proyecto, definiendo quién comunica, a quién se dirige la información y el medio de comunicación utilizado.

Tabla 64. Proceso de comunicación

¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	Medio de comunicación
Patrocinador	Director del proyecto	Correo electrónico, reunión presencial, llamada telefónica
Director del proyecto	Expertos fiscales, Analista financiero, Desarrolladores de software	Correo electrónico, reuniones de equipo
Director del proyecto	Especialista en plataforma y diseño de página virtual	Reunión presencial, correo electrónico
Director del proyecto	Especialista en marketing	Correo electrónico, reuniones semanales de equipo, videoconferencia
Director del proyecto	Especialista en seguridad informática	Correo electrónico, reuniones de equipo, videoconferencia

¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	Medio de comunicación
Director del proyecto	Asesor legal de adquisiciones	Reunión presencial, correo electrónico, videoconferencia
Director del proyecto	Oficial RRHH	Correo electrónico, reunión presencial, llamada telefónica
Director del proyecto	Oficial de compras	Reunión presencial, correo electrónico
Director del proyecto	Conserje	Correo electrónico, notas, mensajes breves
Director del proyecto	Ingeniero de sistemas / IT	Reuniones técnicas, correo electrónico
Director del proyecto	Analista de riesgos	Reuniones de equipo, correo electrónico, videoconferencia
Experto fiscal	Director del proyecto, Asistente administrativo	Reuniones de equipo, correo electrónico
Experto fiscal	Desarrolladores de software	Reuniones técnicas, correo electrónico
Analista financiero	Director del proyecto, Especialista en marketing	Correo electrónico, reuniones de equipo
Asistente administrativo	Director del proyecto, Expertos técnicos	Correo electrónico, reuniones, videoconferencias
Ingeniero de sistemas / IT	Director del proyecto, Desarrolladores de software	Reunión técnica, correo electrónico, videoconferencias
Especialista en plataforma y diseño de página virtual	Director del proyecto, Desarrolladores de software	Reunión técnica, correo electrónico, videoconferencias
Especialista en seguridad informática	Director del proyecto, Ingeniero de sistemas / IT	Reuniones técnicas, correo electrónico, videoconferencia

Fuente: Elaboración propia, 2024.

6.4.2.7.2 MATRIZ DE COMUNICACIÓN

Tabla 65. Matriz de comunicación

Entregable de comunicación	Audiencia	Descripción	Resultado esperado	Medio de entrega	Autor	Revisión y aprobación	Emisor	Periodicidad
Acta de constitución del proyecto	Patrocinador, director del proyecto	Autoriza el inicio del proyecto y define su propósito, alcance, recursos y responsabilidades.	Aprobación del proyecto para iniciar la fase de planificación.	Correo electrónico, Reunión presencial	Director del proyecto	Patrocinador	Director del proyecto	Única (al inicio del proyecto)
Plan de comunicación	Todos los interesados claves	Documento detallado sobre cómo se manejará la información, especificando qué, cuándo y cómo se comunicará.	Asegurarse de que todos los involucrados entiendan el flujo de comunicación y los tiempos de entrega.	Correo electrónico, Reunión presencial, videoconferencia	Director del proyecto	Patrocinador, expertos claves	Director del proyecto	Única (al inicio del proyecto)
Cronograma del proyecto	Todos los interesados claves	Documento que presenta las fechas y las fases del proyecto para asegurar la planificación correcta.	Asegurar que todos estén alineados con las fechas y las entregas planificadas.	Correo electrónico, Microsoft Project	Director del proyecto	Patrocinador, analista de riesgos	Director del proyecto	Única (al inicio del proyecto)
Plan de riesgos	Todos los interesados claves	Documento detallado que identifica, evalúa y planifica los riesgos del proyecto	Tener un enfoque proactivo para los posibles riesgos que puedan surgir durante el proyecto.	Correo electrónico, Reunión presencial	Analista de riesgos	Director del proyecto, patrocinador, expertos claves	Director del proyecto	Única (al inicio del proyecto)
Progreso de las fases del proyecto	Patrocinador, director del proyecto	Informes periódicos sobre el avance de cada fase del proyecto, incluidos los hitos alcanzados.	Asegurar la transparencia del avance del proyecto y anticipar cualquier desviación.	Correo electrónico, Reunión presencial	Director del proyecto	Patrocinador, director del proyecto	Director del proyecto	Semanalmente

Entregable de comunicación	Audiencia	Descripción	Resultado esperado	Medio de entrega	Autor	Revisión y aprobación	Emisor	Periodicidad
Informe de control de calidad	Director del proyecto, expertos técnicos	Informe que describe cómo se están cumpliendo los estándares de calidad y si se están alcanzando los objetivos de calidad.	Asegurar que el diseño cumpla con los estándares de calidad definidos.	Correo electrónico, Reunión presencial	Director del proyecto	Patrocinador, especialistas técnicos	Director del proyecto	Mensualmente
Entregables de diseño (Conceptualización de la plataforma)	Patrocinador, director del proyecto, expertos en diseño	Presentación de los primeros avances en el diseño conceptual de la plataforma, incluyendo la interfaz y funcionalidades iniciales.	Obtener retroalimentación de los interesados clave sobre el diseño.	Correo electrónico, Reunión presencial	Especialista en diseño de plataforma	Patrocinador, director del proyecto	Especialista en diseño de plataforma	Al final de la fase de diseño
Plan financiero	Patrocinador	Documento que presenta el presupuesto detallado para la fase de planificación y el análisis económico del proyecto.	Asegurar que se pueda seguir el presupuesto y verificar la viabilidad financiera del proyecto.	Correo electrónico, Reunión presencial	Analista financiero	Patrocinador, director del proyecto	Analista financiero	Única (al inicio del proyecto)
Reunión para presentar propuesta de diseño de la plataforma	Patrocinador, director del proyecto, expertos técnicos, asesor legal, analista financiero, especialistas en plataformas	Presentación detallada de la propuesta del diseño de la plataforma virtual, incluyendo aspectos técnicos, financieros, de seguridad y de viabilidad.	Aprobación inicial de la propuesta, comentarios para ajustes, alineación sobre el diseño.	Reunión presencial, videoconferencia	Director del proyecto	Patrocinador, director del proyecto	Director del proyecto	Una sola vez (cierre de la propuesta)

Fuente: Elaboración propia, 2024.

6.4.2.8 GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos es un proceso fundamental para la planificación y ejecución de cualquier proyecto, ya que permite identificar, evaluar y mitigar los posibles obstáculos que puedan surgir a lo largo de su desarrollo. En el contexto del diseño de la plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada, la gestión de riesgos es crucial para asegurar que el proyecto se mantenga dentro de los plazos, presupuesto y estándares de calidad establecidos. Este proceso incluye la identificación de riesgos tanto internos como externos, la evaluación de su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial, y la implementación de medidas preventivas o correctivas.

6.4.2.8.1 CRITERIOS DE RIESGO

Para el análisis de la probabilidad y el impacto se han tomado en cuenta los criterios que se detallan a continuación:

Tabla 66. Tabla de probabilidad

TABLA DE PROBABILIDAD		
Nivel de Probabilidad	Descripción	Frecuencia
Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias, dada la naturaleza del proyecto digital y el entorno de trabajo.	Más de una vez al año, muy probable en el ciclo del proyecto.
Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias, especialmente considerando el entorno digital y los posibles desafíos técnicos.	Al menos 1 vez en el último año, recurrente en fases clave.
Posible	El evento podría ocurrir en algún momento, especialmente en el desarrollo o la integración de tecnologías o cambios normativos inesperados.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años, poco frecuente.
Poco Probable	El evento podría ocurrir en algún momento, pero solo bajo circunstancias específicas o si se producen cambios muy inusuales en el entorno digital o legislativo del proyecto.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años, situaciones excepcionales.
Improbable	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales, como cambios radicales en la legislación fiscal o en las normativas tecnológicas que afecten la plataforma (poco comunes o anormales).	No se ha presentado en los últimos 5 años, eventos muy poco comunes.

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 67. Tabla de impacto

TABLA DE IMPACTO	
Rango	Impacto (consecuencias)
Severo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interrupción de la plataforma durante más de 5 días, afectando gravemente la disponibilidad de servicios críticos como la asesoría tributaria en tiempo real y la firma electrónica. 2. Pérdida de información crítica relacionada con cálculos fiscales y documentos legales que no se puede recuperar. 3. Incumplimiento en las metas de proyecto y retrasos en la entrega de la plataforma, afectando gravemente la ejecución presupuestada del proyecto.
Mayor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interrupción de la plataforma por más de 2 días, afectando la capacidad de los usuarios para acceder a la asesoría tributaria y generar cálculos fiscales. 2. Pérdida de información crítica, aunque parcialmente recuperable, que podría implicar una pérdida de confianza de los usuarios. 3. Incumplimiento en las metas de los usuarios, lo que afectaría la relación con clientes clave, como los profesionales independientes. 4. Afectación a la imagen de la plataforma por fallos en el servicio y falta de cumplimiento con los estándares fiscales.
Moderado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interrupción de la plataforma por más de 1 día, afectando temporalmente el acceso a funciones clave, como la asesoría en tiempo real o el cálculo automático de impuesto. 2. Reclamaciones de usuarios que podrían resultar en investigaciones o sanciones menores por parte de las autoridades regulatorias. 3. Retrasos en la presentación de la información fiscal a los usuarios, lo que puede implicar consecuencias legales o fiscales menores. 4. Aumento de carga operativa debido a la necesidad de resolver problemas técnicos, que podría retrasar la disponibilidad de la plataforma. 5. Afectación a la imagen de la plataforma debido a los problemas operativos o retrasos en el servicio.
Menor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interrupción de la plataforma durante algunas horas, afectando de forma mínima la disponibilidad del servicio de asesoría tributaria 2. Afectación local de la imagen de la plataforma debido a retrasos en la prestación del servicio o dificultades técnicas menores que no afectan a la totalidad de los usuarios.
Insignificante	<ol style="list-style-type: none"> 1. No hay interrupción de la plataforma, y el impacto es casi nulo. 2. No se generan sanciones económicas o administrativas. 3. No hay afectación significativa a la imagen de la plataforma o la reputación de la empresa

Fuente: Elaboración propia, 2024.

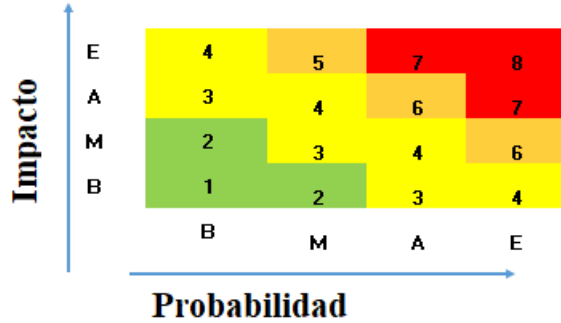


Tabla 68. Tabla de nivel de riesgo

TABLA DE IMPACTO		
Nivel del riesgo	Valor	Impacto (consecuencias)
Bajo	1-2	Se debe asumir el riesgo y asumir las consecuencias, ya que los riesgos en esta categoría se pueden eliminar o reducir fácilmente con los controles existentes
Moderado	3-4	Asumir el riesgo y reducirlo mediante acciones correctivas, se deben gestionar para convertirlos en categoría baja o eliminarlo, actuando sobre la probabilidad de ocurrencia o sobre la consecuencia. Estos riesgos tienen una probabilidad moderada de ocurrir y un impacto significativo
Alto	5-6	Requieren implementar acciones correctivas inmediatas para reducirlos, evitarlos, compartirlos o transferirlos, y llevar a la categoría de Moderado o Bajo
Extremo	7-8	Los riesgos de esta categoría requieren de un tratamiento prioritario. La prioridad es reducir la probabilidad de ocurrencia y mitigar el impacto, se deben implementar los controles y tomar las medidas de protección. Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 69. Tabla de riesgo

IDENTIFICACIÓN				EVALUACIÓN				
Tipo de riesgo	Salida	Descripción del riesgo	Origen	Probabilidad	IP	Consecuencia	IC	Magnitud del riesgo
Riesgo tecnológico	Plataforma no funcional	Posibles fallos en la infraestructura tecnológica, como servidores caídos o software incompatible	Interno	Probable	6	Alto	5	Extrema
Riesgo financiero	Superar el presupuesto	Los costos operativos y de mantenimiento podrían exceder las previsiones de costo inicial	Interno	Posible	4	Alto	5	Extrema
Riesgo regulatorio	Incumplimiento normativo	Cambios imprevistos en las leyes fiscales podrían afectar el diseño de la plataforma	Externo	Posible	4	Menor	1	Moderada
Riesgo de cambio organizacional	Falta de aceptación del sistema	Resistencia al cambio por parte de los usuarios que prefieren los métodos tradicionales de asesoría	Externo	Poco Probable	2	Moderado	3	Alta
Riesgo de seguridad de datos	Fugas de datos	Vulnerabilidades en la protección de datos de los usuarios, que pueden ser explotadas por ciberataques	Interno	Probable	6	Severo	7	Extrema
Riesgo de conectividad	Dificultades para acceder a la plataforma	Los usuarios pueden enfrentar dificultades técnicas debido a una mala conexión a internet, lo que afectaría la experiencia de uso	Externo	Poco Probable	2	Menor	1	Baja
Riesgo de asociaciones	Colaboraciones empresariales	Los socios estratégicos no cumplen con sus compromisos	Externo	Improbable	1	Moderado	3	Baja
Riesgo de la competencia	Oferta de servicios similares	La competencia podría lanzar una plataforma similar con características superiores o precios más competitivos	Externo	Posible	3	Menor	2	Alta
Riesgo de Contratación	Capacitación y contratación	Contratación de personal no calificado o que no se adapte a las demandas del proyecto	Interno	Posible	3	Menor	2	Alta

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 70. Plan de respuesta de riesgos

PLAN DE RESPUESTA				
Tipo De Riesgo	Estrategía	Acciones a tomar	Responsable	Evidencia documental
Riesgo tecnológico	Mitigar	Realizar pruebas exhaustivas del sistema, mantenimiento y monitoreo constante.	Director del proyecto - Ingeniero de sistemas / IT	Informe de pruebas y auditoría de infraestructura.
Riesgo financiero	Mitigar	Monitoreo continuo del presupuesto, realizar ajustes si es necesario, y mantener una reserva financiera adecuada para imprevistos	Director del proyecto - Gerente Financiero	Reportes financieros mensuales o por etapas cruciales en el diseño del proyecto
Riesgo regulatorio	Mitigar	Monitoreo constante de las leyes fiscales y regulaciones, desarrollar la plataforma de manera flexible, implementar actualizaciones automáticas,	Director del proyecto - Experto fiscal	Actas de reuniones y reportes
Riesgo de cambio organizacional	Mitigar	Realizar capacitaciones, involucrar a los usuarios clave en el proceso de diseño y monitoreo de aceptación.	Director del proyecto - Experto fiscal -Especialista en marketing	Encuestas de aceptación, satisfacción y resultados de capacitaciones
Riesgo de seguridad de datos	Evitar	Implementar medidas de seguridad como encriptación de datos, autenticación multifactor y auditorías regulares	Director del proyecto - Ingeniero de sistemas / IT - Especialista en seguridad informática	Reportes de auditoría de seguridad y pruebas de penetración a la plataforma
Riesgo de conectividad	Mitigar	Proporcionar requisitos de conectividad a los usuarios	Director del proyecto - Ingeniero de sistemas / IT	Incluir en la página web requisitos mínimos de conexión y ofrecer asistencia técnica
Riesgo de asociaciones y empresas conjuntas	Transferir	Firmar contratos claros de alianzas, e incluir cláusulas de penalización	Director del proyecto - Asesor legal	Contratos de alianza, actas de reuniones de colaboración
Riesgo de la competencia	Aceptar	Monitorear el mercado, y estudiar a la competencia	Director del proyecto - Experto fiscal -Ingeniero de sistemas / IT- Especialista en marketing	Reportes de monitoreo de la competencia, análisis de mercado
Riesgo de Contratación	Mitigar	Seleccionar cuidadosamente a los candidatos, y definir un proceso de inducción y capacitación	Director del proyecto - Oficial RRHH	Registros de contratación, plan de inducción

Fuente: Elaboración propia, 2024.

A continuación, se detalla la matriz de análisis cuantitativo de riesgos en la que se identifican los riesgos críticos del proyecto, y se materializan de acuerdo con la probabilidad de ocurrencia y al impacto que generarían.

Tabla 71. Análisis cuantitativo de riesgos

Riesgo	Descripción	Impacto	Materialización (en Lempiras)
Fallo en la infraestructura tecnológica	La infraestructura tecnológica podría no soportar la carga de usuarios esperada, ocasionando en interrupciones en el servicio y afectaría la reputación.	Alto	L87.500,00
Aumento inesperado en costos de proveedores de software y hardware.	Incrementos en los costos de licencias, servidores o equipos tecnológicos necesarios para el diseño de la plataforma.	Medio	L63.000,00
Fallas en la integración de la firma electrónica	Problemas técnicos o de regulación en la integración de la firma electrónica podrían retrasar el proyecto y generar sobrecostos.	Alto	L50.000,00
Vulnerabilidades en la protección de datos	Amenazas cibernéticas que comprometen la confidencialidad y seguridad de los datos de los usuarios.	Alto	L77.000,00
Cambios en las leyes tributarias	Modificaciones en la normativa fiscal podrían requerir ajustes importantes en el diseño de la plataforma, retrasando el proyecto y aumentando los costos.	Alto	L12.000,00
Resistencia al cambio por parte de los usuarios	Profesionales independientes podrían mostrar rechazo sobre el uso de la plataforma, impactando los ingresos esperados.	Alto	L10.000,00
Retrasos en la entrega de insumos técnicos	Los proveedores podrían retrasarse en la entrega de equipos o software.	Medio	L37.500,00
Inexactitud en los cálculos automáticos de impuestos	Errores en los algoritmos de la plataforma podrían generar problemas en el cálculo de las obligaciones fiscales de los usuarios	Alto	L20.000,00
Total			L357.000,00

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.4.2.9 GESTIÓN DE ADQUISICIONES

La gestión de adquisiciones es un proceso clave para esta propuesta de proyecto, ya que se requieren recursos externos para su desarrollo. Para el diseño de la plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica, la adquisición de servicios, materiales y tecnología juega un papel fundamental para garantizar la implementación de una solución eficiente, segura y alineada con las necesidades del mercado. En primer lugar, se identificarán los recursos necesarios para el desarrollo de la plataforma, como servicios de desarrollo de software, infraestructura tecnológica y herramientas de seguridad. Posteriormente, se determinará el tipo de contrato más adecuado para cada uno de estos recursos, teniendo en cuenta las especificaciones y necesidades del proyecto. Seguidamente, se establecerá un proceso de adquisiciones adaptado a cada tipo de contrato, garantizando una gestión eficiente de los recursos, el cumplimiento de los plazos y la calidad en cada uno de los componentes que forman parte del diseño de la plataforma. Este enfoque permitirá una correcta planificación y control de las adquisiciones, contribuyendo al éxito del proyecto.

6.4.2.9.1 MATRIZ DE ADQUISICIONES

Tabla 72. Matriz de modalidad de contratación por adquisición

Categoría	Subcategoría	Tipo de recurso	Tipo de proceso (Modalidades de contratación)	Tipo de contrato
1. Recurso Humano	1.1 Personal Directivo	Director del proyecto	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Experto fiscal	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
	1.2 Personal Permanente	Oficial RRHH	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Oficial de compra	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Conserje	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Analista financiero	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Asistente administrativo	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Ingeniero de sistemas / IT	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Asesor legal de adquisiciones	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
	1.3 Personal Temporal	Especialista en plataforma y diseño de página virtual	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Desarrolladores de software	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales

Categoría	Subcategoría	Tipo de recurso	Tipo de proceso (Modalidades de contratación)	Tipo de contrato
1. Recurso Humano	1.3 Personal Temporal	Especialista en marketing	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Especialista en seguridad informática	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
		Analista de riesgos	Concurso (Privado nacional o internacional)	Tiempo y materiales
2. Equipo	2.1 Infraestructura Física	Servidor principal	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Workstations	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Discos duros (HDD y SSD)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Routers	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Cables y conectores	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		UPS	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Firewalls físicos	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Switches de red	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Sistema de control de acceso físico	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Racks y gabinetes	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
	Aire acondicionado	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio	
	2.2 Infraestructura de Software	Sistema Operativo para Servidores (Windows Server)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Base de datos (SQL Server)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Plataforma de desarrollo y lenguaje	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Plataformas en la nube (Azure)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Servidor web (IIS)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Framework de desarrollo (ASP.NET Core)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
3.Herramientas	3.1 Herramientas de seguridad y protección de datos	Antivirus (McAfee)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Cifrado de Datos: BitLocker (Windows Server)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Sistema de autenticación (Azure Active Directory)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Control de Accesos (Multifactor MFA)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio

Categoría	Subcategoría	Tipo de recurso	Tipo de proceso (Modalidades de contratación)	Tipo de contrato
3.Herramientas	3.1 Herramientas de seguridad y protección de datos	Herramientas de seguridad y protección de datos	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Protección de Aplicaciones Web	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
	3.2 Herramientas de monitoreo y diagnóstico	Monitoreo de Aplicaciones (Azure Monitor)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Monitoreo de Base de Datos (SQL Server Management Studio)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Gestión de Logs (Azure Monitor)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
	3.3 Herramienta de integración tecnológica	Integración de firma electrónica (Adobe Sign SDK)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		API Gateway (Azure API Management)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Gestión de APIs (Postman)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Software de contenedores (Docker)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Middleware y Bus de Servicios (Azure Service Bus)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Plataforma de Integración de Base de Datos (SQL Server Integration Services)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Orquestación de flujos de trabajo (Azure Logic Apps)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
	3.4 Herramientas de Gestión de Proyectos	Planificación y control de proyectos (Microsoft Project)	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Automatización y flujos de trabajo	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Seguimiento de Incidencias	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
	3.5 Herramientas de comunicación	Equipos de videoconferencia	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Teléfonos	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Herramientas de colaboración en línea	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)

Categoría	Subcategoría	Tipo de recurso	Tipo de proceso (Modalidades de contratación)	Tipo de contrato
4. Materiales	4.1 Materiales de oficina	Computadoras	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Escritorios y sillas	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Archivos	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Impresoras	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Pizarra	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Proyectores	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		USB	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
	4.2 Documentación técnica	Manuales de usuarios	Cotización (1 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Libros y recursos educativos	Cotización (1 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Guías de desarrollo	Cotización (1 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
Normativas Fiscales		Cotización (1 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)	
5. Insumos	5.1 Licencias, certificados y suscripciones	Licencia de software para base de datos	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Licencia de Windows Server	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Licencia de Adobe Sign SDK	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Licencia de software de desarrollo	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Licencia de herramientas de diseño	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Licencia de herramientas de seguridad	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Suscripción a servicios en la nube	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Suscripción a la Gaceta	Cotización (1 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Certificados de firma electrónica	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Certificados SSL para la encriptación de las comunicaciones	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Licencia para herramientas de validación de firmas electrónicas	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
	5.2 Servicios en la Nube	Plataformas de computación en la nube	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Plataformas de bases de datos gestionadas	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
Servicios de computación sin servidor		Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio	

Categoría	Subcategoría	Tipo de recurso	Tipo de proceso (Modalidades de contratación)	Tipo de contrato
5. Insumos	5.2 Servicios en la Nube	Plataformas de firma electrónica	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Plataformas de monitoreo en la nube	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
	5.3 Servicios Externos	Servicios de correo electrónico	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Servicios de análisis de datos	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Servicios de hosting	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Plataformas de integración de pagos	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Plataformas de almacenamiento en la nube	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
	5.4 Oficina	Insumos de oficina	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Conexión a Internet	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo cerrado (FFP)
		Software de generación de informes	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Software de presentaciones	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio
		Software de monitoreo y control	Cotización (2 Cotizaciones)	Precio fijo con ajustes económicos de precio

Fuente: Elaboración propia, 2024.

En el diseño de la plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada, se emplearán diferentes tipos de contratos para asegurar la eficiencia en la ejecución del proyecto. Para la adquisición de equipo, herramientas, materiales e insumos, se implementarán contratos de precio fijo cerrado (FFP), y de precio fijo con ajustes económicos, permitiendo flexibilidad ante posibles cambios en el alcance.

El procedimiento de contratación recomendado para las adquisiciones de recursos en este proyecto implica una búsqueda exhaustiva de proveedores potenciales, seguida de una evaluación detallada de sus capacidades y propuestas, recomendando lo siguiente:

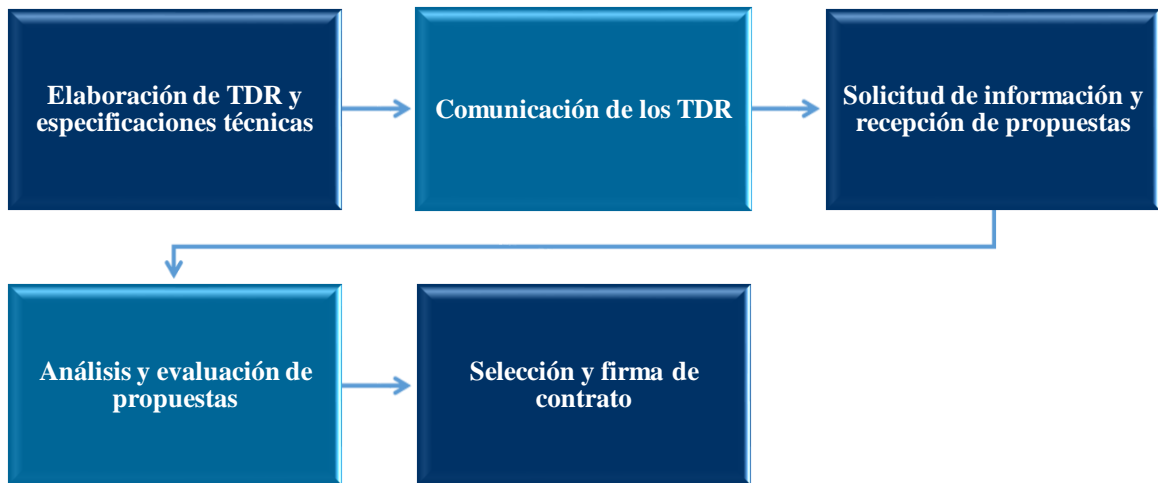


Figura 31. Procedimiento de contratación para las adquisiciones de recursos

Fuente: Elaboración propia, 2024.

En cuanto al recurso humano, se implementará un contrato de tiempo y materiales, que permita gestionar tareas especializadas y actividades cuyo alcance y duración puedan cambiar durante el desarrollo del proyecto, como la integración de la firma electrónica y la automatización de los cálculos fiscales.

En el marco del proyecto de diseño de la plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada, la contratación de personal altamente calificado es esencial para garantizar el éxito de las fases de planificación y diseño. Para ello, se ha elaborado una matriz de evaluación que permite seleccionar al recurso humano más adecuado, basándose en criterios técnicos, experiencia y habilidades específicas necesarias para llevar a cabo el desarrollo de la plataforma.

Tabla 73. Matriz de evaluación de consultoría

Matriz de evaluación de consultoría	
Nombre del proyecto:	Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes
Consultor:	
Fecha de evaluación:	
Nombre de evaluador:	
Propuesta técnica	

N°	Elementos a evaluar	Peso	Consultor 1		Consultor 2	
			Calificación	Total	Calificación	Total
1	Experiencia profesional	20%	90%	18%	80%	16%
2	Formación académica	20%	100%	20%	100%	20%
3	Habilidades técnicas	15%	90%	14%	100%	15%
4	Habilidades blandas	15%	88%	13%	85%	13%
5	Capacidad de Innovación y Creatividad	15%	90%	14%	80%	12%
6	Conocimientos sobre Normativas y Regulaciones	15%	88%	13%	75%	11%
Calificación técnica mínima de 75%		Total, de evaluación de propuesta técnica	91%		87%	
		Precio	L		L	

Evaluación combinada de calidad y precio

Instrucciones:

1. Se le presenta una fórmula para hacer evaluaciones combinadas de calidad/precio (metodología impulsada por el Banco Mundial).
2. Debe colocar el precio de la oferta que está evaluando en la casilla "Precio evaluado de la oferta".
3. A continuación, el equipo de proyecto le dará el precio más bajo de referencia, el cual deberá colocar en la casilla siguiente.
4. Automáticamente se ponderará la calificación de la propuesta financiera.

Precio evaluado de la oferta: C	L
Precio más bajo de todas las ofertas: Cbajo	L
Calificación obtenida de propuesta técnica: T	93%
Puntaje técnico total asignado a la oferta: Talto	100%
Peso de propuesta financiera: Xprecio	30%
Peso de propuesta técnica: Xtécnico	70%

Peso asignado a calidad	70%
Peso asignado a precio	30%

$$B = \frac{C_{bajo}}{C} (x^{precio}) + \frac{T}{T_{alto}} (1 - x^{precio})$$

Fuente: Elaboración propia, 2024.

6.4.2.10 GESTIÓN DE LOS INTERESADOS

La gestión de los interesados en el diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada es esencial, ya que se busca con este proyecto simplificar el cumplimiento fiscal de los profesionales independientes, lo que requiere la identificación y gestión de las expectativas de diversas partes interesadas, como patrocinadores, desarrolladores, usuarios finales y entes reguladores. Cada grupo tiene diferentes necesidades y niveles de influencia, por lo que es fundamental establecer estrategias de comunicación que aseguren su involucramiento efectivo desde las fases iniciales del proyecto.

La matriz de los interesados que reflejan nivel de poder, influencia e impacto permitirán clasificar a los interesados, permitiendo implementar estrategias para cada grupo, de forma que se asegurará que el diseño de la plataforma cumpla con las necesidades de los profesionales independientes.

6.4.2.10.1 MATRIZ DE REGISTRO DE INTERESADOS

Tabla 74. Registro de interesados

Interesado	Rol/Puesto	Requisitos Principales	Expectativas Principales	Interno / Externo
Junta general de socios	Aprobación de diseño	Asegurar que el diseño cumple con los estándares de calidad y objetivos del proyecto	Una plataforma viable que optimice el cumplimiento fiscal para los profesionales.	Interno
Patrocinador	Aprobación de diseño	Aprobación del diseño final	Diseño sea atractivo, eficiente y bien respaldado	Interno
Director del proyecto	Verificación y coordinación del diseño	Diseño funcional, que cumpla con los requisitos de los usuarios y se ajuste a los plazos	Asegura que el proyecto avance dentro de los costos y plazos establecidos	Interno
Especialistas técnicos y desarrolladores	Desarrollan la plataforma, implementan las funcionalidades y el software	Desarrollar una plataforma intuitiva, segura y escalable que integre herramientas automatizadas	Que la plataforma sea fácil de usar y confiable	Externos
Expertos fiscales	Asesoran sobre los requerimientos legales y normativos tributarios para las secciones de la plataforma	La plataforma con secciones diseñadas para garantizar el cumplimiento tributario	Plataforma sólida y actualizada según la normativa vigente	Interno

Interesado	Rol/Puesto	Requisitos Principales	Expectativas Principales	Interno / Externo
Oficial de RRHH	Apoyo a gerente de RRHH / Gestiona el recurso humano necesario	Proveer los recursos humanos calificado en cada área necesaria	Personal capacitado y comprometido con el proyecto	Interno
Oficial de compra	Apoyo a gerente de compras supervisa la compra de recursos y servicios necesarios para el proyecto	Adquisición de recursos tecnológicos y materiales necesarios para el proyecto	Proceso de compras eficiente y alineado con el presupuesto del proyecto	Interno
Analista financiero	Apoyo a gerente financiero a controla el presupuesto y realiza análisis de costos	Controlar el presupuesto del proyecto y asegurar que los costos no se excedan	Ejecución del proyecto dentro de los límites financieros	Interno
Asistente administrativo	Realiza tareas operativas y de apoyo diario	Apoyo administrativo para asegurar el flujo de trabajo	Proyecto organizado y cumplir con el cronograma establecido	Interno
Profesionales independientes	Profesionales que utilizarán la plataforma para gestionar sus obligaciones fiscales	Acceso fácil y seguro a herramientas de cálculo, asesoría en tiempo real, y firma electrónica	Plataforma simplifique y agilice su gestión fiscal	Externos
Proveedor de software de desarrollo	Crea la arquitectura del sistema, desarrolla el código y asegura que la plataforma sea funcional y escalable	Asegurar que la plataforma sea funcional, escalable y segura para los usuarios.	Obtener información técnica precisa para crear software robusto	Externos
Proveedor de firma electrónica	Garantiza la autenticidad, seguridad y legalidad de los documentos firmados	Integrar una firma electrónica que cumpla con la normativa vigente de autenticación y seguridad	Que los usuarios la perciban como fácil de usar y confiable	Externos
Proveedor de seguridad cibernética	Asegura la protección de los datos y la infraestructura tecnológica contra ciberamenazas	Implementar medidas de seguridad avanzada para proteger los datos y la plataforma	Plataforma resistente a ciberamenazas	Externos
Proveedor de hosting y nube	Suministra la infraestructura de servidores y servicios en la nube para alojar la plataforma	Servidores con alta disponibilidad y escalabilidad para soportar la plataforma	Espera que la infraestructura sea robusta y capaz de soportar un aumento de usuarios	Externos
Proveedor de hardware	Suministra el hardware para la infraestructura tecnológica del proyecto	Hardware que cumpla con las especificaciones y necesidades del proyecto	Espera que el hardware sea confiable y esté alineado con las especificaciones técnicas	Externos
Proveedor de Servicios de soporte y mantenimiento	Brinda asistencia técnica y mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma	Soporte técnico eficaz y mantenimiento continuo para la plataforma	Minimizar el tiempo de inactividad	Externos
Especialista en marketing	Desarrollar y ejecuta campañas de marketing para promover la plataforma	Campaña de marketing efectiva	Campañas que aumenten la visibilidad de la plataforma	Externos

Interesado	Rol/Puesto	Requisitos Principales	Expectativas Principales	Interno / Externo
Secretaría de Finanzas (SEFIN)	Supervisa el cumplimiento normativo fiscal y tributario	Asegurar que la plataforma cumpla con todas las regulaciones fiscales vigentes	Que el diseño se ajuste a las normativas fiscales y aumentar la recaudación tributaria	Externos
Instituto de la Propiedad (IP)	Regulador de la ley de propiedad intelectual	Asegurar que la plataforma respete las leyes de propiedad intelectual y derechos de autor	Cumplir con las leyes de propiedad intelectual	Externos
Comisión Nacional de Bancos y Seguros	Supervisa las actividades financieras y electrónicas de las empresas asesoras en el país	Verificar que la plataforma cumpla con las normativas bancarias y de seguridad	Plataforma segura	Externos
Incotec	Validar y certificar el cumplimiento de estándares y criterios	Cumplir con los estándares de calidad	Que la plataforma sea certificada	Externos
SAR	Entidad administradora de impuestos en el país	Plataforma alineada con las regulaciones fiscales vigentes	Facilitar el cumplimiento fiscal y aumento de recaudación	Externos
Firmas de asesoría tributaria	Brinda asesoría especializada sobre temas fiscales generales	Integración de información fiscal precisa y actualizada	Que la plataforma sea una herramienta de ayuda a los usuarios	Externos
Firmas contables	Brinda servicio de contabilidad y el cálculo de impuestos	Automatizar los cálculos fiscales y contable	Esperan que la plataforma proporcione cálculos fiscales exactos	Externos

Fuente: Elaboración propia, 2024.

6.4.2.10.2 MATRIZ DEL PLAN DE INVOLUCRAMIENTO

A continuación, se detalla el plan de involucramiento de los interesados en el que se describen las estrategias necesarias para gestionar la participación y el compromiso de los interesados en el proyecto. Este plan incorpora aspectos clave como la participación actual y deseada, los niveles de poder, interés, influencia e impacto, y las estrategias preliminares para garantizar el apoyo de los interesados en el proyecto.

Tabla 75. Plan de involucramiento

Interesado	Participación actual	Participación deseada	Poder/interés	Poder/Influencia	Influencia/Impacto	Estrategia Preliminar
Junta general de socios	Líder	Líder	Alto	Alto	Alto	Involucrar y atraer activamente
Patrocinador	Líder	Líder	Alto	Alto	Alto	Involucrar y atraer activamente
Director del proyecto	Líder	Líder	Alto	Alto	Alto	Involucrar y atraer activamente
Especialistas técnicos y desarrolladores	Líder	Líder	Alto	Alto	Medio	Involucrar y mantener satisfecha
Expertos fiscales	Líder	Líder	Alto	Alto	Alto	Involucrar y atraer activamente
Oficial de RRHH	De apoyo	Líder	Alto	Alto	Medio	Involucrar y mantener satisfecha
Oficial de compra	De apoyo	Líder	Alto	Alto	Medio	Involucrar y mantener satisfecha
Analista financiero	De apoyo	Líder	Alto	Medio	Medio	Mantener informadas
Asistente administrativo	De apoyo	Líder	Alto	Medio	Medio	Mantener informadas
Profesionales independientes	Desconocedor	De apoyo	Alto	Alto	Medio	Involucrar y mantener satisfecha
Proveedor de software de desarrollo	Neutral	De apoyo	Medio	Medio	Alto	Mantener informadas
Proveedor de firma electrónica	Neutral	De apoyo	Medio	Medio	Alto	Mantener informadas
Proveedor de seguridad cibernética	Neutral	De apoyo	Medio	Medio	Alto	Mantener informadas
Proveedor de hosting y nube	Neutral	De apoyo	Medio	Medio	Alto	Mantener informadas
Proveedor de hardware	Neutral	De apoyo	Medio	Medio	Alto	Mantener informadas
Proveedor de Servicios de soporte y mantenimiento	Neutral	De apoyo	Medio	Medio	Medio	Mantener informadas
Especialista en marketing	Neutral	De apoyo	Medio	Medio	Medio	Mantener informadas
Secretaría de Finanzas (SEFIN)	Desconocedor	De apoyo	Medio	Medio	Medio	Mantener informadas

Interesado	Participación actual	Participación deseada	Poder/interés	Poder/Influencia	Influencia/Impacto	Estrategia preliminar
Instituto de la Propiedad (IP)	Desconocedor	De apoyo	Medio	Medio	Medio	Mantener informadas
Comisión Nacional de Bancos y Seguros	Desconocedor	De apoyo	Medio	Medio	Alto	Mantener informadas
Incotec	Desconocedor	De apoyo	Medio	Medio	Medio	Mantener informadas
SAR	Desconocedor	De apoyo	Alto	Alto	Medio	Involucrar y mantener satisfecha
Firmas de asesoría tributaria	Desconocedor	De apoyo	Bajo	Bajo	Medio	Monitorear evolución
Firmas contables	Desconocedor	De apoyo	Bajo	Bajo	Medio	Monitorear evolución

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Tabla 76. Criterio de estrategia

Estrategia preliminar	Alto	Medio	Bajo
Involucrar y atraer activamente	3	0	0
Involucrar y mantener satisfecha	2	1	0
Mantener informadas	1	2	0
Monitorear evolución	0	1	2

Fuente: Elaboración propia, 2024.

6.4.2.2 ESTUDIO TÉCNICO

En este apartado, se presenta el estudio técnico realizado para evaluar los requerimientos necesarios para el diseño e implementación de la plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con firma electrónica, tomando como base fundamental los servicios requeridos por los profesionales independientes. Este análisis abarca diversos aspectos clave, como la infraestructura tecnológica, las herramientas necesarias para garantizar la seguridad de la información, y los sistemas de automatización que facilitarán los cálculos fiscales y las actualizaciones normativas en tiempo real. Además, se consideran los recursos humanos y técnicos necesarios para el desarrollo de la plataforma, previamente identificados en la sección 6.4.2.6 de Gestión de los Recursos, así como los procesos operativos que permitirán ofrecer un servicio eficiente y seguro, y posteriormente confirmar la compatibilidad con dispositivos y la escalabilidad del sistema, y finalmente se presenta la propuesta del diseño de la plataforma.

Tabla 77. Principales requerimientos de los Profesionales Independientes

Profesión	Tipo de obligaciones	Requerimientos
<ul style="list-style-type: none"> • Médicos • Mecánicos, Electricistas y Químicos • Abogados • Ingenieros Civiles • Administradores y financieros • Sociólogo • Psicólogo 	<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto sobre la Renta (ISR) • Impuesto sobre ventas (ISV) • Pagos a cuenta • Retención en la fuente (En caso de ser empleador) 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud para emisión de comprobantes fiscales (facturas o recibos por honorarios) • Actualización de datos de RTN • Cálculo de impuestos y sanciones • Verificación de sanciones • Cumplimiento de los plazos para la presentación de declaraciones • Revisión puntual por fiscalización o auditorías del SAR • Presentación de declaraciones • Revisión de declaraciones rectificativas • Notificación de documentos fiscales no utilizados • Descargo de omisos • Registro y control de gastos deducibles • Solicitud por devolución de crédito fiscal • Elaboración y presentación de escritos para solicitudes de Cuenta Corriente • Actualización de normativa tributaria • Capacitaciones sobre obligaciones y beneficios fiscales

Fuente: Elaboración propia, 2024.

6.4.2.2.1 PROCESO DE DESARROLLO DE LA PLATAFORMA

El proceso de desarrollo de la plataforma incluye la planificación, diseño y ejecución de funciones clave como la firma electrónica y los cálculos automáticos de impuestos, asegurando que la plataforma cumpla con las normativas fiscales vigentes y sea fácil de usar.

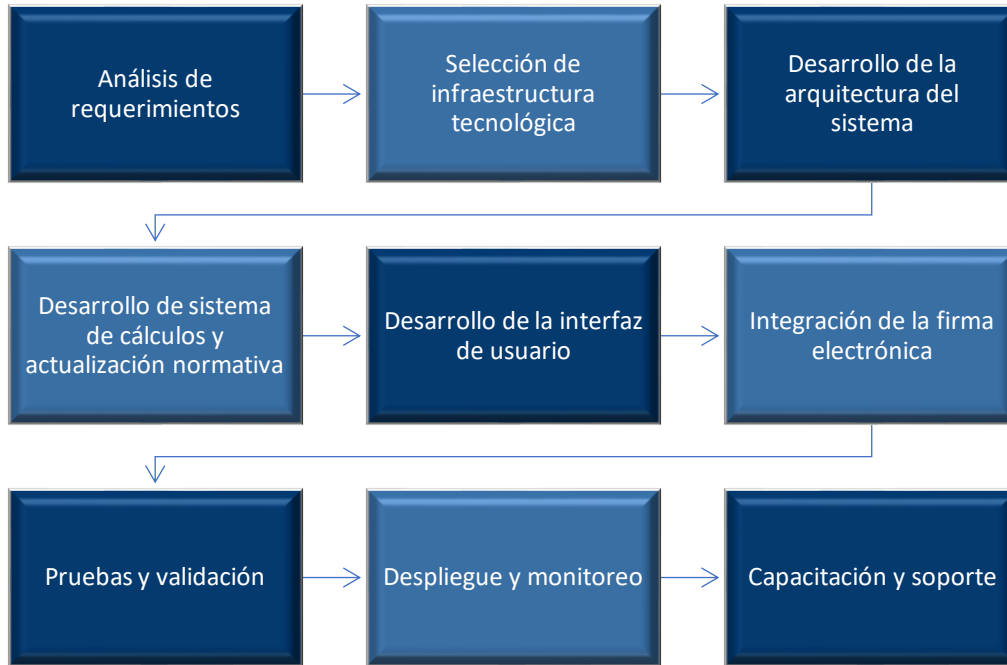


Figura 32. Proceso de desarrollo

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.4.2.2.2 PROCESO OPERATIVO

El proceso operativo garantiza el funcionamiento continuo de la plataforma, incluyendo la gestión de cálculos fiscales, actualizaciones normativas, y soporte al usuario. Se enfoca en mantener la plataforma segura, eficiente y accesible, con un monitoreo constante y la mejora continua para asegurar la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de las regulaciones fiscales.

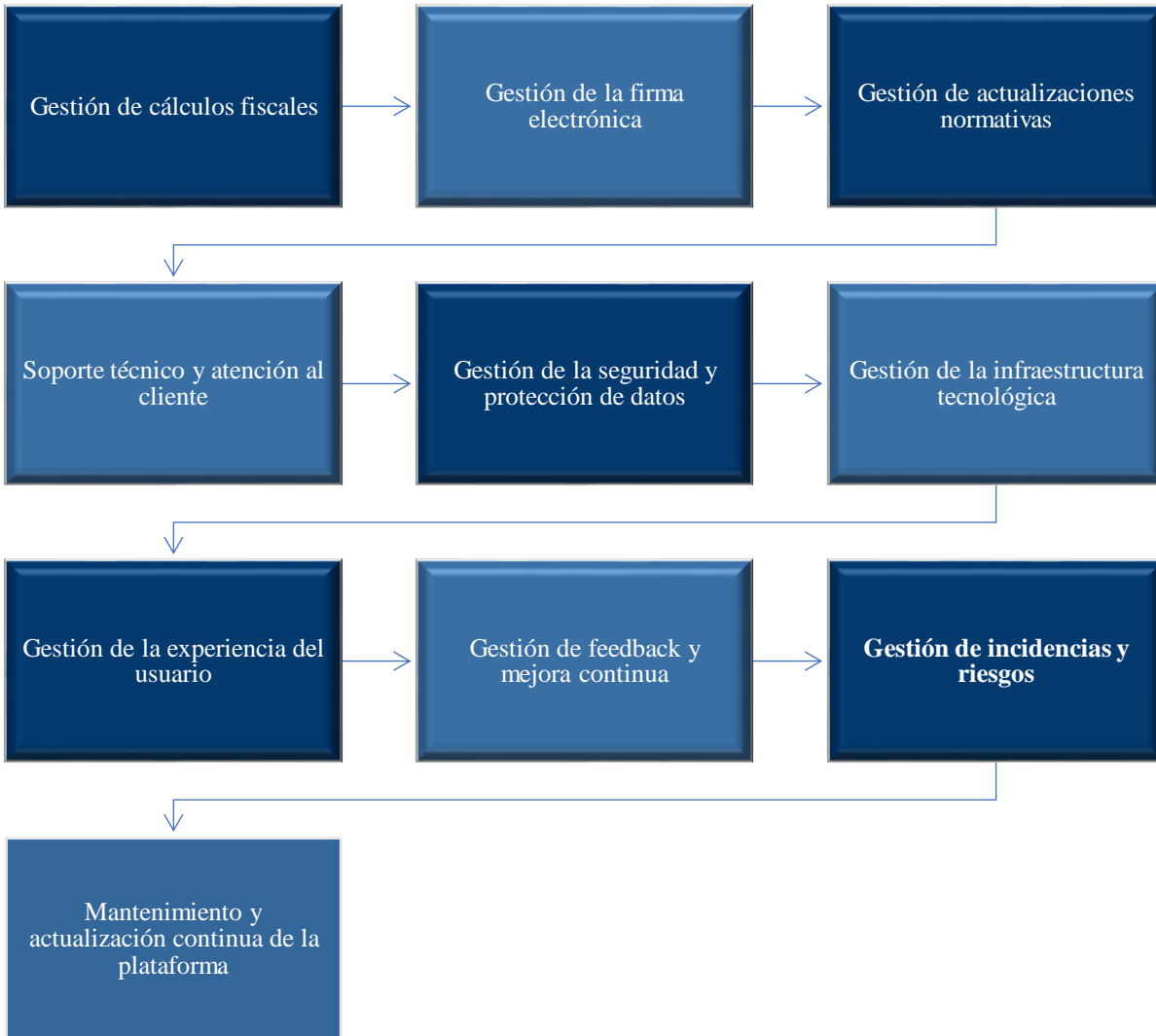


Figura 33. Proceso operativo

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.4.2.2.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE EQUIPO HARDWARE Y SOFTWARE

Las especificaciones técnicas de equipo hardware y software para la plataforma incluyen servicios clave como web hosting y dominio, garantizando alta disponibilidad y seguridad. Además, se incorporarán licencias de Windows Server para un entorno seguro y compatible, y Adobe Design para la creación de materiales gráficos de alta calidad. Estos recursos garantizarán un funcionamiento óptimo, seguro y profesional de la plataforma.

neolo Dominios Web Hosting Crea tu sitio web Seguridad Web Correo Electrónico Marketing

Web hosting en Honduras con soporte muy rápido.

Te guiamos en todo lo que necesitas para lanzar y hacer crecer tu emprendimiento desde Honduras con soporte muy rápido.

Respondemos el 80% de las preguntas en menos de 1 hora.

Registra tu dominio + web hosting ilimitado + creador de sitios web + correos profesionales.

Mensual Trimestral **Anual 50% OFF** De por vida

Hosting sin riesgo: Garantía de reembolso por 30 días.

Plan ilimitado	Plan 1	Plan 0
<p>La opción ideal si quieres alojar muchos sitios web</p> <p>AHORRA 50% EN EL PRIMER PAGO 136.85 HNL /mes 273.70 HNL cuando renuevas</p> <p>Comprar sin riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> Sitios web ilimitados Espacio: 100 GB Cuentas de correo ilimitadas WordPress en 1 clic Bases de datos MySQL ilimitadas Ancho de banda ilimitado SSL gratis: seguridad HTTPS en tu sitio web Creador de sitio web con +1.000 opciones de diseños 	<p>La mejor opción inicial si necesitas crear o alojar un sitio web</p> <p>AHORRA 50% EN EL PRIMER PAGO 66.42 HNL /mes 132.83 HNL cuando renuevas</p> <p>Comprar sin riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 sitio web Espacio: 50 GB Cuentas de correo ilimitadas WordPress en 1 clic Bases de datos MySQL ilimitadas Ancho de banda ilimitado SSL gratis: seguridad HTTPS en tu sitio web Creador de sitio web con +1.000 opciones de diseños 	<p>Para sitios web estáticos institucionales o sólo emails (sin web)</p> <p>AHORRA 50% EN EL PRIMER PAGO 54.34 HNL /mes 108.68 HNL cuando renuevas</p> <p>Comprar sin riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 sitio web Espacio: 5 GB Cuentas de correo ilimitadas WordPress en 1 clic Bases de datos MySQL ilimitadas Ancho de banda ilimitado SSL gratis: seguridad HTTPS en tu sitio web Creador de sitio web con +1.000 opciones de diseños

Figura 34. Web hosting
 Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Introducción a los precios y licencias de Windows Server

Elija entre dos ediciones principales de Windows Server según el tamaño de su organización, así como los requisitos de virtualización y centro de datos.

Conectar con un asociado Ventaja híbrida de Azure

Windows Server 2025 Standard Edition	Windows Server 2025 Datacenter edition
<p>MSRP sugerido: USD\$1,176¹</p> <ul style="list-style-type: none"> Ideal para entornos físicos o mínimamente virtualizados Modelo de licencias basado en núcleos Requiere Licencia CAL de Windows Server² 	<p>MSRP sugerido: USD\$6,771¹</p> <ul style="list-style-type: none"> Ideal para centros de datos altamente virtualizados y entornos en la nube Modelo de licencias basado en núcleos Requiere Licencia CAL de Windows Server²

Figura 35. Licencia Windows Server
 Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Puedes crear, comprobar preliminares y publicar documentos magníficos para medios impresos y digitales con la aplicación líder en el sector del diseño y la maquetación de páginas. Obtén todo lo que necesitas para crear afiches, libros, revistas digitales, libros electrónicos, PDF interactivos y mucho más.

Incluye

- InDesign
- Adobe Express
- Adobe Firefly

Extras

- 100 GB de espacio en la nube
- Tutoriales paso a paso
- Adobe Portfolio
- Adobe Fonts
- Behance
- Bibliotecas Creative Cloud
- Acceso a las funciones más recientes
- 500 **créditos generativos** mensuales

Recomendado para

- Diseño de páginas
- Diseño de impresión

Elige un plan de pago:

Mensual

US\$34.49/mes

Cancela en cualquier momento, sin ningún costo. ⓘ

Anual, pago mensual

US\$22.99/mes

La tasa se aplicará si cancelas pasados 14 días. ⓘ

Anual, prepago

US\$263.88/año

Si cancelas pasados 14 días, no recibirás el reembolso. ⓘ

- Agrega una prueba gratis de 30 días de Adobe Stock y consigue hasta 10 activos estándar. Cancela sin riesgo alguno antes del fin de tu prueba gratis y no se te cobrará nada. Paga US\$29.99/mes cuando acabe el periodo de prueba.

Transacción segura

Comprar ahora

Figura 36. Firma electrónica

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Inicio | Acerca | La Gaceta del Día | **Suscripciones en Línea** | Contáctenos

Formulario de Acceso

Usuario

Contraseña

Iniciar sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)

[¿Olvidó su usuario?](#)

Portal de Transparencia

ONADICI

Para obtener una suscripción del **Diario Oficial La Gaceta** existen las siguientes opciones:

1. **La suscripción de la Gaceta en Físico**
2. **La suscripción de la Gaceta Digital (Descargar Formulario [aquí](#))**

Nota: En el marco de la alerta roja que el país sufre debido al COVID-19 y en aras del fortalecimiento del Gobierno Digital de la República de Honduras se facilita a la población hondureña la Solicitud de Suscripción al Diario Oficial La Gaceta, en su formato digital. Descargue el Formulario, llénelo con sus datos y firma. Envíelo a uno de nuestros correos, descritos abajo y recibirá más instrucciones.

Ambas suscripciones las puede obtener de la siguiente manera:

- Semestral
- Anual

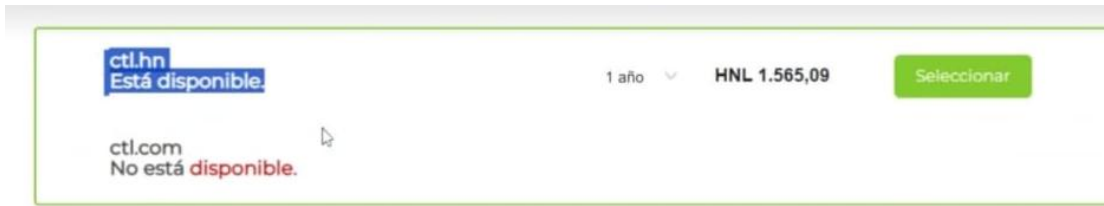
Requisitos en ambas suscripciones:

Dichos contratos son aperturados en las oficinas de la ENAG, el método de pago se debe realizar en efectivo o cheque certificado.

Nota: Para los clientes en el extranjero, el valor de la suscripción de La Gaceta Digital es de cien dolares (\$100.00), más la comisión que el banco solicite, dependiendo de su ubicación.

Figura 37. Suscripción de Gaceta

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Más dominios para considerar

Figura 38. Dominio

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

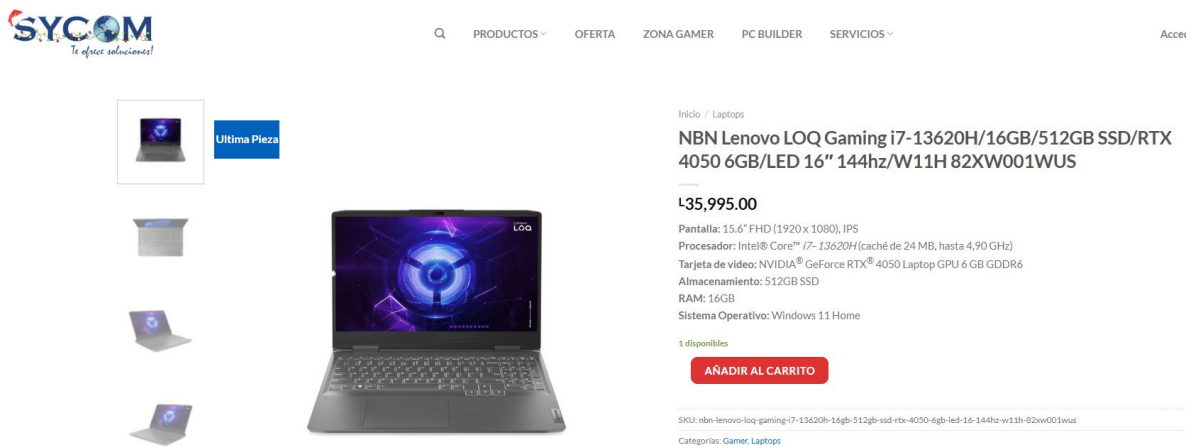


Figura 39. Equipo Hardware

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

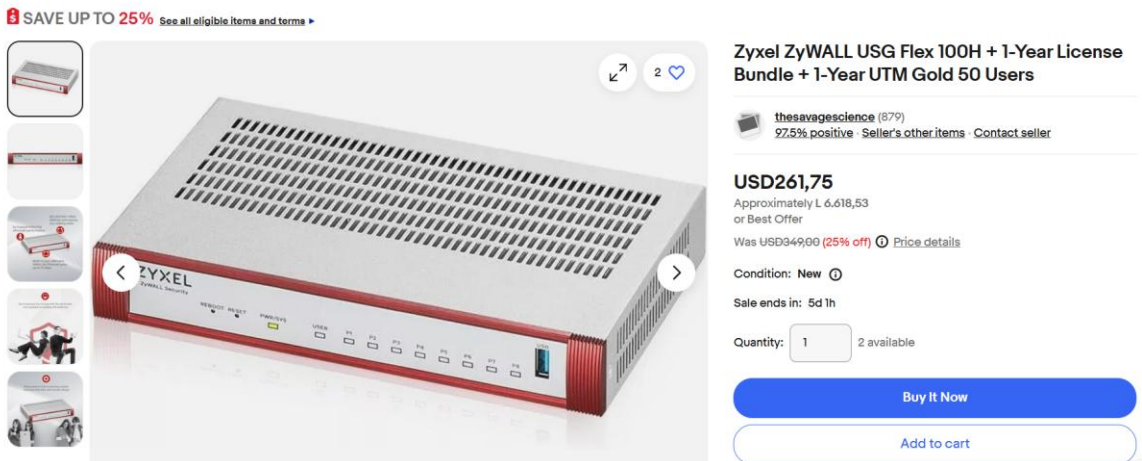


Figura 40. Dispositivo de seguridad

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 41. Gabinete

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 42. Equipos de Red (Switches, Routers, y Firewalls)

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.4.2.2.4 PROPUESTA DE DISEÑO

La propuesta del proyecto es diseñar una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con firma electrónica, dirigida a profesionales independientes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Esta plataforma ofrecerá servicios como asesoría en tiempo real, cálculos automáticos de impuestos, y actualizaciones sobre cambios en las leyes fiscales. Con el fin de simplificar los trámites fiscales, la integración de firma electrónica permitirá la firma segura de documentos, asegurando cumplimiento con la normativa vigente.

A continuación, se presenta propuesta de diseño de la plataforma virtual con integración de firma electrónica:



Figura 43. Arquitectura de la plataforma

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 44. Menú inicio

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

ESTRATEGIAS FISCALES QUE ASEGURAN TU CRECIMIENTO

Optimiza tu gestión tributaria, maximiza tus resultados con nuestro equipo de expertas

— COMIENZA AHORA —

CTL CONSULTORES EMPRESARIALES HN



Nuestra Misión

En CTL CONSULTORES EMPRESARIALES HN, nuestra misión es proporcionar asesoría fiscal de alta calidad, brindando soluciones estratégicas y personalizadas que optimicen la gestión tributarias de nuestros clientes, superando siempre las expectativas mediante un enfoque proactivo y un profundo conocimiento técnico en el ámbito tributario y administrativo.

Nuestro Equipo

El equipo de CTL CONSULTORES EMPRESARIALES HN está compuesto por expertas en orientación profesional con años de experiencia en la Administración Tributaria. Estamos comprometidas a brindarte las herramientas y recursos que necesitas para tener éxito en sus obligaciones fiscales.



Nuestra Visión

Ser una empresa líder en asesoría tributaria y fiscal, reconocida por nuestra excelencia, seriedad y el respaldo que ofrecemos a nuestros clientes. Siendo el aliado estratégico que optimiza la gestión fiscal de las empresas, contribuyendo al cumplimiento de sus obligaciones tributarias en un entorno regulatorio en constante cambio.



Figura 45. Diseño inicio (generalidades de la empresa)

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 46. Atención personalizada
 Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 47. Sección de Asesoría Personalizada (Declaración de impuestos)
 Fuente: (Elaboración propia, 2024).

ATENCIÓN PERSONALIZADA



DEDUCCIONES FISCALES

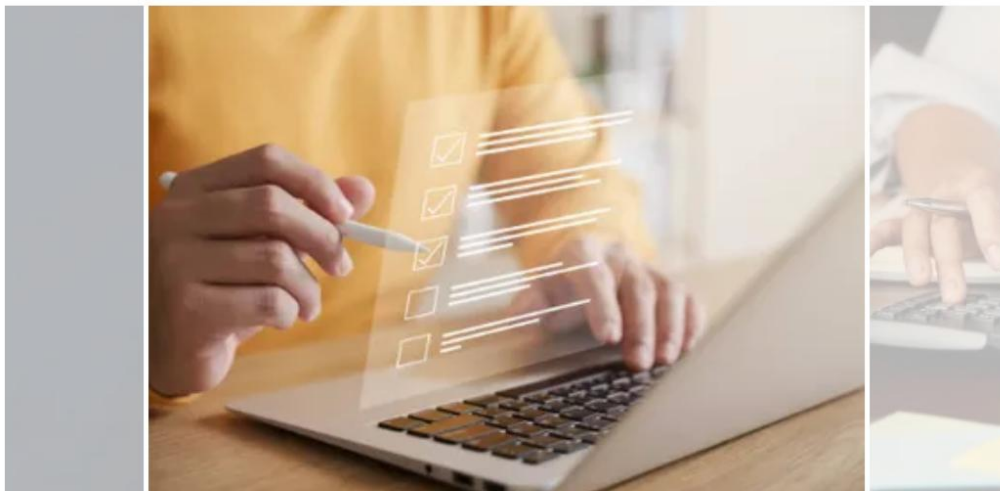
Asesoramos sobre las deducciones fiscales aplicables a tu situación, optimizando tu carga tributaria y maximizando los beneficios fiscales.



Figura 48. Sección de Asesoría Personalizada (Deducciones fiscales)

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

ATENCIÓN PERSONALIZADA



OBLIGACIONES FISCALES

Te guiamos en el cumplimiento de todas tus obligaciones fiscales, asegurando que cumplas con los plazos y requisitos establecidos por la ley.



Figura 49. Sección de Asesoría Personalizada (Obligaciones fiscales)

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

ATENCIÓN PERSONALIZADA



RÉGIMENES DE FACTURACIÓN

Ofrecemos asesoría para la correcta aplicación del régimen de facturación, asegurando la emisión de documentos fiscales conforme a las regulaciones tributarias.



Figura 50. Sección de Asesoría Personalizada (Régimen de facturación)

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

ATENCIÓN PERSONALIZADA



SANCIONES POR FALTAS TRIBUTARIAS

Te informamos sobre las posibles sanciones por incumplimientos tributarios y cómo evitarlas, protegiendo tu situación fiscal y financiera.



Figura 51. Sección de Asesoría Personalizada (Sanciones por faltas tributarias)

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

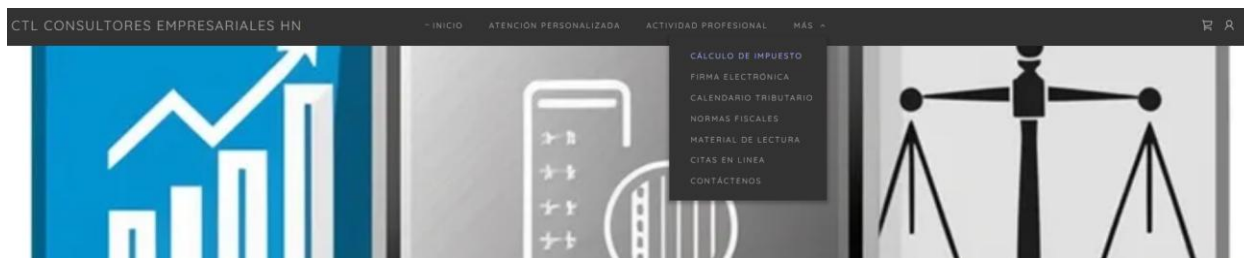


Figura 52. Cálculo de impuesto

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

CÁLCULO DE IMPUESTO

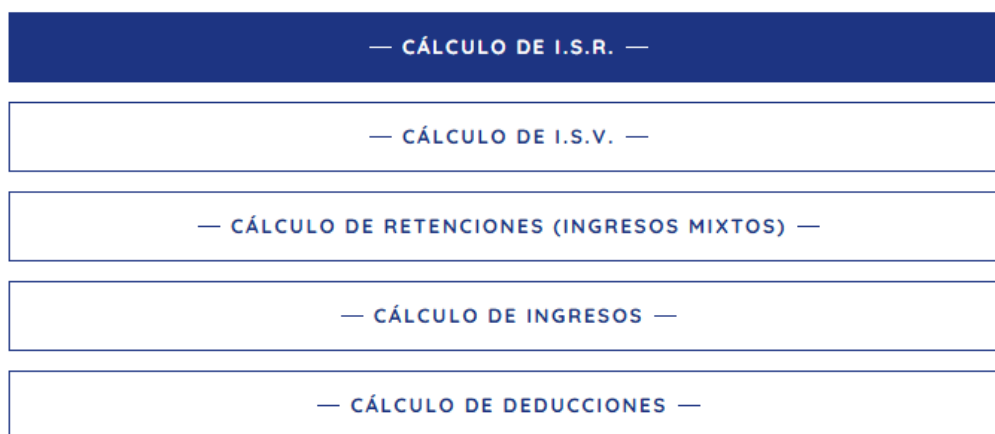


Figura 53. Sección de cálculo de impuestos

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 54. Firma electrónica

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

FIRMA ELECTRÓNICA



FIRMA MANUSCRITA DIGITALIZADA

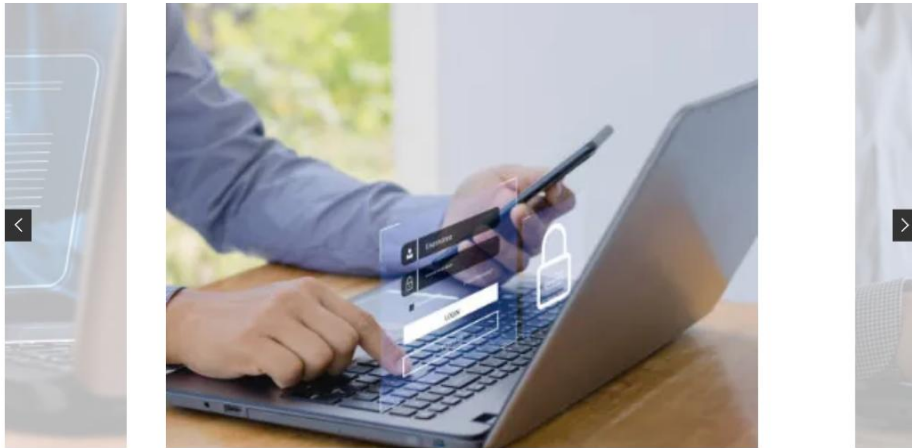
Firma escrita a mano en su dispositivo



Figura 55. Firma manuscrita digitalizada

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

FIRMA ELECTRÓNICA



FIRMA ELECTRÓNICA CENTRALIZADA

Acceda a sus claves desde cualquier dispositivo mediante método de autenticación



Figura 56. Firma electrónica centralizada

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

FIRMA ELECTRONICA



FIRMA ELECTRÓNICA REMOTA

Firme documentos desde cualquier lugar, utilizando métodos de autenticación robustos



Figura 57. Firma electrónica remota

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 58. Calendario Tributario

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

CALENDARIO FISCAL		
08/01/2025	Presentación de DMC Presentar Declaración informativa Mensual de Compras	12 a. m. - 11:59 p. m. OVI
10/01/2025	Declaración de I.S.V. Presentar Declaración de Impuesto sobre Ventas	12 a. m. - 11:59 p. m. OVI
10/01/2025	Presentación de DMR Presentar Declaración Mensual de Retenciones	12 a. m. - 11:59 p. m. OVI
10/01/2025	Declaraciones Determinativas de Retenciones Presentar Declaración de Retenciones	12 a. m. - 11:59 p. m. OVI

Figura 59. Sección de calendario tributario

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 60. Normas fiscales

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

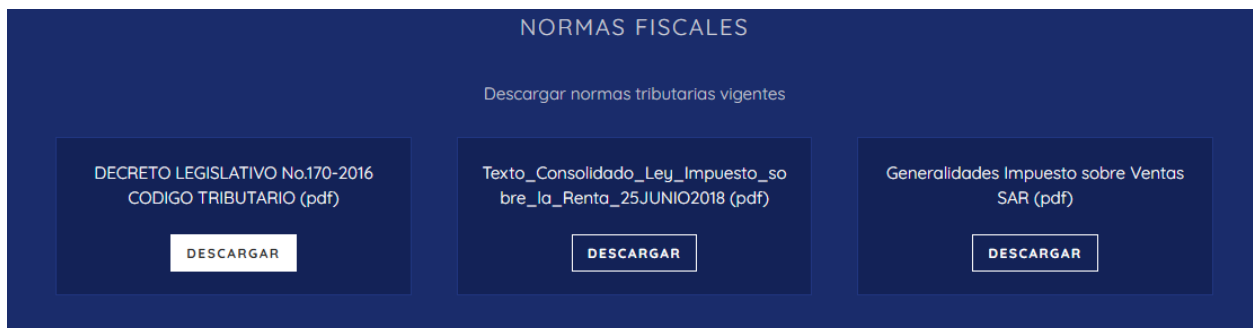


Figura 61. Sección de normas fiscales

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 62. Material de lectura
Fuente: (Elaboración propia, 2024).

MATERIAL DE LECTURA

SAR - Salario mínimo 2024 (png)	⬇ Descargar
DECRETO No. 47 Y 48-2024 RAP Y IHSS (pdf)	⬇ Descargar
ACUERDO SAR-236-2024 NUEVA OFICINA VIRTUAL SAR (pdf)	⬇ Descargar
ACUERDO SAR-237-2024 Declaración Mensual de Compras del Impuesto Sobre Ventas (DMC) (pdf)	⬇ Descargar
ACUERDO SAR-238-2024 Declaración Jurada Informativa Mensual de Retenciones (DJIMR) (pdf)	⬇ Descargar

Figura 63. Sección de material de lectura
Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 64. Citas en línea
Fuente: (Elaboración propia, 2024).

CITAS EN LÍNEA

¡Próximamente habrá servicios nuevos!

Figura 65. Sección de cita en línea

Fuente: (Elaboración propia, 2024).



Figura 66. Contáctenos

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

COMUNÍCATE CON NOSOTROS

CTL CONSULTORES EMPRESARIALES HN

Nuestros horarios

lun 08:00 a.m. - 05:00 p.m. ^
mar 08:00 a.m. - 05:00 p.m.
mié 08:00 a.m. - 05:00 p.m.
jue 08:00 a.m. - 05:00 p.m.
vie 08:00 a.m. - 05:00 p.m.
sáb 08:00 a.m. - 12:00 p.m.
dom Cerrado



Figura 67. Sección de contáctenos

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.5 MEDIDAS DE CONTROL

La matriz de medidas de control es clave para garantizar el éxito en las primeras etapas del proyecto de diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes. Con ella se pretende organizar y evaluar aspectos importantes como el diseño, la calidad, la seguridad y la sostenibilidad del proyecto. Esta herramienta monitorea el avance y detecta problemas a tiempo, permitiendo la toma de decisiones correctivas.

Tabla 78. Medidas de control

Área	Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia de medición
Diseño de la Plataforma	Cumplimiento del cronograma	Monitoreo de las actividades planificadas y su progreso respecto a los tiempos establecidos, para garantizar que el proyecto avance según lo establecido en cronograma.	Desfase inferior al 10% del cronograma	Semanal
	Documentación técnica entregada	Validación de los entregables técnicos, como diseños funcionales y no funcionales asegurando que cumplen con los requisitos establecidos.	Completar el 100% de los entregables en cada fase	Semanal
Calidad del diseño	Experiencia del usuario	Evaluación sobre la facilidad de uso de la plataforma, si es fácil de entender y si su diseño es atractivo, con el objetivo de asegurar que los usuarios tengan una buena experiencia al usarla.	Lograr una calificación superior al 85% por los usuarios	Trimestral
	Cumplimiento de normas fiscales	Revisión continua de las funcionalidades de la plataforma para garantizar que se ajusten a la normativa fiscal vigente	Cumplir con el 100% de las regulaciones	Trimestral
	Rendimiento de la plataforma	Monitoreo del tiempo que tarda la plataforma en cargar	Tiempo de carga menor a 5 segundos	Trimestral
Seguridad de la información	Índice de vulnerabilidades detectadas	Pruebas y revisiones para identificar posibles fallos de seguridad en el sistema y minimizar brechas que puedan comprometer la información de los usuarios	Índice inferior al 5%	Quincenal

Área	Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia de medición
Seguridad de la información	Eficiencia de la autenticación	Pruebas de robustez del sistema de autenticación, incluyendo la firma electrónica y autenticación en dos pasos, para asegurar que solo las personas autorizadas puedan acceder a la plataforma	100% de las funciones habilitadas	Quincenal
Sostenibilidad del proyecto	Escalabilidad y crecimiento	Evaluación de la capacidad de la plataforma para adaptarse al crecimiento de usuarios y datos	Mantener rendimiento con un 50% de aumento de usuarios	Trimestral
	Colaboración de los interesados	Evaluación del nivel de participación de los actores clave mediante registros de asistencia y contribuciones en reuniones de seguimiento, garantizando el compromiso mutuo	Participación del 90% de los interesados.	Quincenal
Financiero	Índice de liquidez	Medición de la capacidad financiera del proyecto para cubrir las obligaciones a corto plazo	Mantener un índice de liquidez superior a 1.5	Semanal
	Costo estimado versus costo real del diseño	Control de gastos relacionados con el diseño y planificación para identificar posibles desviaciones respecto al presupuesto asignado	Mantener costos dentro del 5% del total	Semanal
	Tasa Interna de Retorno (TIR)	Cálculo de la tasa de retorno esperada del proyecto	Obtener una TIR superior al 16.50% (TREMA)	Inicial y revisión anual

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRESUPUESTO

6.6.1 DIAGRAMA DE GANTT

El Diagrama de Gantt es una herramienta esencial para la planificación, seguimiento y control del proyecto de diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con firma electrónica para profesionales independientes. En este diagrama se desglosaron las actividades del proyecto establecidas en la Estructura de desglose de trabajo (EDT) del apartado 6.4.2.3.1 en tareas más pequeñas, estableciendo secuencia y dependencias, y estimando la duración. Esto facilitará el monitoreo del cumplimiento de los plazos, la asignación eficiente de recursos y la identificación temprana de posibles retrasos. Es clave para garantizar que el proyecto se desarrolle según lo previsto, cumpliendo con los objetivos de tiempo, costo y calidad, asegurando su éxito.

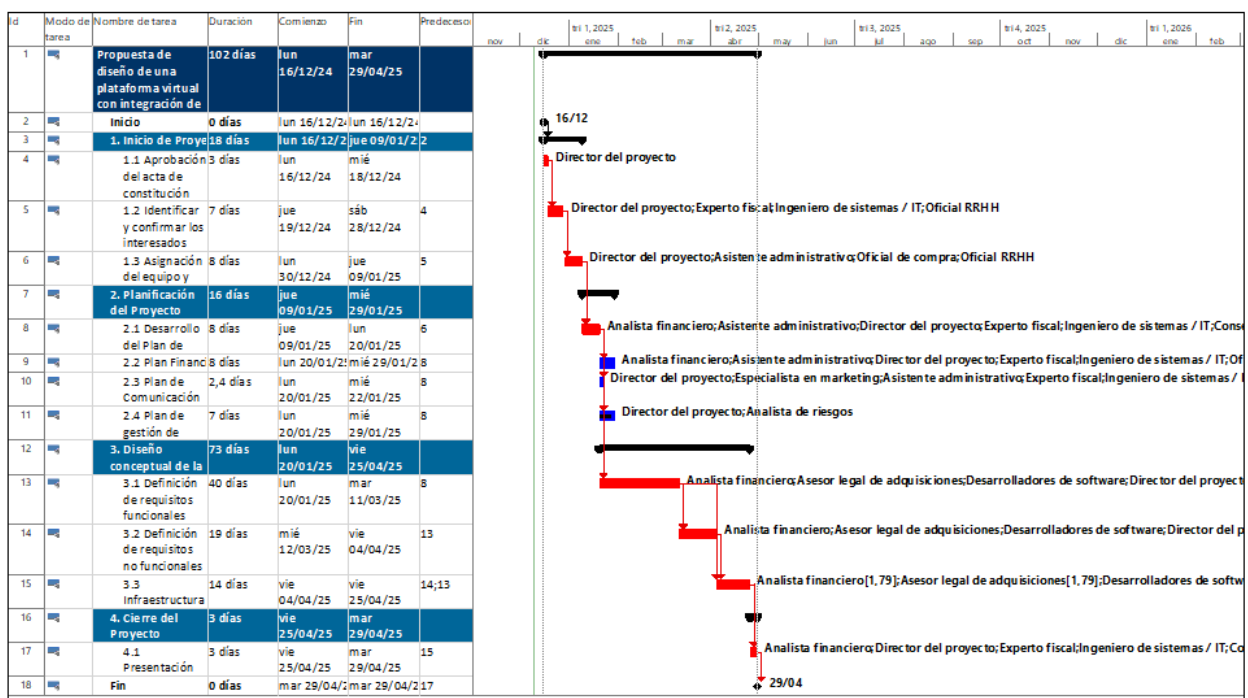


Figura 68. Cronograma y ruta crítica

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6.2 ESTUDIO FINANCIERO

En este estudio del proyecto se evalúa la viabilidad económica mediante un análisis de los supuestos, el plan de inversión y las proyecciones financieras a 5 años, que incluyen el estado de resultados y el balance general. Se utilizan métodos como el Valor Actual Neto (VAN), la

Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Período de Recuperación de la Inversión (PRI) para medir la rentabilidad. Además, se realiza un análisis de sensibilidad para evaluar el impacto de posibles cambios en ingresos, con el fin de comprender los riesgos financieros por lo que se consideró una disminución en la demanda (pésimo) y en el precio a L1,200.00 mensuales y un aumento en la demanda (optimista) y en el precio de asesoría mensual a L2,500.00

6.6.2.1 DETALLE DE SUPUESTOS

1. El proyecto será implementado por una empresa consultora de asesoría tributaria constituida en el país, la cual actualmente posee una amplia cartera de clientes a quienes actualmente brinda asistencia de manera presencial y remota.
2. El proyecto de diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada comenzará con un plan de planificación que incluirá el diseño conceptual, y la integración de firma electrónica. Se establecerán requisitos funcionales, se definirá un cronograma de actividades y se asignará un presupuesto para la fase de planificación.
3. El proyecto implicará una estructura de financiamiento combinada con fondos propios y préstamo bancario de L417.979,01 amortizado en un plazo de 5 años, con una tasa de interés anual del 23%
4. La depreciación de los activos fijos se calculará en base a lo estipulado en el Reglamento Especial para la Depreciación, Amortización y Agotamiento de Activos, empleando el método de línea recta y considerando un valor residual del 1%. Los activos se depreciarán según las siguientes vidas útiles:
 - Infraestructura Física (hardware): 10 años
 - Mobiliario y equipo de oficina :10 años
5. Amortización de los activos intangibles:
 - Amortización de Software: 5 años
6. Se estimará un 10% del total de los activos para cubrir posibles imprevistos y fluctuaciones de precios del equipo.
7. Se proyectaron a un plazo de 5 años las asistencias de asesoría tributaria brindadas desde la plataforma virtual.
8. El precio mensual por los servicios de asesoría tributaria brindados mediante la plataforma virtual

será de L1,667.00

9. De acuerdo a la normativa fiscal vigente se considera pago de impuesto sobre la renta a una tasa del 25%
10. La planilla estará compuesta por consultores como: Asesor legal de adquisiciones, Especialista en plataforma y diseño de página virtual, Desarrolladores de software, Especialista en marketing, Especialista en seguridad informática y Analista de riesgos a quienes se les contratará por términos de 3 a 6 meses para el primer año y de 1 a 3 meses del segundo año en adelante (por mantenimiento y actualizaciones de la plataforma).
11. El período estimado para recuperar la inversión inicial es de 1 año 4 meses y 25 días
12. Se realizó proyección asumiendo una disminución en la demanda (pésimo) y en el precio a L1,200.00 mensuales
13. Se realizó proyección asumiendo un aumento en la demanda (optimista) y en el precio de asesoría mensual a L2,500.00

6.6.2.2 PLAN DE INVERSIÓN

Tabla 79. Plan de inversión

Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes
Plan de inversión

Detalle	Inversión Total	Fondos Propios	Fondos financiados
Infraestructura Física (hardware)	L 373.214,00	L 186.607,00	L 186.607,00
Software	L 187.911,75	L 93.955,88	L 93.955,88
Mobiliario y equipo de oficina	L 14.300,00	L 7.150,00	L 7.150,00
Total, activos no corrientes	L 575.425,75	L 287.712,88	L 287.712,88
Imprevistos 10% de la inversión	L 57.542,58	L 28.771,29	L 28.771,29
Total, activos no corrientes e imprevistos	L 632.968,33	L 316.484,16	L 316.484,16
Gastos administrativos (Sueldos)	L 618.800,00	L 309.400,00	L 309.400,00
Total, capital de trabajo	L 618.800,00	L 309.400,00	L 309.400,00
Inversión total	L 1.251.768,33	L 625.884,16	L 625.884,16
Costo de capital ponderado	Participación	Tasa	Ponderado
Fondos financiados	35%	23%	8,05%
Fondos propios	65%	13%	8,45%
TREMA del proyecto			16,50%

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6.2.3 PROYECCIONES ANUALES

6.6.2.3.1 ESTADO DE RESULTADOS

Tabla 80. Estado de resultados

Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes

Estado de Resultado

2025-2029

Concepto	Año				
	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas de servicio	2.160.432,00	4.094.208,00	4.364.425,73	4.652.477,83	4.959.541,36
(-) Infraestructura Física (hardware)	373.214,00	36.339,06	38.759,24	41.340,61	44.093,89
(-) Software	187.911,75	200.426,67	213.775,09	228.012,51	243.198,14
(-) Sueldos (asesores y expertos)	1.547.000,00	779.246,00	830.676,24	885.500,87	943.943,92
Utilidad Bruta	52.306,25	3.078.196,27	3.281.215,16	3.497.623,84	3.728.305,40
Gastos de Operación					
Gastos Administración y Ventas					
Mantenimiento de hardware	18.940,00	20.190,04	21.522,58	22.943,07	24.457,32
Operatividad	77.700,00	82.825,09	88.288,24	94.111,73	100.319,34
Gastos por amortización	37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35
Total, Gastos de Operación	134.222,35	140.597,48	147.393,17	154.637,15	162.359,00
Utilidad / pérdida operativa	- 81.916,10	2.937.598,78	3.133.821,99	3.342.986,69	3.565.946,40
Otros Gastos (Suministros de oficina)	5.000,00	5.333,00	5.688,18	6.067,01	6.471,07
Gastos Financieros					
Intereses Préstamo	91.045,51	78.162,56	61.983,34	41.664,44	16.146,66
Utilidad/ pérdida antes del ISR	- 177.961,61	2.854.103,22	3.066.150,48	3.295.255,24	3.543.328,66
Impuesto Sobre la Renta (25%)	-	713.525,81	766.537,62	823.813,81	885.832,17
Utilidad/ pérdida Neta	- 177.961,61	2.140.577,42	2.299.612,86	2.471.441,43	2.657.496,50

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6.2.3.2 BALANCE GENERAL

Tabla 81. Balance general

Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes

**Balance General
2025-2029**

Concepto	Año				
	1	2	3	4	5
Activo Circulante					
Caja	221.887,40	788.405,26	3.340.957,36	5.700.386,79	7.736.639,56
Bancos	244.546,43	2.582.426,64	2.416.614,83	2.599.699,74	3.271.240,77
Total, Activo Circulante	466.433,83	3.370.831,90	5.757.572,19	8.300.086,53	11.007.880,33
Activo Intangible					
Software	187.911,75	150.329,40	112.747,05	75.164,70	37.582,35
Total, Activo Intangible	187.911,75	150.329,40	112.747,05	75.164,70	37.582,35
Activos Fijos					
Maquinaria y Equipo	373.214,00	373.214,00	373.214,00	373.214,00	373.214,00
Mobiliario y equipo de oficina	14.300,00	14.300,00	14.300,00	14.300,00	14.300,00
(-) Depreciación Acumulada	-38.363,89	- 76.727,77	-115.091,66	- 153.455,54	- 191.819,43
(-) Amortización acumulada de activos intangibles	- 37.582,35	- 75.164,70	-112.747,05	-150.329,40	-187.911,75
Total, Activos Fijos	311.567,76	235.621,53	159.675,29	83.729,06	7.782,82
Total, Activos	965.913,34	3.756.782,83	6.029.994,54	8.458.980,29	11.053.245,50
Pasivo					
Pasivo Circulante					
Impuesto sobre la renta por pagar	-	713.525,81	766.537,62	823.813,81	885.832,17
Total, Pasivo Circulante	-	713.525,81	766.537,62	823.813,81	885.832,17
Pasivo a Largo Plazo					
Préstamo por Pagar	367.628,21	304.394,47	224.981,51	125.249,64	-0,00
Total, Pasivo a Largo Plazo	367.628,21	304.394,47	224.981,51	125.249,64	- 0,00
Total, Pasivo	367.628,21	1.017.920,28	991.519,13	949.063,45	885.832,17
Patrimonio					
Aportación de Socios	776.246,74	776.246,74	776.246,74	776.246,74	776.246,74
Utilidades /Pérdida Acumuladas	- 177.961,61	1.962.615,81	4.262.228,67	6.733.670,10	9.391.166,60
Total, Patrimonio	598.285,13	2.738.862,55	5.038.475,41	7.509.916,84	10.167.413,33
Total, Pasivo + Patrimonio	965.913,35	3.756.782,83	6.029.994,53	8.458.980,29	11.053.245,50

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6.2.4 INDICADORES FINANCIEROS

Tabla 82. Indicadores financieros

Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes
Razones Financieras
2025-2029

Razones de Liquidez								
No.	Nombre de Razón	Formula	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Tipo
1	Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$	0,00	4,72	7,51	10,08	12,43	Veces
2	Capital de trabajo	Activos Corrientes - Pasivos C	L.466.433,83	L2.657.306,09	L4.991.034,58	L7.476.272,72	L10.122.048,17	Lempiras
3	Índice de Endeudamiento	$\frac{\text{Total, Pasivos}}{\text{Total, Activos}}$	0,38	0,27	0,16	0,11	0,08	Veces
4	Cobertura de Intereses	$\frac{\text{Utilidad Operativa (UAI)}}{\text{Gastos por Intereses}}$	-1,95	36,51	49,47	79,09	219,45	Veces
5	Endeudamiento de Leverage	$\frac{\text{Total, Pasivo}}{\text{Patrimonio}}$	0,61	0,37	0,20	0,13	0,09	Veces
Razones de Rentabilidad								
6	Margen de Utilidad Bruta	$\frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas Netas}}$	-0,02	0,75	0,75	0,75	0,75	Lempiras
7	Margen de Utilidad Operativa	$\frac{\text{Utilidad Operativa (UAI)}}{\text{Ventas Netas}}$	0,04	0,72	0,72	0,72	0,72	Lempiras
8	Margen de Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$	0,08	0,52	0,53	0,53	0,54	
9	Margen de Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total, Activos}}$	0,18	0,57	0,38	0,29	0,24	Lempiras
10	Margen de Utilidad Neta	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$	0,30	0,78	0,46	0,33	0,26	Lempiras

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Tabla 83. Flujo de efectivo

Flujo de efectivo - Proyecto de inversión - Propuesta de diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales Independientes						
	0	1	2	3	4	5
Ingresos						
Ingresos por ventas de servicio		2.160.432,00	4.094.208,00	4.364.425,73	4.652.477,83	4.959.541,36
Infraestructura Física (hardware)						111.964,20
Total, ingresos	-	2.160.432,00	4.094.208,00	4.364.425,73	4.652.477,83	4.959.541,36
Gastos						
Gastos variables		77.700,00	82.825,09	88.288,24	94.111,73	100.319,34
Gastos administrativos		1.547.000,00	779.246,00	830.676,24	885.500,87	943.943,92
Gastos por mantenimiento		18.940,00	20.190,04	21.522,58	22.943,07	24.457,32
Suministro de oficina		5.000,00	5.333,00	5.688,18	6.067,01	6.471,07
Gastos por alquiler		120.000,00	120.000,00	132.000,00	132.000,00	132.000,00
Depreciación						
Infraestructura Física (hardware)		36.948,19	36.948,19	36.948,19	36.948,19	36.948,19
Mobiliario y equipo de oficina		1.415,70	1.415,70	1.415,70	1.415,70	1.415,70
Amortización - Software		37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35
Valor en libros						
Infraestructura Física (hardware)						188.473,07
Mobiliario y equipo de oficina						7.221,50
Amortización - Software						187.911,75
Total, gastos	-	1.844.586,24	1.083.540,37	1.154.121,47	1.216.568,91	1.666.744,21
UAI		315.845,76	3.010.667,63	3.210.304,26	3.435.908,91	3.292.797,16
Gastos financieros		91.045,51	78.162,56	61.983,34	41.664,44	16.146,66
UAI	-	224.800,26	2.932.505,07	3.148.320,92	3.394.244,48	3.276.650,49
ISR		56.200,06	733.126,27	787.080,23	848.561,12	819.162,62
Utilidad Neta	-	168.600,19	2.199.378,80	2.361.240,69	2.545.683,36	2.457.487,87
Depreciación						
Infraestructura Física (hardware)		36.948,19	36.948,19	36.948,19	36.948,19	36.948,19
Mobiliario y equipo de oficina		1.415,70	1.415,70	1.415,70	1.415,70	1.415,70
Amortización - Software		37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35
Valor libros						
Infraestructura Física (hardware)						188.473,07
Mobiliario y equipo de oficina						7.221,50
Amortización - Software						187.911,75
FEO		-244.546,43	2.275.325,04	2.437.186,93	2.621.629,59	2.917.040,42
Inversión						
Infraestructura Física (hardware)	-373.214,00					
Software	-187.911,75					

Mobiliario y equipo de oficina	-14.300,00					
Capital de trabajo	-618.800,00					
Ajuste capital de trabajo			307.101,60	-20.572,09	-21.929,85	-23.377,22
Recuperación capital de trabajo						377.577,57
Flujos totales	-1.194.225,75	244.546,43	2.582.426,64	2.416.614,83	2.599.699,74	3.271.240,77
Préstamo		50.350,80	63.233,74	79.412,97	99.731,87	125.249,64
Flujo-préstamo	-776.246,74	194.195,63	2.519.192,90	2.337.201,87	2.499.967,87	3.145.991,13

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6.2.5 EVALUACIÓN FINANCIERA

Tabla 84. VAN y TIR

Trema	16,50%
VAN	5.547.868,03
TIR	143%

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

Tabla 85. PAYBACK

Período de recuperación de la inversión

Año	Inversión	- 1.194.225,75	Pendiente de recuperar
			- 1.194.225,75
1	Flujo 1	194.195,63	-L1.000.030,12
2	Flujo 2	2.519.192,90	L1.519.162,78
3	Flujo 3	2.337.201,87	L3.856.364,65
4	Flujo 4	2.499.967,87	L6.356.332,52
5	Flujo 5	3.145.991,13	

P. Recuperar L1.000.030,12
Flujo año 2 2.519.192,90

Fracción del año 0,3970 1 año
Mese del año 12
Fracción de mes 4,7636 4 meses
0,7636
Días del mes 30,00
22,91 Días

PAYBACK
1 año 4 meses 23 días

6.6.2.6 ESCENARIO (PESIMISTA)

6.6.2.6.1 ESTADO DE RESULTADOS

Tabla 86. Estado de resultados

Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes

Estado de Resultado

2025-2029

Concepto	Año				
	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas de servicio	172.800,00	184.176,00	196.331,62	209.289,50	223.102,61
(-) Infraestructura Física (hardware)	373.214,00	36.339,06	38.759,24	41.340,61	44.093,89
(-) Software	187.911,75	200.426,67	213.775,09	228.012,51	243.198,14
(-) Sueldos (asesores y expertos)	1.547.000,00	779.246,00	830.676,24	885.500,87	943.943,92
Utilidad Bruta	- 1.935.325,75	- 831.835,73	- 886.878,95	- 945.564,48	- 1.008.133,35
Gastos de Operación					
Gastos Administración y Ventas					
Mantenimiento de hardware	18.940,00	20.190,04	21.522,58	22.943,07	24.457,32
Operatividad	77.700,00	82.825,09	88.288,24	94.111,73	100.319,34
Gastos por amortización	37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35
Total, Gastos de Operación	134.222,35	140.597,48	147.393,17	154.637,15	162.359,00
Utilidad / pérdida operativa	- 2.069.548,10	- 972.433,22	- 1.034.272,12	- 1.100.201,63	- 1.170.492,35
Otros Gastos (Suministros de oficina)	5.000,00	5.333,00	5.688,18	6.067,01	6.471,07
Gastos Financieros					
Intereses Préstamo	91.045,51	78.162,56	61.983,34	41.664,44	16.146,66
Utilidad/ pérdida antes del ISR	- 2.165.593,61	- 1.055.928,78	- 1.101.943,63	- 1.147.933,08	- 1.193.110,09
Impuesto Sobre la Renta (25%)	-	-	-	-	-
Utilidad/ pérdida Neta	- 2.165.593,61	- 1.055.928,78	- 1.101.943,63	- 1.147.933,08	- 1.193.110,09

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6.2.6.2 BALANCE GENERAL

Tabla 87. Balance general

Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes

Balance General

2025-2029

Concepto	Año				
	1	2	3	4	5
Activo Circulante					
Bancos	- 1.511.802,58	- 2.517.436,51	- 3.585.264,53	- 4.719.400,89	- 5.877.254,10
Total, Activo Circulante	- 1.511.802,58	- 2.517.436,51	- 3.585.264,53	- 4.719.400,89	- 5.877.254,10
Activo Intangible					
Software	187.911,75	150.329,40	112.747,05	75.164,70	37.582,35
Total, Activo Intangible	187.911,75	150.329,40	112.747,05	75.164,70	37.582,35
Activos Fijos					
Maquinaria y Equipo	373.214,00	373.214,00	373.214,00	373.214,00	373.214,00
Mobiliario y equipo de oficina	14.300,00	14.300,00	14.300,00	14.300,00	14.300,00
(-) Depreciación Acumulada	- 38.363,89	- 76.727,77	- 115.091,66	- 153.455,54	- 191.819,43
(-) Amortización acumulada de activos intangibles	- 37.582,35	- 75.164,70	- 112.747,05	- 150.329,40	- 187.911,75
Total, Activos Fijos	311.567,76	235.621,53	159.675,29	83.729,06	7.782,82
Total, Activos	- 1.012.323,07	- 2.131.485,59	- 3.312.842,19	- 4.560.507,13	- 5.831.888,93
Pasivo					
Pasivo Circulante					
Impuesto sobre la renta por pagar	-	-	-	-	-
Pasivo a Largo Plazo					
Préstamo por Pagar	367.628,21	304.394,47	224.981,51	125.249,64	- 0,00
Total, Pasivo a Largo Plazo	367.628,21	304.394,47	224.981,51	125.249,64	- 0,00
Total, Pasivo	367.628,21	304.394,47	224.981,51	125.249,64	- 0,00
Patrimonio					
Aportación de Socios	776.246,74	776.246,74	776.246,74	776.246,74	776.246,74
Utilidades /Pérdida Acumuladas	- 2.165.593,61	- 3.221.522,38	- 4.323.466,02	- 5.471.399,10	- 6.664.509,19
Total, Patrimonio	- 1.389.346,87	- 2.445.275,65	- 3.547.219,28	- 4.695.152,36	- 5.888.262,45
Total, Pasivo + Patrimonio	- 1.021.718,65	- 2.140.881,17	- 3.322.237,77	- 4.569.902,72	- 5.888.262,45

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6.2.7 ESCENARIO (OPTIMISTA)

6.6.2.7.1 ESTADO DE RESULTADOS

Tabla 88. Estado de resultados

Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes
Estado de Resultado
2025-2029

Concepto	Año				
	1	2	3	4	5
Ingresos por ventas de servicio	3.240.000,00	3.453.840,00	6.545.410,56	6.977.407,66	7.437.916,56
(-) Infraestructura Física (hardware)	373.214,00	36.339,06	38.759,24	41.340,61	44.093,89
(-) Software	187.911,75	200.426,67	213.775,09	228.012,51	243.198,14
(-) Sueldos (asesores y expertos)	1.547.000,00	779.246,00	830.676,24	885.500,87	943.943,92
Utilidad Bruta	1.131.874,25	2.437.828,27	5.462.199,99	5.822.553,67	6.206.680,60
Gastos de Operación					
Gastos Administración y Ventas					
Mantenimiento de hardware	18.940,00	20.190,04	21.522,58	22.943,07	24.457,32
Operatividad	77.700,00	82.825,09	88.288,24	94.111,73	100.319,34
Gastos por amortización	37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35	37.582,35
Total, Gastos de Operación	134.222,35	140.597,48	147.393,17	154.637,15	162.359,00
Utilidad / pérdida operativa	997.651,90	2.297.230,78	5.314.806,82	5.667.916,52	6.044.321,60
Otros Gastos (Suministros de oficina)	5.000,00	5.333,00	5.688,18	6.067,01	6.471,07
Gastos Financieros					
Intereses Préstamo	91.045,51	78.162,56	61.983,34	41.664,44	16.146,66
Utilidad/ pérdida antes del ISR	901.606,39	2.213.735,22	5.247.135,31	5.620.185,07	6.021.703,86
Impuesto Sobre la Renta (25%)	225.401,60	553.433,81	1.311.783,83	1.405.046,27	1.505.425,97
Utilidad/ pérdida Neta	676.204,80	1.660.301,42	3.935.351,48	4.215.138,81	4.516.277,90

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6.2.7.2 BALANCE GENERAL

Tabla 89. Balance general

Diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes

Balance General

2025-2029

Concepto	Año				
	1	2	3	4	5
Activo Circulante					
Caja	551.525,79	1.555.108,99	4.348.902,52	8.400.375,73	12.291.182,92
Bancos	1.003.871,63	2.038.916,90	3.972.940,49	4.243.665,25	5.004.772,53
Total, Activo Circulante	1.555.397,42	3.594.025,89	8.321.843,01	12.644.040,98	17.295.955,45
Activo Intangible					
Software	187.911,75	150.329,40	112.747,05	75.164,70	37.582,35
Total, Activo Intangible	187.911,75	150.329,40	112.747,05	75.164,70	37.582,35
Activos Fijos					
Maquinaria y Equipo	373.214,00	373.214,00	373.214,00	373.214,00	373.214,00
Mobiliario y equipo de oficina	14.300,00	14.300,00	14.300,00	14.300,00	14.300,00
(-) Depreciación Acumulada	-38.363,89	-76.727,77	- 115.091,66	- 153.455,54	- 191.819,43
(-) Amortización acumulada de activos intangibles	-37.582,35	-75.164,70	- 112.747,05	- 150.329,40	- 187.911,75
Total, Activos Fijos	311.567,76	235.621,53	159.675,29	83.729,06	7.782,82
Total, Activos	2.054.876,93	3.979.976,82	8.594.265,35	12.802.934,73	17.341.320,62
Pasivo					
Pasivo Circulante					
Impuesto sobre la renta por pagar	225.401,60	553.433,81	1.311.783,83	1.405.046,27	1.505.425,97
Total, Pasivo Circulante	225.401,60	553.433,81	1.311.783,83	1.405.046,27	1.505.425,97
Pasivo a Largo Plazo					
Préstamo por Pagar	367.628,21	304.394,47	224.981,51	125.249,64	0,00
Total, Pasivo a Largo Plazo	367.628,21	304.394,47	224.981,51	125.249,64	0,00
Total, Pasivo	593.029,81	857.828,28	1.536.765,33	1.530.295,91	1.505.425,97
Patrimonio					
Aportación de Socios	776.246,74	776.246,74	776.246,74	776.246,74	776.246,74
Utilidades /Pérdida Acumuladas	676.204,80	2.336.506,21	6.271.857,69	10.486.996,50	15.003.274,40
Total, Patrimonio	1.452.451,53	3.112.752,95	7.048.104,43	11.263.243,24	15.779.521,13
Total, Pasivo + Patrimonio	2.045.481,35	3.970.581,23	8.584.869,77	12.793.539,14	17.284.947,10

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

6.6.2.8 RESUMEN DE ANÁLISIS FINANCIERO

Tabla 90. Resumen de análisis financiero

Indicadores	Evaluación normal	Escenario Pesimista	Escenario Optimista
TIR	143%		201%
VAN	5.547.868,03	-3.333.848,26	8.736.279,27
PRI	1 año 4 meses 23 días	N/A	1 año 1 meses 4 días

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

El análisis financiero del proyecto de diseño de la plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada muestra una rentabilidad considerable bajo el escenario normal, con una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 143% y un Valor Actual Neto (VAN) positivo de L.5,547,868.03. Estos resultados indican que el proyecto es altamente rentable, con una rápida recuperación de la inversión, logrando un Período de Recuperación de la Inversión (PRI) de 1 año, 4 meses y 23 días, lo que refleja un retorno de inversión significativamente rápido y favorable.

En el escenario pesimista, en el que se contemplan factores adversos, como disminución en la demanda de los servicios y un precio menor en las asesorías brindadas, el VAN se vuelve negativo, alcanzando L. -3,333,848.26, lo que sugiere que el proyecto no sería rentable bajo este escenario. Además, la TIR no se puede calcular (N/A), ya que el flujo de caja se vuelve insuficiente para cubrir los costos y la inversión inicial. Por otro lado, el escenario optimista, que asume condiciones favorables como el aumento en la demanda anual e incremento en el precio de los servicios brindados, muestra un desempeño excepcionalmente alto con un VAN de L. 8,736,279.27 y una TIR del 201%. En este escenario, el proyecto es aún más rentable, con un PRI de 1 año, 1 mes y 4 días, lo que indica una recuperación de la inversión es rápida y con un gran potencial de rentabilidad.

6.7 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE LA TESIS CON LA PROPUESTA

A continuación, se muestra la tabla de correspondencia entre los segmentos de la tesis y la propuesta, con el fin de demostrar la relación y alineación entre la investigación académica y la planificación del proyecto.

Tabla 91. Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta

Capítulo I		Capítulo II		Capítulo III		Capítulo V		Capítulo VI	
Título de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Teorías / metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos de propuesta
Estudio de prefactibilidad de una plataforma virtual de asesoría tributaria y contable para profesionales independientes: integración de firma electrónica para optimizar la seguridad y eficiencia en los procesos	Determinar la prefactibilidad de que una empresa consultora tributaria y contable implemente una plataforma virtual que integre firma electrónica para brindar servicio de asesoría con seguridad y eficiencia a profesionales independientes a corto plazo, considerando la demanda, los costos, los beneficios y	1. Identificar y analizar la demanda actual de servicios de asesoría tributaria personalizada entre los profesionales independientes. 2. Identificar qué necesitan y esperan los profesionales independientes de la plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica, y	1. Estudio de Prefactibilidad 2. Áreas de conocimiento del PMBOK®	1. Mercado 2. Técnico 3. Financiero	Se considera a los profesionales que ejercen actividades independientes en el país. Se enfoca en cuatro sectores principales: médicos, mecánicos, electricistas y químicos, abogados, e ingenieros civiles, quienes están afiliados a sus respectivos colegios profesionales	1. Encuesta 2. Entrevistas	1. A partir de los resultados obtenidos a través de la encuesta, la investigación sobre el estudio de prefactibilidad para la plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica, se concluye que el proyecto es viable y presenta una alta demanda potencial en	Propuesta de diseño de una plataforma virtual de asesoría tributaria personalizada con integración de firma electrónica para profesionales independientes.	1. Definir el diseño de la plataforma virtual con base a las necesidades de los usuarios respecto a la asesoría tributaria digital, incluyendo la disposición a pagar por servicios adicionales como asesoría continua y actualizaciones normativas. 2. Proponer un mecanismo

Capítulo I		Capítulo II	Capítulo III	Capítulo V	Capítulo VI				
Título de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Teorías / metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos de propuesta
	los riesgos asociados a la empresa consultora y fiscal.	<p>cómo la plataforma puede mejorar los servicios actuales que utilizan.</p> <p>3.Determinar los atributos y funcionalidades esenciales que debe tener la plataforma virtual para incidir efectivamente en el cumplimiento tributario de los profesionales independientes.</p> <p>3. Identificar los principales obstáculos en el desarrollo y</p>					<p>el mercado...</p> <p>2.El estudio revela que hay una gran oportunidad para desarrollar la plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica...</p> <p>3.El diseño de la plataforma debe integrar funcionalidades que permitan a los profesionales independientes cumplir...</p> <p>4.Se concluye, de acuerdo con las entrevistas realizadas a los expertos, que el</p>		<p>de encriptación para validar la firma electrónica en la plataforma virtual, asegurando su conformidad con las normativas legales nacionales y garantizando la seguridad, autenticidad e integridad de los documentos fiscales.</p> <p>3.Determinar los recursos técnicos y de infraestructura necesarios para el diseño de la plataforma, considerando la integración de firma</p>

Capítulo I		Capítulo II	Capítulo III		Capítulo V		Capítulo VI		
Título de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Teorías / metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos de propuesta
		<p>mantenimiento de la plataforma virtual con firma electrónica para asesoría tributaria, y proponer estrategias para enfrentarlos.</p> <p>4. Estimar la inversión de capital necesaria para la implementación y mantenimiento de la plataforma virtual con firma electrónica.</p> <p>5. Proponer la implementación de la plataforma virtual con firma electrónica que permita asistir de manera</p>					<p>desarrollo y mantenimiento de la plataforma de asesoría tributaria con firma electrónica enfrenta desafíos importantes, como...</p> <p>5. Se determina que la implementación de una plataforma virtual de asesoría tributaria con firma electrónica representa una inversión considerable ya que los costos iniciales, y de mantenimiento...</p>		<p>electrónica y medidas en dos pasos, para garantizar la protección de los datos fiscales y personales de los usuarios.</p> <p>4. Desarrollar un plan financiero que contemple los costos iniciales, y de mantenimiento de la plataforma, asegurando que la inversión inicial sea rentable a largo plazo, y maximizando o la eficiencia operativa mediante una estructura de costos</p>

Capítulo I		Capítulo II	Capítulo III		Capítulo V		Capítulo VI		
Título de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Teorías / metodologías de sustento	Variables	Poblaciones	Técnicas	Conclusiones	Nombre de la propuesta	Objetivos de propuesta
		puntual y personalizada a las consultas en materia tributaria de los profesionales independientes.					6. Mediante la obtención de los resultados al realizar la encuesta a la muestra representativa de 382 profesionales independientes, se concluye que existe la necesidad de implementar una plataforma virtual con firma electrónica...		flexibles y escalables que permita un crecimiento sostenido del servicio.

Fuente: (Elaboración propia, 2024).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (Acuerdo 464-1990) – SAR. (1990, mayo). *Acuerdo Numero 464, contentivo del Reglamento Art 50 de la Ley Impuesto Sobre la Renta año 1990*. <https://www.sar.gob.hn/download/acuerdo-numero-464-no-26130-de-fecha-10-de-mayo-1990-contentivo-del-reglamento-art-50-de-la-ley-impuesto-sobre-la-renta-ano-1990-acuerdo-464-1990/>
- Acuerdo Ley 102. (1964). *Registro Tributario Nacional Numérico (RTN)*. Secretaría de Desarrollo Económico. <https://sde.gob.hn/registro-tributario-nacional-numerico-rtn/>
- ACUERDO No. SAR-236-2024. (2024, mayo 20). <https://www.sar.gob.hn/download/acuerdo-no-sar-236-2024-no-36538-de-fecha-20-de-mayo-2024-se-crea-la-oficina-virtual-del-servicio-de-administracion-de-rentas-sar-como-la-herramienta-que-facilita-a-los-obligados-tributarios-el/>
- Aguilar, J. M. H., & Espinoza, E. V. R. (2019). Estudio de pre-factibilidad para la inversión en una empresa consultora especializada en impuestos internos [Thesis, Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC]. En *Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC*. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/8846>
- Aguilera, J. M. H., & Espinoza, E. V. R. (2019). *FACULTAD DE POSTGRADO TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN*.
- Amar, A., & Grondona, V. (2021). *Economía digital y tributación: El caso argentino en el marco de la experiencia internacional*. <https://hdl.handle.net/11362/47355>
- Armstrong, G., Adam, S., Denize, S., & Kotler, P. (2014). *Principles of marketing*. Pearson Australia. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UKyaBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Principles+of+Marketing&ots=RZpfTONahu&sig=UafMZHEhBCQ1AraFVNxg9AA1gLI>
- Ayestarán, I. S. (2001). La firma digital: Una tecnología para la intercomunicación en la sociedad-red. *Revista Española de Documentación Científica*, 24(1), Article 1. <https://doi.org/10.3989/redc.2001.v24.i1.33>

Azuara, O., Carmona, L., Mondragón, M., & Vivanco, F. (2023). *Mejorar las vidas de los trabajadores independientes: El camino hacia su aseguramiento efectivo.*

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Mejorar-las-vidas-de-los-trabajadores-independientes-el-camino-hacia-su-aseguramiento-efectivo.pdf>

Campanis, Nicolás A. (1999). *Project Management in Market Research | PMI.*

<https://www.pmi.org/learning/library/project-management-market-research-5120>

Campos, M. (2023, febrero 22). Marco Macro Fiscal de Mediano Plazo 2023-2026. *SEFIN.*

<https://www.sefin.gob.hn/marco-macro-fiscal-de-mediano-plazo-2023-2026/>

Campos, M. (2024). Firma Electrónica Avanzada – FIEL. *SEFIN.* <https://www.sefin.gob.hn/firma-electronica/>

Cañellas-Mayor, A. (2011). *CMS, LMS y LCMS. Definición y diferencias. Revista Comunicación y*

Pedagogía: Nuevas tecnologías y recursos didácticos, ISSN 1136-7733, N° 251-252, 2011, págs. 16-18.

CCIC. (2024). Registro y Afiliación CCIC. *Cámara de Comercio e Industria de Cortés.*

<https://www.ccichonduras.org/afiliacion-y-registro-ccic/>

Centro Interamericano de Administraciones Tributarias - CIAT, Servicio de Impuestos Internos de Chile – SII, & Fondo Monetario Internacional – FMI. (2020). *Manual sobre Gestión de Riesgos de Incumplimiento para Administraciones Tributarias.* 344.

CIAT, E. A. E. de A. T.-A., Centro Interamericano de Administraciones Tributarias-. (2021). *Manual de ética, transparencia y lucha contra la corru... | OPAC - CIAT.*

<https://biblioteca.ciat.org/opac/book/5778>

CICH. (2020a, junio 21). ARANCEL. *Colegio de Ingenieros Civiles de Honduras.*

<https://www.cich.hn/arancel/>

CICH. (2020b, julio 10). Leyes y Reglamentos CICH. *Colegio de Ingenieros Civiles de Honduras.*

<https://www.cich.hn/leyes-y-reglamentos-cich/>

CICH. (2024). *Colegio de Ingenieros Civiles de Honduras*. Colegio de Ingenieros Civiles de Honduras.

<https://www.cich.hn/>

CIMEQH. (2024). *Colegio de Ingenieros Mecánicos, Electricistas, Químicos de Honduras*.

<https://cimeqh.azurewebsites.net/colegiadossolventes?page=46>

CMH. (2005). *LEYES Y REGLAMENTOS - Colegio Médico—Compendio de Leyes y Reglamentos del Colegio Médico de Honduras*. <https://www.colegiomedico.hn/servicios/leyes-y-reglamentos/>

CMH. (2024). *Colegio Médico de Honduras*. <https://www.colegiomedico.hn/sobre-nosotros/historia/>

CNBS. (1996). *Acerca de la CNBS. Comisión Nacional de Bancos y Seguros*.

<https://www.cnbs.gob.hn/acerca-de-la-cnbs/>

CNBS. (2011). RESOLUCION GE No. 448/11-03-2011. *Comisión Nacional de Bancos y Seguros*.

[https://www.cnbs.gob.hn/search/RESOLUCION GE No. 448/11-03-2011 /](https://www.cnbs.gob.hn/search/RESOLUCION%20GE%20No.%20448/11-03-2011/)

CNBS. (2024). *Registro de Auditores Externos. CNBS - GPUF - Registros Públicos*.

<https://www.cnbs.gob.hn/registros-publicos/registro-de-auditores-externos/>

COHPUCP. (2020). *Firmas Auditoras*. COHPUCP. <https://www.cohpucphn.org/firmas-auditoras-1>

COHPUCP. (2024). *¿Quiénes Somos? - COHPUCP*. <https://www.cohpucphn.org/acerca-de-nosotros/qui%C3%A9nes-somos>

Colegio de abogados de Honduras. (2017). *Arancel Del Profesional Del Derecho*. *abogadosdehonduras*.

<https://www.colegiodeabogados.hn>

Comisión Nacional de Banca y Seguro. (2011). *Normas para el Registro y Contratación de Auditores Externos. Bolsa Centroamericana de Valores*. <https://www.bcv.hn/marco-legal/normativas/cnbs/normas-para-el-registro-y-contratacion-de-auditores-externos/>

Congreso Nacional. (1946). *Ley de Cámara de Comercio e Industrias. Cámara de Comercio e Industria de Cortés*. <https://www.ccichonduras.org/ley-de-cámara-de-comercio-e-industrias/>

Congreso Nacional. (1962). *LEY DE COLEGIACION PROFESIONAL OBLIGATORIA*. CIMEQH.

<https://www.cimeqh.org/recursos>

Congreso Nacional. (1982). *Marco Jurídico—Constitución de la República de Honduras*.

<https://congresonacional.hn/juntanominadoracsj/marcojuridico>

Congreso Nacional. (1993). *Ley Orgánica del Colegio Hondureño de Profesionales Universitarios en Contaduría Pública mediante el Decreto 19-93*.

Congreso Nacional. (1997). *LEY ORGÁNICA DEL COLEGIO DE ABOGADOS DE HONDURAS*.

<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/leyes/124-ley-organica-del-colegio-de-abogados-de-honduras>

Congreso Nacional. (1999). *LEY DEL DERECHO DE AUTOR Y DE LOS DERECHOS CONEXOS*.

<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/leyes/34-ley-del-derecho-de-autor-y-de-los-derechos-conexos>

Congreso Nacional. (2006). *Código Procesal Civil*.

<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/codigos/661-codigo-procesal-civil>

Congreso Nacional. (2013, diciembre 11). *Ley sobre Firmas Electrónicas – SAR*.

<https://www.sar.gob.hn/download/ley-sobre-firmas-electronicas/>

Congreso Nacional. (2015, mayo). *Reglamento Firma Electrónica – SAR*.

<https://www.sar.gob.hn/download/reglamento-firma-electronica/>

Congreso Nacional. (2020). *Reglamento para la Implementación de Plataforma Digital para el uso los Medios de Identificación Confiable y Sistemas de Firma Electrónica Institucional Certificada*.

<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/reglamentos/940-reglamento-para-la-implementacion-de-plataforma-digital-para-el-uso-los-medios-de-identificacion-confiable-y-sistemas-de-firma-electronica-institucional-certificada>

Congreso Nacional. (2021). *Código de Comercio Norma ° 73-50*.

<https://www.bch.hn/busqueda/resultados?K=codigo%20de%20comercio#k=C%C3%B3digo%20de%20Comercio#l=3082>

Congreso Nacional & RAP. (2024). *Ley del Fondo de Reserva Laboral de Capitalización Individual Administrado por el Régimen de Aportaciones Privadas (RAP)*.

<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/leyes/1316-ley-del-fondo-de-reserva-laboral-de-capitalizacion-individual-administrado-por-el-regimen-de-aportaciones-privadas-rap>

Da Silva, F., & Núñez Reyes, G. (2021). *La era de las plataformas digitales y el desarrollo de los mercados de datos en un contexto de libre competencia*. <https://hdl.handle.net/11362/47540>

Dirección Nacional de Gestión Estratégica & Departamento de Estudios Fiscales y Económicos. (2022, octubre 27). *Informe Mensual de Ventas: Septiembre 2022 – SAR*.

<https://www.sar.gob.hn/download/informe-mensual-de-ventas-septiembre-2022/>

Dirección Nacional Jurídica SAR. (2023, mayo 3). *Texto Consolidado de la Ley de Impuesto Sobre la Renta hasta el Acuerdo SAR-014-2023*. <https://www.sar.gob.hn/download/ley-isr-texto-consolidado-hasta-el-acuerdo-no-sar-014-2023/>

Dynamic. (2020, enero 22). ▷ Big Four. Empresas de Consultoría y Auditoría de referencia. *DYNAMIC*.

<https://www.dynamicgc.es/big-four-consultoria-auditoria/>

European Commission. Directorate General for Taxation and Customs Union. (2023). *Annual report on taxation 2023: Review of taxation policies in the European Union*. Publications Office.

<https://data.europa.eu/doi/10.2778/982557>

Eurostat. (2022). *Conjunto de Datos [Dataset]*. Eurostat. https://doi.org/10.2908/LFSQ_EGAPS

Expansión. (2023). *Las 'Big Four' duplican su crecimiento y rozan los 3.000 millones de facturación*.

https://www.google.com/search?q=Big+Four+ingresos+2023+expansion+pdf&sca_esv=ad3cebe3ffb4734a&rlz=1C1YTUH_esUS1075HN1077&sxsrf=ADLYWIIYQNYn5Oo0WWMcRup_n1JM0J4KTQ%3A1724119888071&ei=UPvDZpyEBMvJp84P68nUOA&ved=0ahUKEwic7OmLv4KIAxXL5MkDH

eskFQcQ4dUDCA8&uact=5&oq=Big+Four+ingresos+2023+expansion+pdf&gs_lp=Egxnd3Mtd2l6
LXNlcnAiJEJpZyBGb3VyIGluZ3Jlc29zIDlwMjMgZXhwYW5zaW9uIHbkZjIFECEYoAEyBRAhGKABMg
UQIRigAUiVDVCGAlixC3ABeAGQAQCYAdwBoAH7BaoBBTAuMy4xuAEDyAEA-
AEBmAlFoAKNBsICChAAGLADGNYEGEeYAwCIBgGQBgOSBwUxLjMuMaAH1A0&scient=gws-wiz-
serp

FIRMAS DE AUDITORIA - CPMCPH. (2022a, febrero 28). <https://elcontador.hn/firmas-de-auditoria/>

FIRMAS DE AUDITORIA - CPMCPH. (2022b, febrero 28). <https://elcontador.hn/firmas-de-auditoria/>

Foullon Inzunza, J. J. (2020). *Segmentación de mercado*.

<http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/3432>

Gabriel Baca Urbina. (2013). *Evaluacion de Proyectos 7ma Ed.*

https://www.academia.edu/40847864/Evaluacion_de_Proyectos_7ma_Ed_Gabriel_Baca_Urbina

Gaceta, L., & Nacional, C. (2013). *Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas, control de las Exoneraciones y medidas antievasión*. <https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/leyes/554-ley-de-ordenamiento-de-las-finanzas-publicas-control-de-las-exoneraciones-y-medidas-antievasion>

Gaceta, L., & Nacional, C. (2021). *Texto consolidado de la Ley de Impuesto Sobre la Renta, hasta el Acuerdo SAR-022-2021, elaborado por el Departamento de Asesoría y Procuración Legal de la Dirección Nacional Jurídico. – SAR*. <https://www.sar.gob.hn/download/texto-consolidado-de-la-ley-de-impuesto-sobre-la-renta-hasta-el-acuerdo-sar-022-2021-elaborado-por-el-departamento-de-asesoria-y-procuracion-legal-de-la-direccion-nacional-juridica/>

Gómez Sabaini, J. C., & Morán, D. (2013). *Política tributaria en América Latina: Agenda para una segunda generación de reformas*. <https://hdl.handle.net/11362/5368>

González, Á. P., & Gallardo, J. S. (2018). *El análisis económico y financiero que has de realizar en el inicio*

- de un proyecto*. España: Cátedra de emprendedores de la Universidad de Cádiz.
<http://emprendedores.uca.es/wp-content/uploads/2018/02/5-analisis-econ%3%B3mico-financiero.pdf>
- Hernández, M. E. S., & Navarro, E. R. S. (2024). *Perfil de proyecto para la adopción de tecnologías de adaptación al cambio climático en la agricultura con participación de jóvenes de Danlí, El Paraíso* [Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC].
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/13173>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill México.
<https://www.academia.edu/download/64591365/Metodolog%3ADvestigaci%3Bn.%20Rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>
- Hurtado Espinosa, C. L., & Cisneros Hernández, A. A. (2023). Congruencia metodológica en proyectos de investigación. *Investigación y conceptualización del diseño (2023)*. ISBN 978-607-28-2961-9.
<https://doi.org/10.24275/uama.10249.10253>
- IHSS. (2001). *Ley del Seguro Social – Instituto Hondureño de Seguridad Social*.
<https://www.ihss.hn/docs/ley-del-seguro-social/>
- INE. (2000). *El Instituto Nacional de Estadística—INE*. <https://ine.gob.hn/v4/institucional/>
- INE. (2023a). *Anuario SEN - INE | Sectores Económicos*.
<https://ine.gob.hn/publicaciones/anuarios%20sen/AnuarioSEN2018-2022/3SectoresEconomicos.html>
- INE. (2023b, junio 1). *Personas ocupadas por tamaño de la empresa según rama de actividad económica (2012-2020)—INE*. <https://ine.gob.hn/v4/docs/empleo/personas-ocupadas-por-tamano-de-la-empresa-segun-rama-de-actividad-economica-ano-2012-2020/>
- Instituto de la Propiedad. (2023). *Firmas Electrónicas*. <https://www.ip.gob.hn/direcciones/propiedad->

intelectual/menu-propiedad-intelectual/firmas-electronicas

ITR. (2024, julio 25). *ITR Americas Tax Awards 2024: Shortlist announced*. ITR.

<https://www.internationaltaxreview.com/article/2dj8vp5v17t4bonf9twqp/awards/itr-americas-tax-awards-2024-shortlist-announced>

Ivan Thompson. (2005). *DEFINICIÓN DE MERCADO*.

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mercado-definicion-concepto.html>

Jara Vera, S. E. (2019). *La cultura tributaria y la evasión del impuesto a la renta de profesionales independientes en la ciudad de Machala periodo 2014-2016* [PhD Thesis].

<http://204.199.82.243:8080/handle/123456789/154>

Kubr, M. (2000). *La consultoría de empresas*. Limusa.

https://www.academia.edu/download/63866965/LIBRO_LA_CONSULTORIA_EN_LAS_EMPRESA_DE_KUBR_MILAN_120200708-18800-1ult3ny.pdf

La década digital de Europa | Cómo configurar el futuro digital de Europa. (2024, agosto 12).

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/europes-digital-decade>

La Gaceta. (2015). *Servicio de Administración de Rentas (SAR)*.

<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/acuerdos-de-creacion/652-crease-el-servicio-de-administracion-de-rentas-sar>

La Gaceta. (2016). *Decreto No.170-2016, No. 34,224 del 28 de febrero de 2016 Código Tributario – SAR*.

<https://www.sar.gob.hn/download/decreto-no-170-2016-codigo-tributario/>

La Gaceta & Congreso Nacional. (2010). *LEY DE FORTALECIMIENTO DE LOS INGRESOS ,EQUIDAD SOCIAL Y RACIONALIZACIÓN DEL GASTO PÚBLICO*.

<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/leyes/328-ley-de-fortalecimiento-de-los-ingresos-equidad-social-y-razionalizacion-del-gasto-publico>

La Gaceta & Congreso Nacional. (2014a). *Reglamento de la Ley de Ordenamiento de las Finanzas*

Públicas, Control de las Exoneraciones y Medidas Antievasión.

<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/reglamentos/573-reglamento-de-la-ley-de-ordenamiento-de-las-finanzas-publicas-control-de-las-exoneraciones-y-medidas-antievacion>

La Gaceta & Congreso Nacional. (2014b). *Reglamento del Régimen de Facturación, otros documentos fiscales y registro fiscal de imprentas. Acuerdo 189-2014.*

<https://www.tsc.gob.hn/biblioteca/index.php/reglamentos/555-reglamento-del-regimen-de-facturacion-otros-documentos-fiscales-y-registro-fiscal-de-imprentas>

La Gaceta & Congreso Nacional. (2017). *Texto Consolidado: Reglamento del Régimen de Facturación, Otros Documentos Fiscales y Registro Fiscal de Imprentas contenido en el Acuerdo 481-2017, según: Acuerdos 609-2017, 725-2018 y 817-2018; – SAR.*

<https://www.sar.gob.hn/download/texto-consolidado-reglamento-del-regimen-de-facturacion-otros-documentos-fiscales-y-registro-fiscal-de-imprentas-contenido-en-el-acuerdo-481-2017-segun-acuerdos-609-2017-725-2018-y-817-2018/>

Miranda, A. M., Calderón, A. C., González, U., Pessino, C., Calijuri, M., Reyes-Tagle, G., Ardanaz, M., & Nicaretta, R. (2022). Transformación digital de las finanzas públicas de América Latina y el Caribe. *IDB Publications*. <https://doi.org/10.18235/0004271>

Municipalidad de San Pedro Sula. (2023). *Gobierno Digital—Alcaldía de San Pedro Sula—Plan de Arbitrios*. Municipalidad de San Pedro Sula. <https://www.sanpedrosula.hn/gobierno-digital>

OECD. (2023, mayo 16). *Estadísticas tributarias en América Latina y el Caribe 2023*. OECD.

https://www.oecd.org/es/publications/2023/05/revenue-statistics-in-latin-america-and-the-caribbean-2023_6a83d0bb.html

Ópera Global Business. (2017). *Estudio de Mercado*. <https://operagb.com/wp-content/uploads/2017/09/8448169298.pdf>

Pablo Lledó. (2016). *ProjectManagement.com—Negocios primero, dirección de proyectos después.*

<https://www.projectmanagement.com/videos/333554/negocios-primero--direcci-n-de-proyectos-despu-s>

Pablo Lledó, G. R. (2007). *Gestión de proyectos*.

<https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1404/1/Gesti%C3%B3n%20de%20Proyectos%20-%20C%C3%B3mo%20Dirigir%20Proyectos%20Exitosos%2C%20Coordinar%20los%20Recursos%20Humanos%20y%20Administrar%20los%20Riesgos%20%28%20PDFDrive.com%20%29.pdf>

Parth, Frank R. (2015, octubre 10). *Los proyectos exitosos dependen del negocio*.

<https://www.pmi.org/learning/library/successful-projects-depend-on-business-9898>

Paucar, J. M. P., Flores, D. F. C., & Morillo, J. R. C. (2024). Análisis de la regulación de firmas electrónicas en América Latina: Un enfoque comparativo. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i2.4062>

Payne, A. (2012). *Handbook of CRM*. Routledge.

<https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9780080476933/handbook-crm-adrian-payne>

PLAN ESTRATEGICO E INSTITUCIONAL SAR, 2017.pdf. (s. f.).

PMI. (2017). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)* (Sexta edición). Project Management Institute.

RAE. (2023). *Definición de representación legal en el procedimiento tributario—Diccionario panhispánico del español jurídico—RAE*. Diccionario panhispánico del español jurídico - Real Academia Española. <https://dpej.rae.es/lema/representaci%C3%B3n-legal-en-el-procedimiento-tributario>

Reguant Álvarez, M., & Martínez Olmo, F. (2014). Operacionalización de conceptos/variables. *OMADO (Objectes i MAterials DOcents)*. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/57883>

Rendón, O. H. P. (2001). La matriz de congruencia: Una herramienta para realizar investigaciones

- sociales. *Economía y Sociedad*, 6(10), 311-316.
- Ríos Granados, Gabriela. (2020). *Manual de derecho fiscal*. <https://www.libros.unam.mx/manual-de-derecho-fiscal-9786073035040-libro.html>
- Ruí-z, C. del R. E. (2017). Metodologí-a para determinar la factibilidad de un proyecto. *Revista Publicando*, 4(13 (3)), Article 13 (3).
- Sánchez, C. M. (2023). *Plataforma de firma electrónica para la empresa GarantiAlq S.A.: En búsqueda de la mejora de procesos y la eficiencia operativa*. <https://repositorio.uai.edu.ar/handle/123456789/2830>
- Santos, T. (2008). Estudio de factibilidad de un proyecto de inversión: Etapas en su estudio. *Contribuciones a la Economía*, 11. <https://www.eumed.net/ce/2008b/tss.htm>
- Sapag Chain, N., Sapag Chain, R., & Sapag, J. M. (2014). *Preparación y evaluación de proyectos*. Mc Graw Hill educación. <http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1243>
- SAR. (2022). *Resultados: Encuesta Multipropósitos para Medir la Percepción de los Contribuyentes – SAR*. <https://www.sar.gob.hn/download/resultados-encuesta-multipropositos-para-medir-la-percepcion-de-los-contribuyentes/>
- SAR reclasifica a grandes y medianos contribuyentes para un mayor control – SAR*. (2022). <https://www.sar.gob.hn/2022/05/sar-reclasifica-a-grandes-y-medianos-contribuyentes-para-un-mayor-control/>
- Sarabia-Sánchez, F., & Munuera-Alemán, J.-L. (1994). Conceptos y usos de la segmentación de mercados: Una perspectiva teórica y práctica. *Información Comercial Española*, 727, 111-124.
- Sedera, D., Lokuge, S., Grover, V., Sarker, S., & Sarker, S. (2016). Innovating with enterprise systems and digital platforms: A contingent resource-based theory view. *Information & Management*, 53(3), 366-379. <https://doi.org/10.1016/j.im.2016.01.001>
- SEN | INE. (2023). <https://sen.ine.gob.hn/Home/Index?ReturnUrl=%2F>

Separately Managed Accounts. (2023). <https://am.jpmorgan.com/us/en/asset-management/adv/investment-strategies/separately-managed-accounts/>

Sergio Luis Conte. (2015, diciembre 29). *Capítulo 2: Evaluación de Necesidades (Chapter 2: Needs Assessment)*. <https://www.projectmanagement.com/blog-post/16953/in-spanish---capitulo-2--evaluacion-de-necesidades--chapter-2-needs-assessment->

Servicio de Administración de Rentas - SAR. (2022, mayo). *Acuerdo No. SAR-125-2022 No. 35,933 de Fecha 26 de mayo del 2022 – SAR*. <https://www.sar.gob.hn/download/acuerdo-no-sar-125-2022-no-35933-de-fecha-26-de-mayo-del-2022/>

Suarez, R. Y. & Carlos Francisco Sánchez Osorio. (2024). “Honduras: Informe sobre la Estructura Salarial 2023 – 2024”. *Unidad de Estudios Económicos Dirección General de Salarios*.

Tax Management Global Market. (2024, febrero). *Tax Management Global Market Report 2024— Research and Markets*. <https://www.researchandmarkets.com/reports/5939415/tax-management-global-market-report>

Tegucigalpa, C. de C. e l. de. (2024, febrero 22). *Tabla Progresiva de ISR 2024*. CCIT. <https://www.ccit.hn/single-post/tabla-progresiva-de-isr-2024>

Vergara, G., & Catalina, C. (2022). *Análisis de factibilidad técnica, estratégica y económica para la creación de una empresa de Servicios de Consultoría Tributaria*. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/188761>

ANEXOS

Anexo 1 Categorización de las empresas hondureñas consultoras asesorías en temas tributarios- fiscales, y contables, por la Comisión Nacional de Banca y Seguro (CNBS)

Tabla 92. Empresas Consultoras Categoría A

Nombre de Firma consultora	Sitio Web
Nexia Auditores y Consultores, S.A.	www.Nexia.com
2 Horwath Central América, S. de R.L. de C.V.	www.crowe.hn
HLB Herrera Guzmán Rivera y Asociados, S. de R. L. de C.V. (HLB Herrera Guzmán Rivera), antes: Herrera Guzmán Rivera y Asociados, S. de R.L. de C.V., Grant Thornton, Herrera Guzmán y Asociados, S. de R.L. de C.V., Herrera Guzmán y Asociados, S. de R.L. de C.V.	www.hlbhonduras.com
Ernst & Young Honduras, S. de R.L. de C.V.	www.ey.com/centroamerica
KPMG, S. de R. L. (KPMG Peat Marwick Asesores, S. de R.L. – KPMG Peat Marwick – Klynveld Peat Marwick Goerdeler)	www.kpmg.com
Asturias y Asociados, S. de R.L., antes Asturias, Rodríguez y Asociados, S. de R. L. o Rodríguez, Asturias y Asociados, S. de R. L.	www.asturiasyassociados.com
Grupo Asesores y Consultores Gerenciales, S. de R.L. (Grupo Asesores), antes Asesores Gerenciales, S. de R.L. (ASEGER)	www.grupoasesoreshn.com
BDO, S. de R.L.	www.bdo.com.pa
GN Romero Auditores y Consultores, S. de R.L. de C.V.	www.gnromero.com
Kreston Global / Alfaro y Asociados, S. de R.L. de C.V. antes: HLB International / Alfaro y Asociados, S. de R.L. de C.V. o: Alfaro y Asociados, S. de R.L. de C.V.	www.kreston.com
RSM Honduras, S. de R.L. de C.V., antes Aguirre Núñez y Asociados, S. de R.L. de C.V.	www.rsm.global
Deloitte & Touche, S. de R.L.	www.Deloitte.com
PriceWaterhouseCoopers Honduras, S. de R.L. (PwC Honduras, S. de R.L. – PriceWaterhouseCoopers – PWC), antes PriceWaterhouseCoopers Interamerica, S. de R.L (PWC,	www.pwc.com/interamericas
Írías y Asociados S. de R.L. (BAKER TILLY)	www.bakertilly.hn
Mendieta y Asociados, S. de R.L., antes BDO Honduras, S. de R.L.	www.mya.com.hn www.allinialglobal.com

Fuente: Elaboración propia, (CNBS, 2024).

Tabla 93. Empresas Consultoras Categoría B

Nombre de Firma consultora	Sitio Web
PKF & Co., S. de R.L. de C.V. (PKF – Tovar López)	www.pkf-central-america.com
Ecovis Honduras, S. de R.L., antes Juárez Group S. de R.L. (Prime Global) o Juárez & Fu Accounting & Consulting Group, S. de R.L.	www.ecovis.hn
Delgado Maradiaga y Asociados, S. de R.L.	www.delgadomaradiaga.com
Coca Luque y Asociados, S. de R.L.	www.cocaluqueyasociados.com
Rogel y Asociados, S. de R.L.	www.rogelasociados.com
Audidores y Consultores Financieros, Servicios Múltiples, S. de R.L. de C.V. (AUDICOFASEM), antes Contabilidad, Organización, Finanzas, Auditoría y Servicios Múltiples, S. de R.L. de C.V. (COFASEM)	www.audicofasem.com
Auditoría y Consultoría Asociada, S. de R.L. de C.V.	www.acacpa.hn
Pineda Torres & Asociados, Consultores Internacionales, S. de R.L. de C.V.	www.cpapt.com
Consultoría Financiera, Recursos Humanos, Mercadeo y Administración, S.A. de C.V. (CONFIRMA S.A. DE C.V.)	www.confirmasa.com
Corporación de Servicios y Sistemas Administrativos, S. de R.L. (CORSYSA)	www.corsysa.com
Audi & Tax Services, S. de R.L.	www.sv.auditaxes.com
Moore Stephens – Baggia y Asociados, Contadores Públicos – Consultores, S.A. de C.V. (Moore Stephens – Baggia y Asociados o Moore Stephens)	msla.moore-global.com
Centeno López Contadores Públicos, S. de R.L.	
Profesionales de la Contabilidad y las Finanzas, S de R.L. (PROCONFI)	www.proconfi.com
Audidores Financieros Fiscales S.A. de C.V. (AFFISA)	

Fuente: Elaboración propia, (CNBS, 2024).

Tabla 94. Empresas Consultoras Categoría C

Nombre de Firma consultora	Sitio Web
Fajardo Fernández y Asociados, S. de R.L. de C.V.	www.fajardofernandez.com
Servicios Profesionales, Asesoría y Capacitación, S. de R.L. de C.V. (SEPRAC)	
GM Auditores, Contadores y Consultores, S. de R.L. (GM Auditores, S. de R.L.), antes Geovanny Martínez, Auditores, Contadores, Consultores y Asociados, S. de R.L.	www.gmauditores.com
Consultoría y Auditoría Financiera e Informática, S. de R. L. (CONAFI)	www.conafi.hn
Auditoría, Contaduría, Asesoría Legal y Fiscal, S. de R. L. (AUDICONFI)	WWW.gaachn.com
Galeas Ayala, Auditores/Consultores y Asociados, S. de R.L. (GAC & ASOC, S. de R.L.)	
Audyconta, S. de R. L. de C.V.	
R. Romero & Asociados Auditores & Consultores, S. de R. L. (R. Romero & Asociados)	WWW.rromeroasociados.com
Horwath SPS, S. de R. L. de C.V.	

Fuente: Elaboración propia, (CNBS, 2024).

Tabla 95. Empresas Consultoras Categoría D

Nombre de Firma consultora	Sitio Web
CHANG & Asociados, S. de R. L de C.V. (Chang & Consultores)	WWW.herrerach.com
Auditoria, Asesoría, Contabilidad y Finanzas S. de R.L. (ACOFIN)	
Hurtado Carrera & Asociados S. de R.L.	
Crehse, S. de R.L. de C.V., Auditores y Consultores	www.crehse.com
Aaccounting, S.A. de C.V.	
Control Gerencial S. de R. L.	www.controlgerencialhn.com
HVS y Asociados, Consultores	
de Empresas y Contadores	
Públicos, S. de R.L. (HVS S. de R.L.)	
Orellana San Martín, S. de R.L.	
Sarmiento y Asociados, S. de R.L. de C.V. (Russell Bedford)	www.sarmientosyasoc.com
Doblado y Blanco S. de R.L.	
Servicios Legales y Contables de Honduras, S. de R. L. (SELCONH)	WWW.selconh.wixsite.com
Servicios de Consultorías Administrativas Martínez y Asociados, S.	www.grupomarajhn.COM
de R.L. de C.V. (SECOMAR)	

Fuente: Elaboración propia, (CNBS, 2024).

Anexo 2 Sectores supervisados por categorización según la Comisión Nacional de Banca y Seguro (CNBS)

Tabla 96. Sectores Supervisados por Empresas Consultoras Categoría A

No.	Sector
1	Grupos Financieros
2	Bancos Públicos y Privados
3	Asociaciones de Ahorro y Préstamo
4	Sociedades Financieras
5	Instituciones de Seguros
6	Arrendadoras
7	Fondos de Pensiones Privados
8	Institutos de Previsión Social Públicos
9	Sociedades de Corretaje de Seguros
10	Casas de Bolsa
11	Sociedades Calificadoras de Riesgo
12	Emisores de Tarjetas de Crédito
13	Procesadoras de Tarjetas de Crédito
14	Almacenes de Depósito
15	Casas de Cambio
16	OPDF de Primer y Segundo Nivel
17	Instituciones de Segundo Piso (BANHPROVI Y RAP)
18	Centrales de Riesgo Privadas
19	Cooperativas de Ahorro y Crédito que Intermedian Recursos con BANHPROVI
20	Remesadoras
21	Grandes Deudores Comerciales de las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Fuente: Elaboración propia, CNBS, 2011)

Tabla 97. Sectores Supervisados por Empresas Consultoras Categoría B

No.	Sector
1	Sociedades Financieros
2	Arrendadoras
3	Administradoras Fondos de Pensiones Privados
4	Institutos de Previsión Social Públicos
5	Sociedades de Corretaje de Seguros
6	Casas de Bolsa
7	Sociedades Calificadoras de Riesgo
8	Emisores de Tarjetas de Crédito
9	Procesadoras de Tarjetas de Crédito
10	Almacenes de Depósito

No.	Sector
11	Casas de Cambio
12	OPDF de Primer y Segundo Nivel
13	Centrales de Riesgo Privadas
14	Cooperativas de Ahorro y Crédito que Intermedian Recursos con BANHPROVI
15	Remesadoras
16	Grandes Deudores Comerciales de las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Fuente: Elaboración propia, CNBS, 2011

Tabla 98. Sectores Supervisados por Empresas Consultoras Categoría C

No.	Sector
1	Sociedades de Corretaje de Seguros
2	Casas de Bolsa
3	Almacenes de Depósito
4	Casas de Cambio
5	OPDF de Primer y Segundo Nivel
6	Procesadoras de Tarjetas de Crédito
7	Centrales de Riesgo Privadas
8	Cooperativas de Ahorro y Crédito que Intermedian Recursos con BANHPROVI
9	Remesadoras
10	Grandes Deudores Comerciales de las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Fuente: Elaboración propia, CNBS, 2011

Tabla 99. Sectores Supervisados por Empresas Consultoras Categoría D

No.	Sector
1	Grandes Deudores Comerciales de las Instituciones Supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Fuente: Elaboración propia, CNBS, 2011

ANEXO 3 PROYECCIÓN DE DEMANDA

CÁLCULO DE LA DEMANDA

Demanda Actual	60.464,93
Demanda Insatisfecha	21.340,56
Tasa de Crecimiento	5%

Descripción		
Población de Profesionales	57.483,00	
Recibe servicios de asesoría tributaria	55%	31.615,65
Estaría dispuesto a utilizar una plataforma virtual que integre la firma electrónica	85%	26.873,30

Frecuencia de Servicio		
Nunca	29%	7793,26
Ocasionalmente	22%	5912,13
Anualmente	34%	9136,92
Mensualmente	15%	4031,00
<hr/>		
Nunca	0	0,00
1 vez cada dos años	0,5	2.956,06
1 vez al año	1	9.136,92
Meses al año	12	48.371,94
Demanda Actual		60.464,93

Demanda Proyectada	Año
Demanda para el año 2025	63.488,18
Demanda para el año 2026	66.662,59
Demanda para el año 2027	69.995,72
Demanda para el año 2028	73.495,50
Demanda para el año 2029	77.170,28

CÁLCULO DE LA OFERTA

Recibe servicios de asesoría tributaria	31.615,65
<hr/>	
servicios de asesoría tributaria	55%
	17.388,61

Nunca	0	29%	5.042,70	0,00
1 vez cada dos años	0,5	22%	3.825,49	1.912,75
1 vez al año	1	34%	5.912,13	5.912,13
Al mes	12	15%	2.608,29	31.299,49
Oferta Actual			39.124,37	

Oferta Proyectada	Año
Demanda para el año 2025	41.080,59
Demanda para el año 2026	43.134,61
Demanda para el año 2027	45.291,35
Demanda para el año 2028	47.555,91
Demanda para el año 2029	49.933,71

Año	Demanda	Oferta	Demanda Potencial Insatisfecha
2025	63.488,18	41.080,59	22.407,59
2026	66.662,59	43.134,61	23.527,97
2027	69.995,72	45.291,35	24.704,37
2028	73.495,50	47.555,91	25.939,59
2029	77.170,28	49.933,71	27.236,57

Año	Demanda Potencial Insatisfecha	Participación en el Mercado	Demanda por Atender
1	22.407,59	15%	3.361,14
2	23.527,97	15%	3.529,20
3	24.704,37	15%	3.705,66
4	25.939,59	15%	3.890,94
5	27.236,57	15%	4.085,49

Año	Demanda Esperada Anual	Porcentaje de aceptación	Demanda Optimista	Porcentaje Mínimo de aceptación	Demanda Pesimista
0	-	95%	0	25%	-
1	3.361	95%	3.193	25%	840
2	3.529	95%	3.353	25%	882
3	3.706	95%	3.520	25%	926
4	3.891	95%	3.696	25%	973
5	4.085	95%	3.881	25%	1.021

ANEXO 4 ENCUESTA



Como estudiante de la Maestría en Administración de Proyectos, esta encuesta forma parte de un **ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD DE UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y CONTABLE PARA PROFESIONALES INDEPENDIENTES: INTEGRACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA OPTIMIZAR LA SEGURIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS**. Su opinión es fundamental para entender las necesidades y expectativas en este ámbito, lo que permitirá diseñar un servicio que realmente aporte valor.

Le agradezco de antemano su tiempo y colaboración. Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y únicamente se utilizarán con fines académicos.

¡Gracias por su participación!

DATOS GENERALES

1. Edad:

- Menos de 25 años
- 25-34 años
- 35-44 años
- 45-54 años
- 55 años o más

2. Género:

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

3. Ubicación geográfica

- Área Rural
- Área Semiurbana
- Área Urbana

4. ¿Cuál es su profesión o área de especialización?

- Ciencias de la Salud
- Derecho y Ciencias Jurídicas
- Ingeniería y Tecnología
- Ciencias Administrativas y Financieras
- Ciencias Sociales y Humanidades
- Otro

COMPORTAMIENTO DEL USUARIO

5. ¿Cómo describiría su nivel de conocimiento sobre sus obligaciones tributarias?

- Muy bajo
- Bajo
- Medio
- Alto
- Muy alto

6. ¿Cuáles son los temas tributarios que conoce y maneja con mayor seguridad? (Marque todas las que apliquen)

- Declaración de impuestos
- Deducciones fiscales
- Obligaciones fiscales
- Régimen de facturación
- Sanciones por faltas tributarias
- Otros

7. Actualmente, ¿Recibe servicios de asesoría tributaria?

- No
- Si

8. ¿Qué tipo de asesoría tributaria utiliza actualmente?

- Declaraciones y pago de impuestos
- Planificación fiscal
- Consultoría en auditorías tributarias
- Devoluciones o créditos fiscales
- Capacitación de normativas tributarias
- Ninguno
- Otros

9. ¿Con qué frecuencia utiliza servicios de asesoría tributaria?

- Nunca
- Ocasionalmente
- Anualmente
- Mensualmente
- Semanalmente

10. ¿Qué factores influyen en su decisión de contratar servicios de asesoría tributaria?

- Precio
- Recomendaciones
- Experiencia del consultor
- Prestigio de la firma consultora

- Seguridad de su información
- Otro

11. ¿En qué forma prefiere recibir asesoría tributaria?

- Presencial
- Virtual
- Indiferente

12. ¿Ha utilizado anteriormente algún servicio que incluya firma electrónica para validar documentos fiscales o legales?

- No
- Si

NECESIDADES Y PREFERENCIAS

13. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales?

- Falta de conocimiento sobre las leyes fiscales
- Complejidad en la preparación de las declaraciones
- Dificultad para llevar un registro de ingresos y gastos
- Falta de tiempo para trámites fiscales
- Dificultad para acceder a herramientas o plataformas digitales
- Falta de recursos financieros
- Otro

14. ¿Qué tipos de servicios de asesoría tributaria son más solicitados por usted?

- Consultoría general
- Declaración de impuestos
- Planificación tributaria
- Sanciones por faltas tributarias
- Exoneraciones
- Otros

15. ¿Cuánto invierte, en promedio, en servicios tributarios al año?

- Menos de L20,000.00
- L20,001.00 – L70,000.00
- L70,001.00 – L120,000.00
- Más de L120,000.00

SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA

16. ¿Qué tan satisfecho está con los servicios de asesoría tributaria que actualmente recibe?

- Muy insatisfecho

- Insatisfecho
- Neutral
- Satisfecho
- Muy satisfecho

17. ¿Estaría dispuesto a seguir utilizando el mismo servicio en el futuro?

- No
- No estoy Seguro
- Si
- Otra

18. ¿Qué aspectos de los servicios actuales no cumplen con sus expectativas?

- Falta de asesoría personalizada
- Lentitud en respuesta a consultas
- Costos elevados en los servicios
- Complejidad en el uso de plataformas digitales
- Falta de claridad en la información proporcionada
- Prestigio
- Otros

19. ¿Qué aspectos considera más importantes en la calidad del servicio? (Marque todas las que apliquen)

- Profesionalismo
- Seguridad
- Conocimiento técnico
- Disponibilidad
- Atención al cliente
- Precio

ACCESIBILIDAD Y USO DE TECNOLOGÍA

20. ¿Cuenta con acceso a internet y dispositivos necesarios para utilizar una plataforma virtual de asesoría con firma electrónica?

- No
- Si

21. ¿Qué tipo de servicios digitales utiliza actualmente para el registro fiscal de su actividad profesional?

- Plataformas de asesoría tributaria en línea
- Software contable y financiero

- Herramientas de comunicación digital (correo electrónico, mensajería instantánea)
- Otro

22. ¿Está familiarizado con el uso de plataformas virtuales que integre una firma electrónica para recibir servicios de asesoría tributaria?

- No
- Si

23. ¿Estaría dispuesto a utilizar una plataforma virtual que integre la firma electrónica como medio de seguridad para recibir asesoría tributaria?

- Nada dispuesto
- Poco dispuesto
- Indiferente
- Dispuesto
- Muy dispuesto

FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA

24. ¿Qué funcionalidades considera indispensables en una plataforma que incorpora la firma electrónica para obtener asesoramiento de sus obligaciones tributarias? (Marque todas las que apliquen)

- Registro y acceso seguro (encriptación y autenticación)
- Asesoría personalizada en tiempo real
- Herramientas de cálculo de impuestos
- Acceso a normativas y actualizaciones
- Notificaciones y recordatorios
- Simuladores
- Otros

25. ¿En qué medida las funcionalidades de la plataforma que incorpora firma electrónica se ajustan a sus necesidades específicas?

- Nada ajustadas
- Poco ajustadas
- Indiferente
- Ajustadas
- Muy ajustadas

26. ¿Qué importancia tiene para usted el proceso de crear una cuenta e iniciar sesión en la plataforma virtual?

- Nada importante
- Poco importante

- Indiferente
- Importante
- Muy importante

27. ¿Qué tan importante es que el diseño de la plataforma virtual le permita encontrar rápidamente las funciones principales?

- Nada importante
- Poco importante
- Neutral
- Importante
- Muy importante

28. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar anualmente por un servicio de asesoría tributaria en una plataforma virtual que incluya firma electrónica como parte de sus funcionalidades?

- Menos de L20,000.00
- L20,001.00 – L70,000.00
- L70,001.00 – L120,000.00
- Más de L120,000.00

IMPACTO DE LA EDUCACIÓN FISCAL

29. ¿En qué tipo de formación adicional estaría interesado recibir? (Marque todas las que apliquen)

- Talleres prácticos
- Cursos online
- Asesoría personalizada
- Material de lectura

ANEXO 5 ENTREVISTA PARA EXPERTO EN PLATAFORMA VIRTUAL



Como estudiante de la Maestría en Administración de Proyectos, esta entrevista forma parte de un **ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD DE UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y CONTABLE PARA PROFESIONALES INDEPENDIENTES: INTEGRACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA OPTIMIZAR LA SEGURIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS**. Agradezco de antemano su disposición para participar en ella, ya que, de acuerdo a su vasta experiencia en el desarrollo y optimización operativa de estas plataformas, pretendo entender mejor las funcionalidades clave, la seguridad de la información, los desafíos técnicos y cómo las plataformas pueden adaptarse a las necesidades cambiantes del sector.

1. Desde su experiencia, ¿Cuáles considera que son las funcionalidades indispensables que deben ofrecer una plataforma de asesoría tributaria dirigida a profesionales independientes que integre firma electrónica?
2. ¿Qué características específicas considera que debe incluir una plataforma de asesoría tributaria que integra la firma electrónica para proporcionar un servicio útil, efectivo y seguro a los usuarios?
3. ¿De qué manera considera que deben adaptarse las funcionalidades de la plataforma de asesoría tributaria a las necesidades específicas de los profesionales independientes en distintas áreas, considerando la integración de la firma electrónica y la seguridad en los procesos?
4. ¿Qué aspectos del diseño de la plataforma considera más importantes para garantizar que los usuarios puedan acceder rápidamente a las funciones principales teniendo en cuenta la integración de firma electrónica y la seguridad?
5. Desde su perspectiva, ¿Cómo debería diseñarse el proceso de registro y acceso a la plataforma para que sea rápido y sencillo para los profesionales independientes considerando la importancia de la firma electrónica y la seguridad en la información?

6. ¿Qué medidas de seguridad considera indispensables para asegurar la protección de la información tributaria y personal de los usuarios en una plataforma de asesoría? ¿Qué estándares deben cumplirse para garantizar su seguridad?
7. Desde su experiencia, ¿Cuáles son las limitaciones técnicas más comunes que enfrentan las plataformas que integran firma electrónica durante su desarrollo y mantenimiento? ¿Cómo se pueden superar esos obstáculos en una plataforma de asesoría tributaria?
8. ¿Cuáles son los costos claves (fijos y variables) y los montos mensuales que se deben tener en cuenta tanto para el desarrollo inicial como para el mantenimiento continuo de una plataforma virtual de asesoría tributaria que integra firma electrónica? ¿Cómo pueden estos costos impactar la viabilidad de la implementación de la plataforma?
9. ¿Cómo recomienda que una plataforma se mantenga actualizada ante los constantes cambios en las normativas tributarias?
10. En su opinión, ¿Cuál es la clave para garantizar que una plataforma con integración de firma electrónica escale adecuadamente y mantenga un soporte técnico efectivo a medida que crece el número de usuarios?

ANEXO 6 ENTREVISTA PARA EXPERTO EN MATERIA TRIBUTARIA



Como estudiante de la Maestría en Administración de Proyectos, esta entrevista forma parte de un **ESTUDIO DE PREFACTIBILIDAD DE UNA PLATAFORMA VIRTUAL DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y CONTABLE PARA PROFESIONALES INDEPENDIENTES: INTEGRACIÓN DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA OPTIMIZAR LA SEGURIDAD Y EFICIENCIA EN LOS PROCESOS**. Agradezco de antemano su disposición para participar en ella, como destacado profesional en el ámbito tributario con una amplia experiencia en la materia. A través de sus conocimientos, esperamos obtener una comprensión más profunda de cómo estas herramientas pueden adaptarse a las necesidades de los profesionales independientes y garantizar un cumplimiento efectivo de las normativas tributarias.

1. En su opinión, ¿Cuáles considera que son las funciones más esenciales que una plataforma de asesoría tributaria que integra firma electrónica debería ofrecer para satisfacer las necesidades de los profesionales independientes?
2. Desde su experiencia, ¿Cuáles son las características más importantes que una plataforma de asesoría tributaria que integra firma electrónica debería incluir para proporcionar un servicio completo y eficiente?
3. ¿Cómo cree que una plataforma tributaria con integración de firma electrónica puede ajustarse a las necesidades específicas de diferentes tipos de profesionales independientes?
4. En su opinión, ¿Cuáles podrían ser los desafíos más comunes que podrían afectar una plataforma virtual de análisis tributario que incorpora la firma electrónica?
5. Según su experiencia, ¿Qué tan receptivos son los profesionales independientes a la contratación de servicios de asesoría tributaria personalizada, y qué factores influyen en su decisión de optar por este tipo de servicios?
6. Desde su opinión, ¿Cuáles son los atributos clave que una plataforma virtual que integra firma electrónica debe incluir para garantizar que los profesionales independientes cumplan de manera efectiva con sus obligaciones fiscales?

7. ¿Qué papel cree que puede jugar una plataforma virtual en mejorar la educación fiscal de los profesionales independientes y en su capacidad para gestionar sus obligaciones tributarias de forma proactiva?
8. En su opinión, ¿Cuáles considera que son los mayores obstáculos que enfrentan las empresas consultoras al desarrollar y mantener una plataforma virtual que integran firma electrónica, y qué estrategias podrían implementarse para superarlos?
9. Desde un punto de vista financiero, ¿Cómo evaluaría la relación entre la inversión inicial y los beneficios que podría generar una plataforma virtual que integra firma electrónica en comparación con los métodos tradicionales de asesoría tributaria?