

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

SERVICIO DE ADMINISTRACION DE RENTAS (SAR)

SUSTENTADO POR:

ERIC EMMANUEL CARTAGENA PADILLA

11711244

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA EN FINANZAS

COMAYAGUA, COMAYAGUA

HONDURAS, C.A.

NOVIEMBRE, 2022

## **Agradecimientos**

Agradezco al servicio de administración de rentas (SAR) y a todo su equipo por brindarme la oportunidad de aprender y confiarme su espacio de trabajo para culminar mi pensum académico, me llevo una experiencia grata y única, gracias al equipo de trabajo que me enseñaron la disciplina, respeto, honestidad, paciencia y trabajo en equipo que se necesita para formar un ambiente de trabajo optimo y eficiente.

Brindo un sincero agradecimiento a mi circulo cercano de amistades, compañeros y familia que forman parte de este logro personal, por su apoyo incondicional y motivación constante que daban la fuerza necesaria para seguir trabajando en este proyecto tan importante, la culminación de esta etapa solo me motiva más a seguir creciendo y siendo apoyo para aquellos que lo necesiten, el crecimiento de individual es la evolución de una sociedad.

Doy gracias a la institución académica y sus docentes, por enseñar con vocación sus conocimientos y empujarnos a salir de nuestra zona de conformidad que nos mantenía cegados a la realidad que día a día debemos afrontar, por la dedicación y empeño que fue necesario para forjar una generación con el compromiso de ser ciudadanos ejemplares que se dediquen a la mejora constante de su conocimiento y con el habito de seguir aprendiendo para ayudar a la sociedad y crecer como un solo organismo.

**Eric Emmanuel Cartagena Padilla**

## Tabla de Contenido

DERECHOS DE AUTOR .....	3
Tabla de Contenido .....	I
Resumen Ejecutivo .....	V
Capítulo I: Generalidades.....	1
1.1 Objetivo General.....	1
1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.3 Servicio de administración de rentas.....	3
1.4 Misión .....	3
1.5 Visión.....	3
1.6 Valores .....	4
1.7 Organigrama .....	5
Capítulo II: Actividades realizadas .....	6
2.1 Proceso de inducción .....	6
2.2 Cumplimiento de trabajo secretarial .....	7
2.3 preparación de Expedientes .....	7
2.4 Elaboración de analíticas e informes. ....	8
2.5 Inducción en Asistencia al cumplimiento. ....	10
CAPÍTULO III: ACTIVIDADES DE MEJORA.....	11
3.1 situación Actual.....	11
3.2 Propuesta .....	12
3.3 Impacto medible .....	13
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	18
4.1 Conclusiones .....	18
4.2 Recomendaciones .....	19

4.2.1 Recomendaciones a empresa .....	19
4.2.2 Recomendaciones a UNITEC .....	20
4.2.3 Recomendaciones a Estudiantes .....	20
BIBLIOGRAFÍA .....	22
GLOSARIO .....	24
ANEXOS .....	25

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Organigrama del servicio de administración de rentas .....	5
Ilustración 2 Dirección del SAR .....	25
Ilustración 3 Oficina del SAR.....	25
Ilustración 4 Modelo de gestión institucional .....	26

## Índice de Tablas

Tabla 1 Productividad Actual.....	14
Tabla 2 Productividad Propuesta .....	14
Tabla 3 Productividad del departamento según propuesta .....	15
Tabla 4 Ahorro Monetario del Departamento según Propuesta .....	15
Tabla 5 descripción de actividades .....	16

## Resumen Ejecutivo

En el presente informe dividimos la temática en cuatro capítulos principales, el primero siendo generalidades de importancia donde se especifica de forma concisa los objetivos a cumplir y hablamos un poco sobre la empresa donde se desempeña el trabajo práctico que debe ser consistente a los objetivos mencionados; de forma general en este informe se plantea comprender la cadena de operaciones necesarios para llevar a cabo los procesos administrativos que el ente administrador de rentas efectúa, de este modo cumplir con las necesidades administrativas que sus clientes necesitan para cumplir con el orden y cumplimiento fiscal; de igual forma apoyar con el conocimiento adquirido en la ejecución de estas operaciones y mejorar el rendimiento del área de dirección de gestiones tributarias.

Es importante conocer el funcionamiento de la institución Servicio de Administración de Rentas (SAR) es una entidad Desconcentrada adscrita a la Presidencia de la República, con autonomía funcional, técnica, administrativa y de seguridad nacional, con personalidad jurídica propia, responsable del control, verificación, fiscalización y recaudación de los tributos, con autoridad y competencia a nivel nacional y con domicilio en la Capital de la República. Creada mediante decreto legislativo 170-2016, artículo 195.

Entendemos de esta forma que el trabajo a realizar es de carácter administrativo con orientación a las finanzas debido al origen del organismo, por esto en el capítulo dos el objetivo es de detallar las actividades realizadas en la organización. Consta con el cumplimiento del perfil de puesto a desempeñar como analista en el área de gestión tributaria.

Dentro de las actividades a realizar se encuentran: el proceso de inducción, cumplimiento de trabajo secretarial, preparación de expedientes, elaboración de analíticas e informes, inducción en asistencia al cumplimiento. En estas actividades se explica como es el funcionamiento del proceso y como se lleva a cabo para gestionar cada solicitud de los obligados tributarios.

Luego de esto en el capítulo tres exponemos la propuesta de mejora planteada por el practicante que consideró oportuna para la mejora del departamento de gestión tributaria como analista. De igual forma se explicará el impacto positivo que la propuesta deberá lograr.

Resumiendo, la propuesta planteada es una mejora de software que propone mejorar la productividad en un 40% reduciendo el trabajo secretarial y utilizando el conocimiento de los analistas de forma más eficiente, ahorrando para el departamento hasta 155,628.42 lempiras al año.

Por último, concluimos con las conclusiones y recomendaciones, aquí se hace hincapié en lo que se debería mejorar o podría considerarse para mejorar, al igual que dar la resolución de lo aprendido durante el proceso.

## **Capítulo I: Generalidades**

### **1.1 Objetivo General**

Comprender, cumplir y apoyar con la cadena de operaciones para llevar a cabo los procesos administrativos que el ente administrador de rentas efectúa.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Realizar análisis preliminar de la petición y de la información que contienen los expedientes, asimismo verificar en el sistema la información pertinente.
- Elaborar requerimientos iniciales de información, así como realizar requerimientos de información a terceros.
- Elaborar papeles de trabajo como, sumarias y analíticas, ordenar la documentación de soporte, cruzar, referenciar, foliar, describir los documentos, que estos contengan los requisitos de calidad de un papel de trabajo, conforme a lo indicado por el departamento de gestión tributaria nacional, asimismo analizar los datos generados en el perfil del obligado tributario y los datos proporcionados por E-TAX; así como recopilar la información pertinente que sustente el expediente.
- Elaborar informes técnicos que cumpla con la estructura establecida por el departamento de gestión tributaria, resoluciones de expedientes dictámenes con lugar asegurarse que contenga secuencia lógica de hechos y procedimientos, sustentado con la base legal correspondiente, asimismo,

elaborar dictámenes técnicos por sanciones administrativas y autos de improcedencia.

- Recibir los programas asignados, para su ejecución, con la responsabilidad de darle seguimiento al proceso de ejecución de los casos asignados y ejecutar los mismos, según las directrices establecidas en dichos programas.

### **1.3 Servicio de administración de rentas**

El Servicio de Administración de Rentas (SAR) es una entidad Desconcentrada adscrita a la Presidencia de la República, con autonomía funcional, técnica, administrativa y de seguridad nacional, con personalidad jurídica propia, responsable del control, verificación, fiscalización y recaudación de los tributos, con autoridad y competencia a nivel nacional y con domicilio en la Capital de la República. Creada mediante decreto legislativo 170-2016, artículo 195.

### **1.4 Misión**

Somos la institución responsable de la recaudación de tributos internos, con principios de justicia social, equidad, generalidad y transparencia, que genera confianza en la ciudadanía, haciendo cumplir la Constitución y leyes tributarias, fomentando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias mediante la facilitación y promoción de la cultura fiscal con personal altamente calificado.

### **1.5 Visión**

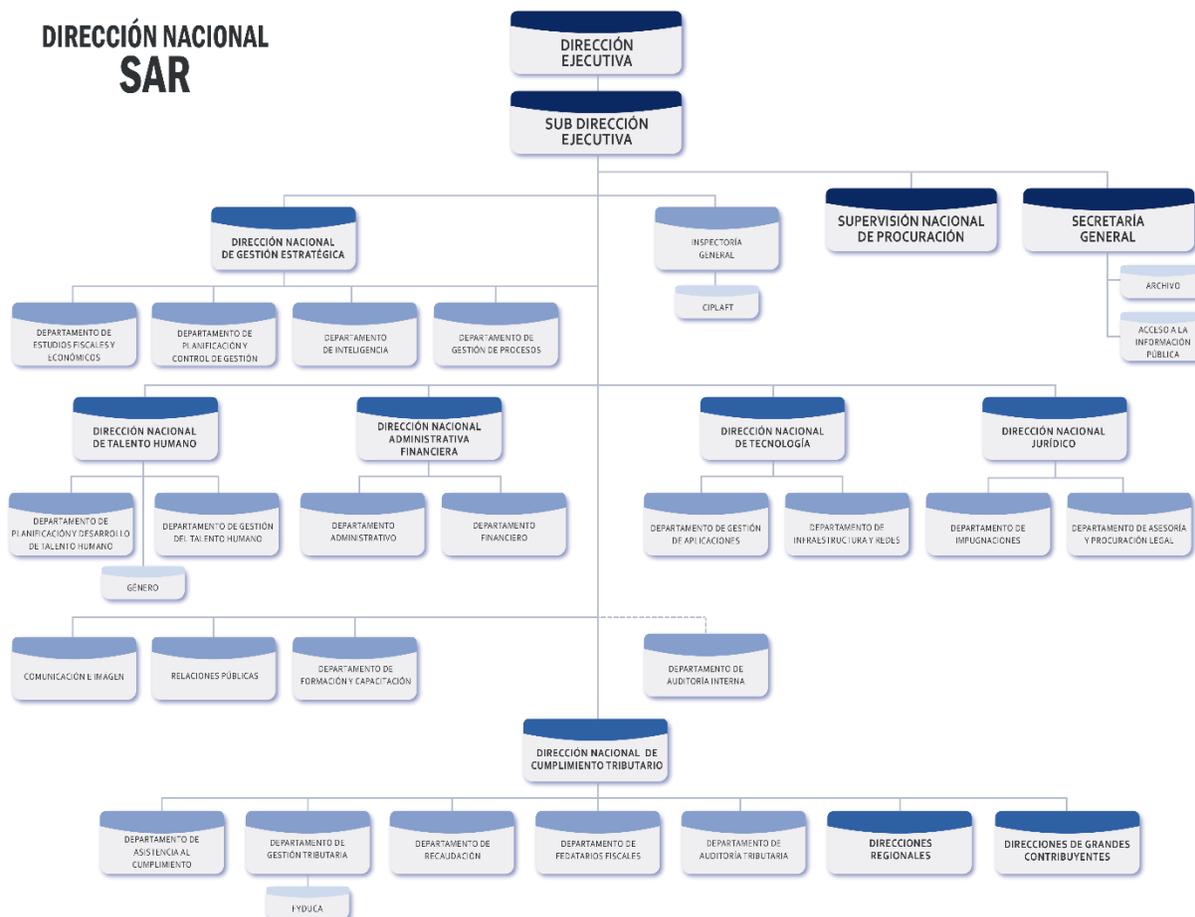
Consolidarnos al 2022 como una institución referente y respetada nacional e internacionalmente, que brinda servicios de calidad a la ciudadanía y combate eficientemente la evasión y elusión tributaria, comprometida a lograr la equidad a través de gestiones innovadoras.

## 1.6 Valores

- Vocación de servicio
- Transparencia
- Honestidad
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad

## 1.7 Organigrama

Ilustración 1 Organigrama del servicio de administración de rentas



## **Capítulo II: Actividades realizadas**

Este capítulo cumple con el objetivo de detallar las actividades realizadas en la organización durante el periodo de practica profesional, en el cual se ejecutarán y cumplirán los objetivos planteados para el transcurso de la etapa. Consta con el cumplimiento del perfil de puesto a desempeñar como analista en el área de gestión tributaria.

Dentro de las actividades realizadas se encuentran: el proceso de inducción, cumplimiento de trabajo secretarial, preparación de expedientes, elaboración de analíticas e informes, inducción en asistencia al cumplimiento.

### **2.1 Proceso de inducción**

Antes del comienzo a las actividades pertinentes del puesto se realizó una inducción que consiste en el recorrido por las instalaciones de la departamental de Comayagua del servicio de administración de rentas (SAR), donde se explicó la función de cada una de las áreas y se presentó a los compañeros que estarían apoyándole en cada una de las actividades a realizar, igualmente se configuro un usuario para poder acceder al sistema de la organización y un recorrido virtual sobre cómo funciona el sistema y que herramientas serian las que se deberían usar según el proceso a cumplir, se asignaron los bienes pertinentes y se procedió al comienzo de las tareas prácticas del puesto.

## **2.2 Cumplimiento de trabajo secretarial**

En este proceso se pretende ambientar al practicante a los formatos que se utilizaran para los procesos a realizar por el área de gestión tributaria, de esta forma se comenzó con la función de confirmación de datos y documentos para el trámite de: “devolución y/o nota de crédito Impuesto sobre la renta”. En este proceso se le otorgaban expedientes con confirmaciones de datos pendientes, para proceder a usar listas de verificación preestablecidas por los analistas de gestión tributaria, donde se debe marcar que documentación requerida estaba verificada, parcialmente completa o faltante; de esta forma se enseña como los expedientes de los procesos pasan por el mismo formato de métodos para manejarse con una administración adecuada.

## **2.3 preparación de Expedientes**

La preparación de expedientes consiste en la lectura completa de la documentación entregada por el obligado tributario, el análisis del trámite o servicio necesitado por el obligado tributario, de esta forma se procede a explicar al obligado tributario que procede y que necesitará para completar su actividad. Al entregarse toda la información otorgada por el obligado tributario, y al pasar por las áreas pertinentes del servicio de administración de rentas, se procede a ceder al área de gestión tributaria para hacer nuevamente una verificación con plantillas preestablecidas donde se determina si el expediente puede proceder o se clasifica como requerido, para notificar al obligado tributario que información faltante se necesita para proceder; una vez se logra la verificación, procedemos a completar los procesos administrativos los cuales constan en

foliar cada una de las hojas del expediente, sellar con la información necesaria los documentos del expediente, culminar colocando la marca del auditor y explicando cada uno de los documentos pertinentes entregados por el obligado tributario una vez hayan sido leídos, analizados y comprendidos. Es de suma importancia recalcar que ningún expediente es igual a otro, cada situación y proceso requerido es variable según la situación en la que se encuentre.

## **2.4 Elaboración de analíticas e informes.**

Para elaborar las analíticas e informes se necesitó haber cumplido con trabajo administrativo previo, como se menciona en algunas de las actividades anteriores, una vez el expediente se verificó y saber que cumple con los documentos necesarios; se procede a investigar los datos proporcionados por el obligado tributario y confirmar con el sistema de la organización. Esto es necesario antes de comenzar este proceso debido a que, la elaboración de analíticas es una auditoría donde se verifican las declaraciones juradas de impuesto sobre la renta e impuesto sobre la venta, aquí se pretende concluir si existe algún riesgo en materialidad para la institución, por esta razón la verificación de la documentación es tan importante, sin ella, no podremos proceder para concluir con el proceso.

Según sea necesario existen diferentes analíticas que se llevan a cabo según sea la actividad a la que el obligado tributario se dedica, por ejemplo, un prestamista no bancario presenta documentación diferente a un comerciante individual; por esta razón es necesario conocer muy bien los manuales y normativas internas del organismo ya que

estas plantean los pasos a seguir para cada actividad y situación posible que se pueda llevar a cabo en la organización, es por esto que cada área cuenta con un jefe inmediato que se especializa en conocer de manera más aguda el reglamento a seguir.

Una vez tenemos esto claro podemos comprender que cada expediente tendrá soluciones diferentes y resultados diferentes, el practicante logró seguir el procedimiento de algunas de las actividades que los obligados tributarios pueden desarrollar en este organismo, como es el caso de expedientes de cese de actividades, que se refiere a personas naturales o jurídicas que presentaban la documentación pertinente para cerrar sus actividades comerciales por la razón que ellos manifestasen.

Para este proceso se analizan las compras y ventas declaradas en el sistema del obligado tributario al igual que las compras y ventas verificadas, este se refiere, a investigar los libros contables del obligado, ya sea su libro diario, mayor, de compras, ventas o bien su balanza de comprobación, esto para tener el conocimiento, de si existe alguna diferencia entre estas que pueda contemplar algún riesgo para la organización, y cuadrar sus ventas y compras verificadas con las declaradas; de igual forma se hace una análisis vertical y horizontal con los balances generales y los estados de resultado del obligado tributario, esto para determinar razones de liquidas, razones de solvencia a largo plazo y razones de rentabilidad del obligado tributario, con esta información elaboramos conclusiones y observaciones que nos ayudan a la realización de los informes preliminares que sirven como una guía para el próximo departamento que de respuesta a este expediente.

Para la elaboración de los informes se hace un compilado de las observaciones y conclusiones mas relevantes de la analítica, de igual forma se toman algunos datos del

expediente, otorgados por el obligado tributario como lo manifestado por él y algunos datos importantes de la situación del expediente, es decir que este informe preliminar es un resumen ejecutivo de lo resuelto en las analíticas mas las observaciones mas importantes vistas por el analista encargado del expediente.

## **2.5 Inducción en Asistencia al cumplimiento.**

Para esta actividad se indujo al practicante con un entrenamiento previo para poder cubrir puesto como agente de asistencia al cumplimiento, consta en atender de forma personalizada cada uno de los obligados tributarios que lleguen a las oficinas de el SAR en busca de soluciones o dudas con respecto a diversidad de situaciones.

Se hizo un recorrido por el sistema de tickets para poder categorizar las solicitudes y gestiones más habituales, en las cuales, los obligados tributarios solicitan ayuda necesaria para poder cumplir con sus gestiones u obligaciones.

Una vez se ambienta al sistema, se explica el proceso de atención al obligado tributario, donde se atiende uno por uno y se procede averiguar que ayuda podemos brindar y que inquietudes existen para sus trámites, luego de atender con escucha activa al obligado, procedemos a categorizar por medio del sistema de tickets y revisar la documentación pertinente para ese trámite, se procede a la impresión del ticket y direccionar al obligado con las instrucciones para que luego aguarde su turno en la fila y completa su gestión con un agente de asistencia para ingresar formalmente las solicitudes al sistema del servicio de administración de rentas y dar las instrucciones pertinentes para cumplir con la obligación.

## **CAPÍTULO III: ACTIVIDADES DE MEJORA**

A continuación, en este capítulo se relatará de forma específica la propuesta de mejora planteada por el practicante que consideró oportuna para la mejora del departamento de gestión tributaria como analista. De igual forma se explicará el impacto positivo que la propuesta deberá lograr.

### **3.1 situación Actual**

En la actualidad el departamento de gestión tributaria es la encargada de resolver solicitudes presentadas por los obligados tributarios, elaborar los dictámenes técnicos, resoluciones y transcripciones, informes técnicos, autos de requerimiento de información, caducidad de incumplimiento, revisiones y verificación técnica en el campo de la información proporcionada por los obligados tributario; de esta forma el departamento de gestión tributaria apoya a la dirección de cumplimiento tributario.

El departamento cuenta con manuales y controles elaborados por áreas de inteligencia y administración, que dictan la normativa para que se rijan los análisis y documentos relevantes para cada actividad solicitada por el obligado tributario, de esta manera los análisis e informes cuentan con el mismo formato, facilitando la comprensión y agilizando el procesamiento de cada uno de los expedientes; sin embargo, los formatos deben ser modificados y creados por los analistas del departamento.

Por la creación de las plantillas de forma individual con el instrumento como manual existen ligeras variaciones en cuanto a la presentación de los documentos y esto

consume mucho tiempo de actividades que no están estipuladas en el perfil de los analistas.

La forma para medir el rendimiento del departamento de gestión tributaria se basa en, la respuesta de este para cumplir con la finalización del proceso de cada uno de los expedientes, es decir, se mide con la cantidad de expedientes completos y horas de trabajo utilizadas para completar los expedientes. En el sistema de control, existe un usuario por cada integrante de la organización, de esta forma se le puede asignar a cada analista una cantidad de expedientes y estos se mantienen en su bandeja de entrada hasta completar las actividades pertinentes para poder descargarlos de su bandeja y ser reasignados al departamento pertinente. De igual forma existe un informe diario de actividades, donde se estipula de forma detallada las actividades realizadas por el analista.

### **3.2 Propuesta**

La implementación de un método más eficiente para lograr acortar esta cadena de procesos es necesaria, de esta forma optimizamos una parte importante que ayuda a descargar a los analistas de gestión tributaria de actividades repetitivas que consumen mucha energía y redirigirla hacia las tareas que lo merecen; de igual forma, se necesita un método de contabilidad automatizado para evitar el error humano y afirmar la seguridad que es parte integral del servicio de administración de rentas.

Para poder agilizar el trabajo de los analistas del departamento de gestión tributaria, considero de mucha importancia invertir en una forma más eficiente de completar plantillas o automatizar este proceso, implementar macros a los formatos para automatizar el trabajo secretarial y de esta forma poder proceder de forma inmediata al análisis integral de los datos a verificar, considero que, para acelerar aun mas los procesos se debe invertir en mejoras tecnológicas, como software para el organismo que garantice reducir los tiempos de entrega y aprovechar de forma eficiente y eficaz los conocimientos financieros de los analistas a cargo.

La mejora al software actual, E-Tax (programa actual que contiene la base de datos de los obligados tributarios del SAR), debería ser capaz de generar las analíticas con la información existente de su base de datos y completar los requisitos exigidos por manuales y controles de tal forma que el analista se abstenga de necesitar la modificación de estas, resultando en la perdida de tiempo valioso para completar tareas de mayor importancia.

### **3.3 Impacto medible**

Considerando lo experimentado y tomando información de fuentes externas para completar la propuesta de mejora comenzaré detallando el tiempo aproximado que lleva completar las actividades para un analista de gestión tributaria, comparare el tiempo con respecto al valor monetario que eso representa, y plantearé la solución a este problema midiendo la inversión para la mejora y el ahorro en un plazo de 4 años.

Cada analista consta en lograr una meta de aproximadamente 15 expedientes mensuales, los cuales consisten en varias etapas y cada uno puede tener diferentes problemáticas que consumen tiempo y pueden variar en su resolución de 6, hasta 15 horas, sin embargo, no es posible determinar cuanto tiempo exacto tomara la resolución de cada expediente, y si hacemos el calculo por cada analista que trabaja aproximadamente 140 horas al mes y tiene una meta de 15 expedientes mensuales, tiene un plazo de 9 horas con 20 minutos para resolver cada expediente, por esto nos damos cuenta de la excesiva carga laboral que tiene cada analista y por esto es necesario plantear una solución.

*Tabla 1 Productividad Actual*

<b>PRODUCTIVIDAD ACTUAL</b>	
HORAS DE TRABAJO MENSUALES	140
HORAS PARA SOLVER EXPEDIENTE	9.33
CATIDAD DE EXPEDIENTES MENSUALES	15

La problemática se resuelve con las habilidades de los analistas, pero mucho de ese tiempo se destina a trabajos secretariales; aproximadamente el 40% de la resolución del expediente se consume de esta manera, es decir que un expediente que fácilmente duraría 15 horas hábiles de trabajo podría reducirse en 6 horas debido a la automatización por software.

*Tabla 2 Productividad Propuesta*

<b>PRODUCTIVIDAD PROPUESTA</b>	
HORAS DE TRABAJO MENSUALES	140
HORAS PARA SOLVER EXPEDIENTE SIN AUTOMATIZACIÓN	9.33
HORAS AHORRADAS CON PROPUESTA DE AUTOMATIZACIÓN	3.732
HORAS TOTALES CON PROPUESTA	5.598
META DE EXPEDIENTES MENSUALES	15
TOTAL DE EXPEDIENTES RESUELTOS	25

En la actualidad en la agencia departamental del SAR ubicada en Comayagua existen tres analistas de gestión tributaria, lo que corresponde a metas mensuales de aproximadamente 45 expedientes mensuales, si esta nueva actualización en el sistema lograse emitir plantillas preestablecidas con la información de cada obligado tributario, podríamos aumentar la productividad del departamento en un 40%.

*Tabla 3 Productividad del departamento según propuesta*

<b>PRODUCTIVIDAD DEL DEPARTAMENTO SEGÚN PROPUESTA</b>	
HORAS DE TRABAJO MENSUALES	420
HORAS TOTALES CON PROPUESTA	5.598
META DE EXPEDIENTES MENSUALES	45
TOTAL DE EXPEDIENTES RESUELTOS	75
HORAS AHORRADAS	112.06

Para contabilizar el ahorro monetario de esta propuesta tomaremos las horas ahorradas que promete y las multiplicaremos por el arancel por hora de un analista tributario, sin embargo, cabe mencionar que un analista de gestión tributaria no es el mismo perfil de trabajo, ya que desempeña muchas otras actividades que no van acorde al perfil de un analista tributario, pero para efecto del ejercicio tomaremos el promedio del arancel mínimo y máximo de este perfil y haremos un estimado.

*Tabla 4 Ahorro Monetario del Departamento según Propuesta*

<b>AHORRO MONETARIO DEL DEPARTAMENTO SEGÚN PROPUESTA</b>		
PROMEDIO MENSUAL ARANCEL DE ANALISTA TRIBUTARIO	L	20,369.00
PROMEDIO POR HORA ARANCEL DE ANALISTA TRIBUTARIO	L	115.73
AHORRO MONETARIO POR MES SEGÚN PROPUESTA POR ANALISTA	L	4,323.01
AHORRO MONETARIO POR MES SEGÚN PROPUESTA POR DEPARTAMENTO	L	12,969.03
AHORRO ANUAL DEL DEPARTAMENTO	L	155,628.42

Tomando estos datos en cuenta observamos que la mejora es significativa y podría ser capaz de ahorrar 155,628.42 lempiras por año al departamento, en 4 años eso equivale a 622,513.67 lempiras por lo que, la propuesta puede consumir ese presupuesto para mejorar el rendimiento del departamento, es importante mencionar que, esto es tomando en cuenta solamente la departamental de Comayagua, sin embargo, el servicio de administración de renta cuenta con muchas oficinas y muchos analistas de gestión tributaria, y si esta es la misma situación en las demás locaciones es claro que, la factibilidad del proyecto es positiva y ayudaría a ahorrar dinero, disminuir la carga laboral y mejora el ambiente laboral, concluyendo en empleados satisfechos con resultados eficientes y eficaces.

En el cuadro se plantea un posible cronograma de actividades para programar este proyecto y considerar las acciones pertinentes dentro de cada una de ellas.

*Tabla 5 descripción de actividades*

Descripción de actividades	Inicio	Días
<b>Planeación</b>		
Plantear objetivos y alcance de proyecto	02-01-23	5
Investigar opciones para mejorar el sistema	09-01-23	14
Establecer tareas fijas y delimitación de responsabilidades	09-01-23	28
Establecer un presupuesto	06-02-23	14
Concesionar el proyecto para mejorar el sistema informático.	20-02-23	60
<b>Ejecución</b>		
Repartición de responsabilidades y recursos	24-04-23	14

Supervisión interna para cumplimiento de objetivos	08-05-23	91
Controles y mecanismos de seguimiento para asegurar el funcionamiento del proyecto	08-05-23	91

### Seguimiento

Monitoreo permanente en el área informática	07-08-23	N/A
Capacitación para garantizar el uso eficiente del sistema	07-08-23	14
Pruebas de usuario y replanteamiento del sistema	07-08-23	14

### Implementación

implementar mejoras y observaciones	21-08-23	14
-------------------------------------	----------	----

### Medición

medir satisfacción de los analistas	01-04-24	14
medir rendimiento de los departamentos	01-04-24	14
medir satisfacción de procesos a los obligados	01-04-24	14

Es importante mencionar que se necesita un equipo multidisciplinario para llevar a cabo esta propuesta, ya que se fusionan muchas disciplinas y se necesita la experiencia para poder confiar algo tan importante y de la magnitud de la información confidencial de la base de datos del servicio de administración de rentas. Se considera un año y un trimestre como tiempo estipulado para poder completar un proyecto de esa magnitud con las etapas básicas que son: planeación, ejecución, seguimiento, implementación y medición.

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El presente capítulo cumple el propósito de dar el conocimiento sobre si, los objetivos planteados al inicio del informe se lograron completar a cabalidad y plantear algunas recomendaciones como observaciones que se lograron descubrir en el proceso de práctica profesional.

Finalizando el capítulo se conforma por una serie de conclusiones relacionados directamente con el cumplimiento de los objetivos y una serie de recomendaciones a orientada a la organización, la universidad y a los alumnos que posteriormente realizaran su práctica profesional.

### **4.1 Conclusiones**

- Se realizaron análisis preliminares de las peticiones y de la información que contienen los expedientes, asimismo se verificó en el sistema la información pertinente a lo que solicitado por los obligados tributarios.
- Se elaboraron requerimientos iniciales de información, en el cual se solicitó información física y/o electrónica, así como realizar requerimientos de información a terceros.
- Se elaboraron papeles de trabajo como, sumarias y analíticas, ordenar la documentación de soporte, cruzar, referenciar, foliar, describir los documentos, que estos contengan los requisitos de calidad de un papel de trabajo, conforme a lo indicado por el departamento de gestión tributaria nacional, asimismo se analizaron los datos generados en el perfil del obligado

tributario y los datos proporcionados por E-TAX; así como se recopiló la información pertinente que sustentó a los expedientes.

- Se elaboraron informes técnicos que cumplieron con la estructura establecida por el departamento de gestión tributaria, resoluciones de expedientes, dictámenes con lugar, se aseguró que contuvieran secuencia lógica de hechos y procedimientos, sustentado con la base legal correspondiente, asimismo, se elaboraron dictámenes técnicos por sanciones administrativas y autos de improcedencia.
- Se recibieron los programas asignados, para su ejecución, con la responsabilidad de darle seguimiento al proceso de ejecución de los casos asignados y se ejecutaron los mismos, según las directrices establecidas en dichos programas.

## **4.2 Recomendaciones**

### **4.2.1 Recomendaciones a empresa**

- Analizar y profundizar en la propuesta planteada durante la practica profesional, la cual tendrá un impacto medible contundente y positivo para la organización y el departamento de gestión tributaria para aumentar el desempeño de los analistas y mejora la carga laboral.
- Implementar y dar seguimiento a la propuesta para actualizar los procesos a tecnologías eficientes que mantengan a la organización en constante

innovación para brindar mayor seguridad a sus servicios y lograr mejorar el desempeño pudiendo captar más actividades.

- Continuar brindando la oportunidad a los estudiantes de realizar su práctica profesional en la institución, así fomentar el conocimiento e importancia de las obligaciones tributarias y apoyar dando el conocimiento e instruyéndolos para completar la vinculación entre la teoría aprendida en la carrera y la práctica.

#### **4.2.2 Recomendaciones a UNITEC**

- Apoyar a los estudiantes que estén por concluir su pensum académico con cursos informativos para llevar a cabo los procesos necesarios y despejar dudas recurrentes que puedan surgir dentro del gremio.
- Asistir de manera activa a los estudiantes para resolver impedimentos de forma eficaz y realizar la práctica profesional con la confianza de recibir respaldo de las facultades pertinentes.

#### **4.2.3 Recomendaciones a Estudiantes**

- Como recomendación a estudiantes universitarios en general, sugiero la investigación de la organización u empresa, en la cual se plantea cumplir la práctica profesional, de esta forma entender como funciona la cultura organizacional y hacer un preproceso de adaptación y estudio sobre los valores de la empresa, su visión, metas y posibles desafíos.

- Realizar una bitácora de actividades diarias que facilite la organización de estas, para la mejor resolución al momento de efectuar el informe de practica y entender mejor la propuesta planteada a la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

N.D. (recuperado el 27 de noviembre de 2022) Servicio de administración de rentas, SAR, <https://www.sar.gob.hn/>

N.D. (recuperado el 27 de noviembre de 2022) Código tributario, Tribunal Superior de Cuentas, Republica de Honduras, <https://www.tsc.gob.hn/web/>

N.D. (recuperado el 11 de diciembre de 2022) Agentes de administración tributaria, Tu Salario, <https://tusalarario.org/honduras/carrera-profesional/honduras-empleo-y-paga/honduras-funcionarios-de-impuestos>

N.D. (4 de octubre de 2022) El Banco Mundial en Honduras, Banco Mundial, <https://www.bancomundial.org/es/country/honduras/overview#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20del%20pa%C3%ADs%20se,3%2C1%25%20en%202023.>

N.D. (recuperado el 13 de diciembre de 2022) Leyes y Reglamentos, Banco Central de Honduras, <https://www.bch.hn/marco-legal/leyes-y-reglamentos>

N.D. (recuperado el 13 de diciembre de 2022) Personalidad jurídica, Eustat, [https://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_473/elem\\_1831/definicion.html#:~:text=Se%20refiere%20a%20la%20identidad,mismos%20y%20frente%20a%20terceros.](https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_473/elem_1831/definicion.html#:~:text=Se%20refiere%20a%20la%20identidad,mismos%20y%20frente%20a%20terceros.)

N.D. (recuperado el 13 de diciembre de 2022) Guía de Formación Cívica- La Persona y Los Derechos Humanos, Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, [https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle\\_guia?h=10221.3/45661#:~:text=La%20persona%2C%20jur%C3%ADdicamente%20hablando%2C%20es,corresponde%20a%20una%20ficci%C3%B3n%20legal\).](https://www.bcn.cl/formacioncivica/detalle_guia?h=10221.3/45661#:~:text=La%20persona%2C%20jur%C3%ADdicamente%20hablando%2C%20es,corresponde%20a%20una%20ficci%C3%B3n%20legal).)

N.D. (recuperado el 13 de diciembre de 2022) Enciclopedia jurídica, Enciclopedia Jurídica, <http://www.encyclopedia-juridica.com/inicio-encyclopedia-diccionario-juridico.html>

## GLOSARIO

**Código:** Conjunto de leyes ordenadas que agrupan las materias que forman parte de un mismo ramo del derecho.

**Obligado Tributario:** Persona natural o jurídica que debe cumplir con las obligaciones tributarias establecidas en ley, sean estos en calidad de contribuyente o de responsable.

**Persona Jurídica:** se refiere a la identidad jurídica por la cual se reconoce a una persona, entidad, asociación o empresa con capacidad suficiente para contraer obligaciones y realizar actividades que generan plena responsabilidad jurídica.

**Persona Natural:** persona física que esta sujeta de derechos y obligaciones, es decir ser capaz de tener derechos y contraer obligaciones.

**Requisición:** Acto del estado que tiene por objeto poner a su disposición determinados bienes e incluso servicios que se requieran de manera urgente.

**Tributar:** pagar la cantidad determinada por las leyes o autoridades, para contribuir al sostenimiento de las cargas públicas y otros gastos.

# ANEXOS

Ilustración 2 Dirección del SAR

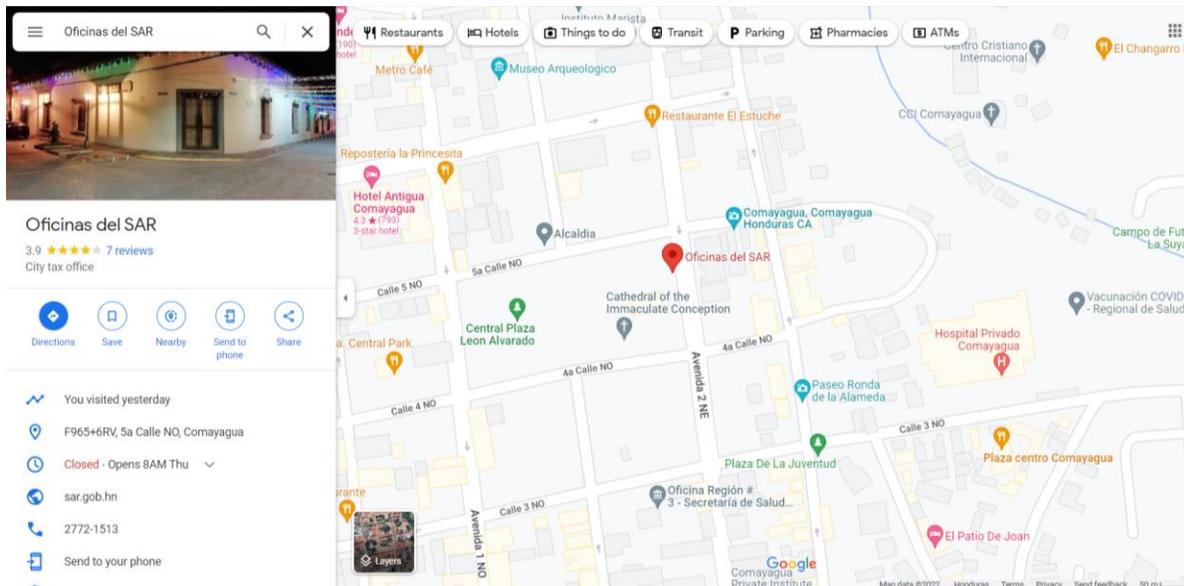


Ilustración 3 Oficina del SAR



Ilustración 4 Modelo de gestión institucional

