

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO
IESTRA

TRABAJO DE GRADUACIÓN DE LICENCIATURA
EN GESTIÓN FINANCIERA

BACH. ALFARO ROSALES VERÓNICA 996365-4
BACH. MORA MONTERO MARIANELA 205128-0
BACH. VILLALOBOS SÁNCHEZ ALEJANDRA 962784-0

“CAMPUS OMAR DENGO”
HEREDIA, AÑO 2007

**UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO
IESTRA**

**UTILIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE COBROS
REALIZADA EN LA MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ DE LA TASA DE
SERVICIOS DE CEMENTERIOS.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN DE LICENCIATURA SOMETIDO A
CONSIDERACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR COMO
REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN GESTION FINANCIERA**

**BACH. ALFARO ROSALES VERÓNICA 996365-4
BACH. MORA MONTERO MARIANELA 205128-0
BACH. VILLALOBOS SÁNCHEZ ALEJANDRA 962784-0**

**TUTOR
MGCI. CRISTIAN FIGUEROA**

“CAMPUS OMAR DENGO”

HEREDIA, AÑO 2007

Introducción

Capítulo I
Aspectos
Metodológicos

Capítulo II
Marco de
Referencia

Capítulo III
Marco Teórico

Capítulo IV
Análisis de la
Información

Capítulo V
Conclusiones y
Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

Dedicatoria

Primero que todo dedico esta Tesis, al ser más importante de mi vida, has sido mi guía y mi luz, has estado siempre a mi lado, quiero darle gracias a ti Dios, que has estado como mi Ángel de la Guarda, aunque muchas veces creí no verte... me entregas tu Amor Incondicional, te agradezco por el regalo de la vida, por brindarme la salud, sabiduría y la inteligencia para poder concluir esta etapa en la vida, por concederme toda la fuerza y la capacidad necesaria para llegar alto.

A mis padres porque siempre han estado conmigo en todo sentido de la palabra y hecho, ya que me dan su amor incondicional; a mis hermanos, en fin a ellos mi familia, les dedico este proyecto por su paciencia confianza y apoyo, por alentarme para el logro de esta meta.

A mis compañeras del trabajo de investigación Marianela y Alejandra, por todas las experiencias vividas a través de este proceso de formación.

En fin solo quiero añadir el siguiente pensamiento:

“El Tiempo representa el principal Activo en la vida.

El tiempo constituye nuestra inversión más valiosa.

Y al Tiempo, como a toda inversión debe buscársele la maximización de la Utilidad.

Cada persona es el producto de la inversión de su tiempo.

Hoy somos el resultado de la forma en que hemos aprovechado nuestro Tiempo en el pasado.

Mañana, seremos el resultado de la forma en que invirtamos hoy nuestro tiempo.

Solo si hemos aprovechado el tiempo, podemos sentirnos orgullosos y satisfechos, por lo que somos y hemos logrado.

Si invertimos bien el Tiempo, nuestra ganancia será la Felicidad y la Satisfacción”

(Prof. Tarcisio Salas Bonilla, noviembre 1990)

Bach. Verónica Alfaro Rosales

Dedicatoria

A Dios Todopoderoso, por el don de la vida, el entendimiento, la razón y sabiduría, por permitirme llegar a concretar esta meta. Gracias porque siempre cuidas de mí, me proteges me fortaleces cada día de mi vida.

A mis padres de los cuales me enorgullezco, desde que nací se han esforzado por darme la oportunidad de salir adelante y me han guiado por el camino correcto. Gracias porque en todo momento han estado conmigo y han sido mis consejeros, por todo el sacrificio que han hecho para darme las herramientas más importantes para defenderme en la vida.

A mis hermanos Melissa y Elber, por darle el toque de alegría a mi vida, espero con este logro darles el ejemplo que se merecen.

A Cristian, por su comprensión, amor y apoyo en todo momento. Gracias por confiar en mí y dar lo mejor de sí en el aporte de ideas y sugerencias para la elaboración de este proyecto.

Alejandra y Verónica, fue una experiencia inolvidable el compartir momentos difíciles y divertidos con ustedes, gracias por la dedicación y apoyo en esta tesis.

Bach Maríanela Mora Montero

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada primeramente a Dios que me dio la fortaleza y la sabiduría necesarias para su realización, en segundo lugar a mi madre que aunque ya no está conmigo, sus enseñanzas y su cariño perduran en mí y me alientan día a día para cumplir con más esfuerzo y dedicación mis metas sin dejarme vencer por los obstáculos, también a mi esposo que tuvo confianza en mí y me apoyó en todo momento; a mi hijo Alejandro que está por nacer el cual deseo con todo el corazón se sienta orgulloso de su madre; y finalmente a mis dos compañeras de tesis Marianela y Verónica con las cuales compartí momentos buenos y difíciles en la realización de la misma. Espero que mi esfuerzo no haya sido en vano y que todos los conocimientos que adquirí me sean de gran utilidad en todo lo que haga de ahora en adelante.

Bach. Alejandra Villalobos Sánchez

AGRADECIMIENTOS

Los más sinceros agradecimientos a todas las personas e instituciones que de una manera u otra, colaboraron en la elaboración de este proyecto, así como el apoyo incondicional que nos demostraron.

Primero que nada este equipo de investigación quiere agradecer a Dios por su presencia durante todo este proceso, brindándonos la salud, así como la inteligencia para llevarlo a cabo, Señor, siempre recordamos:

“ Que todos los talentos nos son prestados y que tenemos que devolverlos a ti”

Queremos agradecer a nuestras familias por su apoyo incondicional a través de todo este proceso de formación, y sin el cual no podríamos realizarnos en esta etapa de crecimiento profesional.

Al IESTRA (Instituto de Estudios del Trabajo), por brindarnos el espacio de crecimiento profesional con su equipo de profesores de alta calidad y profesionalismo de los cuales adquirimos los conocimientos necesarios para ejercer nuestra profesión.

De una manera muy especial queremos agradecer a la Municipalidad de Escazú por creer en nuestro proyecto de graduación con el cual le brindaremos un aporte a este cantón.

TABLA DE CONTENIDOS

<i>Dedicatoria</i>	I
AGRADECIMIENTOS	IV
ABREVIATURAS	XIX
GLOSARIO DE TÉRMINOS USADOS	XX
GLOSARIO DE TÉRMINOS RELACIONADOS	
A LA TEMATICA DE CEMENTERIOS	XXIV
Resumen Ejecutivo	XXVI
INTRODUCCIÓN	XXVIII
Capítulo I ASPECTOS METODOLÓGICOS	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 <i>Descripción del problema</i>	1
1.1.2 <i>Interrogante de la investigación</i>	3
1.1.3 <i>Justificación de la investigación</i>	4
1.1.4 <i>Delimitación temporal, espacial e institucional</i>	5
1.2. Objetivos de la Investigación	5
1.2.1 <i>Objetivo general</i>	5
1.2.2 <i>Objetivos específicos</i>	6
1.3. Modelo de Análisis	6
1.3.1 <i>Conceptualización, operacionalización e</i>	
<i>Instrumentalización de las variables</i>	6

1.3.1.1. <i>Variable Sistema de Información</i>	6
1.3.1.1. 1. Definición conceptual	6
1.3.1.1.2. Definición operativa	7
1.3.1.1.3. Instrumentalización	7
1.3.1.2. <i>Variable: Control Interno</i>	7
1.3.1.2.1. Definición conceptual	7
1.3.1.2.2. Definición operativa	8
1.3.1.2.3. Instrumentalización	9
1.3.1.3 <i>Variable: Utilidad para el Desarrollo</i>	9
1.3.1.3.1. Definición conceptual	9
1.3.1.3.3. Instrumentalización	9
1.3.1.3.2. Definición operacional	10
1.3.2 Relaciones e interrelaciones	10
1.3.2.1. <i>Cuadro de Variables</i>	10
1.3.2.2. <i>Relaciones e interrelaciones (Gráfico de Análisis)</i>	11
. 4. Estrategia de Investigación Aplicada	12
1.4.1. <i>Tipo de Investigación</i>	12
1.4.1.1. Estudio Descriptivo	12
1.4.1.2. Estudio Explicativo	13

1.4.2. Fuentes de Información	13
a- Fuentes primarias	14
b- Fuentes secundarias	14
1.4.3. Población y Muestra	15
a-Definición y Caracterización de la Población de Estudio	15
b-Diseño muestral	16
1.4.4. Recopilación de la información	18
a -Métodos, técnicas e instrumentos	
Utilizados, procedimientos aplicados y presentación.	18
1.5 Alcances y limitaciones	19
1.5.1 Alcances	19
1.5.2 Limitaciones	20
Capítulo II: MARCO DE REFERENCIA	21
2.1 El Municipio en Costa Rica	21
2.2 Generalidad de la institución, del área	
o departamento, objeto de la investigación	22
2.1. 1 Historia de la Municipalidad de Escazú	22
2.1.1.1 Misión de la Municipalidad de Escazú	22
2.1.1.2 Visión de la Municipalidad de Escazú	22
2.1.2. Historia de Los Cementerios	
Zúñiga y Quesada del cantón de Escazú	23

2.1.2.1 Nombres de los Cementerios	
Zúñiga y Quesada del Cantón de Escazú	23
2.1.2.2 Inauguración de los Cementerios	
Zúñiga y Quesada del cantón de Escazú	24
2.1.3 Organización de la Municipalidad	24
2.2. Aspectos legales / leyes que	
afectan la investigación	26
2.2.1. Reglamento General de	
Cementerios Decreto N° 22183-S	26
2.2.2 Reglamento de Cementerios de	
la Municipalidad de Escazú año 2002	28
2.2.2.1. Simplificación de Trámites año 2003	29
2.2.3. Reglamento General de Cementerios	
del Cantón de Escazú año 1978	30
2.2.4. Ley No. 7794 Código Municipal	31
2.2.5. Ley 8292 Ley General de Control Interno	34
Capítulo III MARCO TEÓRICO	36
3.1 Sistemas de Información	36
3.2 Control Interno	39
3.2.1 Definición	39
3.2.2 Objetivos del Control Interno	39

3.2.3 <i>Funciones del Control Interno</i>	40
3.2.4 Componentes del control Interno	40
3.2.5 <i>Elementos de aplicación del control interno</i>	42
3.2.6. <i>Control Interno de los sistemas de información</i>	44
3.2.6.1 Definición de Sistemas de Información	44
3.2.6.2. <i>Objetivos</i>	44
3.2.6.3 Evaluación de Controles en	
los sistemas de información.....	44
3.2.6.4. <i>Principios y funciones</i>	46
3.3 Utilidad para el desarrollo	47
3.3.2. <i>Balance General</i>	48
3.3.3. <i>Estado de Resultados</i>	48
3.3.4. <i>Razones Financieras</i>	49
3.3.4.1 Razones de rentabilidad.....	49
3.3.5 <i>Concepto de Utilidad para el Desarrollo</i>	50
Capítulo IV ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	52
4.1. Variable N. 1: Sistemas de Información	53
4.1.1 <i>Sistema de Información Computarizado</i>	53
4.2. Variable N. 2. Control Interno	61

4.3 Utilidad para el Desarrollo	70
4.3.1 <i>Estados Financieros</i>	71
4.3.1.1 Balance General	72
4.3.1.2 Estado de Resultados	85
4.3.3. <i>Razones Financieras</i>	100
4.3.3.1. Margen Neto de Utilidad	100
4.3.3.2. Rendimiento sobre la inversión total	103
Capítulo v CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
5.1 Conclusiones	105
5.1.1 <i>Conclusiones basadas en los objetivos</i>	
<i>generales y específicos</i>	105
5.1.1.1 Objetivo N° 1: Sistemas de información	105
5.1.1.2 Objetivo N° 2: Control Interno	106
5.1.1.3 Objetivo N° 3 Utilidad para el Desarrollo	107
5.1.1.4 Objetivo General	108
5.2 Recomendaciones y/o propuesta	109
BIBLIOGRAFÍA CITADA	111
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA	113

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 Cuadro de las variables de la Investigación	10
Cuadro 2 Población por Departamentos de la Municipalidad de Escazú	16
Cuadro 3 Muestra para la Investigación por Departamentos de la Municipalidad de Escazú	17
Cuadro 4 Grado Académico de los funcionarios de la Municipalidad de Escazú, Noviembre, 2005	52
Cuadro 5 Programas y aplicaciones utilizadas por los Funcionarios de la Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005	54
Cuadro 6 Actualización del Sistema de Cómputo de la Municipalidad de Escazú,	55
Cuadro 7 Tipo de Información existente de la tasa Servicio De Cementerios en el Sistema, Municipalidad de Escazú	56
Cuadro 8 Falta de Información en el Sistema de Cómputo de la Tasa Servicio de Cementerios	57
Cuadro 9 Calificación de los funcionarios de la Municipalidad de Escazú acerca de la Gestión de Cobro, Noviembre 2005	63

Cuadro 10 Carencia de Información de los Contribuyentes en la tasa de Cementerios, De la Municipalidad de Escazú	64
Cuadro 11 Factores que impiden que la Recaudación no sea ideal en los Cementerios Zúñiga y Quesada, Municipalidad de Escazú,	65
Cuadro 12 Periodicidad de pago de los Cementerios Zúñiga y Quesada de la Municipalidad De Escazú Noviembre 2005	66
Cuadro 13 Funcionarios que tienen acceso a la información contable de los cementerios Zúñiga y Quesada de la Municipalidad de Escazú	67
Cuadro 14 Porcentaje de relevancia de las dependencias de la Utilidad para el Desarrollo del Servicio de Cementerios	68
Cuadro 15 Balance General Del Año 2002	71
Cuadro 16 Balance General Del Año 2003	73
Cuadro 17 Balance General Comparativo Y Análisis Vertical Del Año 2002-2003	74
Cuadro 18 Análisis Vertical Comparativo Porcentual Del Balance General Del Año 2002-2003	75

Cuadro 19	
Balance General Comparativo Y Análisis Horizontal	
Del Año 2002-2003	76
Cuadro 20	
Balance General Del Año 2004	78
Cuadro 21	
Balance General Comparativo Y Análisis Vertical	
Del Año 2003 – 2004	79
Cuadro 22	
Análisis Vertical Comparativo Porcentual Del Balance General	
Del Año 2003 – 2004	80
Cuadro 23	
Balance General Comparativo Y Análisis Horizontal	
Del Año 2003 – 2004	82
Cuadro 24	
Estado De Resultados Al Año 2002	84
Cuadro 25	
Estado De Resultados Al Año 2003	86
Cuadro 26	
Estado De Resultados Comparativo Y Análisis	
Vertical al Año 2002- 2003	88
Cuadro 27	
Análisis Vertical porcentual	
Comparativo Del Estado De Resultados Año 2002- 2003	89
Cuadro 28	
Del Estado De Resultados Comparativo Y Análisis	
Horizontal Año 2002- 2003	90
Cuadro 29	
Estado De Resultados Año 2004	91

Cuadro 30	
Estado De Resultados Comparativo Y Análisis	
Vertical Año 2003 – 2004	94
Cuadro 31	
Análisis Vertical Comparativo Del Estado De Resultados	
Año 2003 – 2004	95
Cuadro 32	
Estado De Resultados Comparativo Y Análisis Horizontal	
Del Año 2003 – 2004	96

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Razón de Margen Neto de la Utilidad en la tasa de Servicio de Cementerio del periodo 2002-2004	99
Tabla 2 Razón de Rendimiento sobre la Inversión Total en la tasa de Servicio de Cementerio del periodo 2002-2004	101

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Relaciones e Interrelaciones	11
Gráfico 2 Mejoras al Sistema Computarizado en la Tasa del Servicio de Cementerios, Municipalidad de Escazú	59
Gráfico 3 Capacitación en el procedimiento de cobro de los funcionarios de la Municipalidad de Escazú,	61
Gráfico 4 Conocimiento de los funcionarios de las Finanzas, políticas y procedimientos de la Municipalidad de Escazú Noviembre 2005	62

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Escudo de la Municipalidad de Escazú	23
Figura 2 Municipalidad De Escazù, Organigrama2004	25

LISTA DE ANEXOS

Cuestionario Utilizado	119
Guía de Observación	124
Formulario de actualización de datos	125

ABREVIATURAS

Bach: Bachiller

MGCI: Master en Gerencia y Comercio Internacional

S.E: sin editar

nº: número

PAO: Plan Anual Operativo

m²: metro cuadrado

GLOSARIO DE TÉRMINOS USADOS

B

❖ **Beneficiario:** persona que por medio de un documento legal registrado en el municipio es designada por el dueño de una bóveda o derecho, con las atribuciones y deberes legales sobre los mismos.

C

❖ **Contribuyente:** es toda persona individual o colectiva – física o jurídica que paga los tributos municipales.

D

❖ **Departamento:** unidad ejecutiva o administrativa de una organización, es inferior a la Dirección y ejecuta funciones de tipo sustantivo, pero también de apoyo administrativo. Cuenta con personal más numeroso que el de la dirección o división. Sus funciones son más operativas y especializadas; sin embargo, también ejecuta funciones de dirección, planificación, coordinación, evaluación, control, etc., aunque de menor grado que una Dirección o división.

F

❖ **Funcionario:** persona que labora en la municipalidad bajo un cargo o puesto en la misma

G

❖ **Gestión de Cobros municipal:** es el conjunto de procesos y procedimientos que contribuyen en la recaudación de los diversos tributos municipales generando superávit o déficit.

I

❖ **Impuesto:** es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente / Es el tributo obligatorio por ley que debe de realizar el contribuyente trimestral o anualmente.

❖ **Informe de ejecución presupuestaria:** es el registro de todos los movimientos contables de la municipalidad respecto al presupuesto ordinario de forma trimestral.

❖ **Ingreso no tributario:** ingreso que percibe el Estado y sus instituciones proveniente de la prestación de servicios, venta de bienes, concesión de licencias y permisos, rentas derivadas de la actividad empresarial pública y de su propio patrimonio; que no constituye una fuente de ingresos impositivos. Incluye la venta de bienes y servicios. Ingresos de la propiedad , derechos administrativos, multas, sanciones, remates y confiscaciones, intereses moratorios y otros ingresos no tributarios.

❖ **Ingreso tributario:** ingresos que resultan de la potestad del Gobierno de la República de establecer gravámenes que constituyen un pago obligatorio de tributos con fines públicos, sin que exista una contraprestación de bienes y servicios, directa, divisible y cuantificable para cada contribuyente.

Incluye los impuestos a los ingresos y utilidades, impuesto sobre la propiedad y sobre los traspasos de la propiedad, impuestos sobre bienes y servicios, impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacionales y otros ingresos tributarios.

M

- ❖ **Municipio:** conjunto de vecinos residentes en un mismo cantón, quienes promueven y administran sus propios intereses por medio del gobierno municipal.
- ❖ **Municipalidad:** institución autónoma designada en todos los cantones del país para brindar servicios básicos a la comunidad.

P

- ❖ **PAO:** Plan Anual Operativo, en otras palabras, el presupuesto con el que se programan los ingresos y gastos municipales anualmente.
- ❖ **Presupuesto extraordinario:** es aquel que tiene por objetivo incorporar al presupuesto los ingresos extraordinarios y gastos correspondientes cuyas fuentes son el crédito público y cualquier otra extraordinaria, entre ingresos ordinarios presupuesto y ingreso defectivo que se puedan dar durante el periodo de ejecución ordinario y los propósitos de regulación, las disminuciones de ingresos y efecto que dichos ajustes tienen en el presupuesto de egresos.
- ❖ **Presupuesto ordinario:** instrumento que presenta el Plano Operativo Anual, institucional mediante la estimación de ingresos y egresos necesarios para cumplir con los objetivos y metas de los proyectos establecidos

R

- ❖ **Recaudación:** obligación tributaria que ejercen las instituciones públicas para el cobro y recaudación de tributos, en el caso de las municipalidades se ejerce a partir de la ley 7509.

T

- ❖ **Tasa:** es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contra prestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado / Es el tributo cuya obligación tiene

como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al estado.

❖ **Tributo:** prestaciones en dinero (impuestos, tasas y contribuciones especiales), que el Estado en ejercicio de su poder de imperio, exige, con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines.

GLOSARIO DE TÉRMINOS RELACIONADOS A LA TEMÁTICA DE CEMENTERIOS

C

CREMAR: incinerar.

E

EDICTO: escritos que se fijan en lugares públicos de las ciudades y poblados y en los cuales se da noticia de alguna cosa para que

EMBALSAMAR: llenar de sustancias balsámicas las cavidades de los cadáveres para preservar de la putrefacción los cuerpos.

EXHUMAR: desenterrar un cadáver.

F

FISCALIZAR: criticar y traer a juicio, las acciones u obras de otro.

I

INHUMAR: enterrar un cadáver.

IMPLÍCITO: dícese de lo incluido en otra cosa sin que esto lo exprese.

M

MAUSOLEO: monumento erigido en memoria de una o de más personas donde permanecen los restos de los muertos.

O

OSARIO: lugar destinado para reunir los huesos que se sacan de las sepulturas a fin de devolver a enterrar en ellas.

R

REFACCIÓN: compostura o reparación de lo estropeado en un cementerio.

REMOCIÓN: acción de remover.

S

SALVEDAD: razonamiento o advertencia que se emplea como excusa, descargo, limitación o en contra de lo que se va a decir o hacer.

SUFRAGAR: ayudar o favorecer.

Resumen Ejecutivo

Justificación

A nivel Municipal se quiere informar a la Administración de las futuras mejoras que se le puedan realizar para un manejo más eficiente de la Gestión de Cobros.

A nivel nacional en las municipalidades han existido problemas con la administración de los cementerios, por lo anterior, vemos que de lograr una mejora, este trabajo de investigación sería un impacto positivo a nivel nacional para enfrentar la problemática de Gestión Cobros de los cementerios.

Objetivo general

Determinar si la gestión de cobros realizada por la Municipalidad de Escazú contribuye con la morosidad de la tasa de servicios de cementerios.

Objetivos específicos

- 1- Indagar si el sistema de información influye en la gestión de cobros de los cementerios Zúñiga y Quesada.
- 2- Identificar el tipo de control interno en la gestión de cobros del servicio de cementerios.
- 3- Verificar de qué forma la morosidad del servicio de cementerios que brinda la Municipalidad de Escazú ocasiona que estos no sean autosuficientes.

Variables:

- 1- Sistema de información.
- 2- Control interno.
- 3- Utilidad para el desarrollo.

Metodología:	Los tipos de investigación utilizados para este estudio son: descriptivo y explicativo.
Instrumentos:	1-Cuestionario. 2-Guía de observación.
Población:	En la investigación se cuenta con una población de 220 empleados municipales Pero para efectos de la investigación se trabajará con un porcentaje del 15% del total.
Análisis general:	La gestión de cobros del servicio de cementerios de la Municipalidad de Escazú, crea la necesidad de establecer un trabajo eficiente, eficaz y actualizado de la información, para determinar la morosidad e incrementar la utilidad para el desarrollo en este servicio.
Conclusión general:	La estructura actual en la gestión de cobros del servicio de cementerios de la Municipalidad de Escazú contribuye con la morosidad de este servicio debido a agentes internos como: falta de información de los contribuyentes en la base de datos de la municipalidad, falta de notificación a los contribuyentes; esto a pesar de contar con un personal capacitado para llevar a cabo la gestión de cobros, esto se ve reflejado numéricamente a través del balance general y el estado de resultados.

INTRODUCCIÓN

En el cantón de Escazú se cuenta con tres cementerios municipales, uno de ellos es el Cementerio Campo de Esperanza ubicado en el distrito de San Antonio, este se menciona solo con efectos de referencia geográfica y el cual no tiene relevancia en la investigación, los otros dos son: el cementerio Quesada y el cementerio Zúñiga, ambos son objeto de estudio de la siguiente investigación de Tesis. Estos cementerios están ubicados en el distrito de San Miguel, durante muchos años su administración ha sido responsabilidad de la MUNICIPALIDAD DE ESCAZU la cual tiene como deber el brindar un servicio oportuno y además hacer que genere lo que en la administración pública se considera como ideal, ello es llamado **UTILIDAD PARA EL DESARROLLO**.

Este término el cual comprende la base para toda institución pública con el fin de poder invertir en proyectos futuros, de ello en cada institución para poder obtener una UTILIDAD PARA EL DESARROLLO, dependerá de las recaudaciones generadas por los servicios que brinda, ello hace que la misma vele por no generar pérdida en sus estados financieros.

La presente investigación se realizará por medio de la consulta de información en los estados financieros y su respectivo análisis además de un trabajo de campo, comprendido por cuestionarios y guías de observación a diversos departamentos municipales, para detectar las principales debilidades de la actual Gestión de Cobros de los Cementerios y poder brindar recomendaciones para su futura administración, con el fin de dar un aporte a la comunidad y además de mejorar un servicio que hasta el momento no se le ha dado el valor que realmente merece.

La presente investigación se subdivide en 5 capítulos de los cuales indicaremos brevemente su contenido: **Capítulo I Aspectos Metodológicos**, este apartado trata la base por la cual se realizará la investigación, **Capítulo II Marco**

de Referencia, trata el entorno de la investigación viéndolo desde su contexto histórico para entender la actualidad, **Capítulo III Marco Teórico**, en el cual se tratan los aspectos de la investigación con la fundamentación teórica en la materia de Administración, el **Capítulo IV Análisis de la Información**, se tratan los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos para despejar la problemática analizada, y finalmente en el **Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones**, trata los resultados obtenidos del apartado anterior y relacionándolos con los objetivos del capítulo I.

Capítulo I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Descripción del problema

En un mundo caracterizado por rápidos y complejos cambios, el accionar de los gobiernos locales (municipalidades) se inserta dentro de una realidad social consciente con la comunidad de Escazú, a esto se agregan los procesos de modernización y adecuación organizacional, con el fin de brindar servicios a la comunidad para una mejor calidad de vida.

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos del año 2004, el cantón de Escazú es el número dos de la provincia de San José, se ubica a ocho kilómetros suroeste de la capital, su extensión territorial es de 34.49 km² y tiene una población total de 52.342 habitantes.

La forma de organización y el funcionamiento de la gestión interna de una municipalidad, es fundamental para el mejoramiento continuo de los servicios prestados a los usuarios, por lo que surge la necesidad de contar con un municipio estructurado que da uso óptimo de los recursos con que cuenta.

Según el PAO (Plan Anual Operativo) 2004, los servicios que brinda la comunidad, pueden ser internos y externos.

Los servicios externos son:

- 1- Recolección de basura.
- 2- Limpieza de vías.
- 3- Obras públicas.
- 4- Reciclaje.
- 5- Becas.

- 6- Medio ambiente,
- 7- Dirección de cultura,
- 8- Oficina de la mujer,
- 9- Comité de deportes,

Los servicios internos son:

- 1- Plataforma de servicios,
- 2- Desarrollo urbano,
- 3- Cobro administrativo,
- 4- Impuesto de bienes inmuebles,
- 5- Patentes,
- 6- Secretaría,

De los servicios citados anteriormente, el servicio interno de “Plataforma de Servicios” actualmente es el encargado de recaudación de la tasa de Servicio de Cementerios, y el de “Cobro Administrativo” es responsable de tramitar y contabilizar el cobro de las tasas municipales.

Al ser el gobierno local un ente recaudador y administrador de los bienes públicos, debe procurar mantener un servicio ágil y oportuno, para que la recaudación de impuestos le genere suficientes recursos, que pueden ser invertidos en obras y proyectos de bien común.

Según el departamento de Cobros de la tasa de Servicio de Cementerios anual, al 31 de diciembre del 2004. El ingreso total presupuestado es de ¢7,454,644.68, de los cuales se recaudó ¢5,275,860.51, que corresponde a un 70.77%. De acuerdo con estos resultados se genera una morosidad de ¢2,178,784.17 que representa un 29.23%.

Conforme a las visitas realizadas a la Municipalidad de Escazú en los diferentes departamentos, se indican las posibles causas que pueden contribuir a generar la morosidad:

- La base de datos no se encuentra completa y actualizada, además no existe información cruzada (información del sistema vrs información manual)
- Monitoreo de las actividades principales de Control Interno en la Gestión de Cobros, como verificar que la información se encuentre completa y actualizada, con el fin de localizar fácilmente a los contribuyentes que se encuentren morosos, chequeo de antigüedad de cuentas, promedio de pago de los contribuyentes, entre otros.
- La tasa por sí misma no cubre su mantenimiento, por lo que debe recurrir a recursos libres de otras recaudaciones, lo que no le permite a los cementerios Zúñiga y Quesada ser autosuficientes

De acuerdo con lo anterior, la gestión de cobro debe cumplir un papel importante en la administración de este servicio, ya que la misma busca la optimización de los recursos, producto de los ingresos de la tasa municipal de los cementerios.

Es por esto que el análisis de la gestión de cobros de los servicios de cementerios es de suma importancia para mejorar el índice de morosidad que existe actualmente en la Municipalidad de Escazú, rubro al cual no se le da la debida importancia, este trabajo de investigación pretende con esto ser una investigación que genera valor agregado a las actividades de cobro que se realizan en la tasa de cementerios.

1.1.2 Interrogante de la investigación

En virtud de lo anterior, frente a esta realidad, el grupo investigador determinó como interrogante principal, la siguiente:

¿De qué manera la Gestión de Cobros de la Municipalidad de Escazú contribuye con la morosidad de la tasa de servicio de cementerios?

Desde la interrogante anterior, se derivan las siguientes preguntas:

- ¿El sistema de información que se emplea en la administración de los cementerios en estudio contribuye con la morosidad de la tasa de cementerios de la Gestión de Cobros?
- ¿El control interno en el área de cementerios de la Municipalidad de Escazú contribuye con la morosidad?
- ¿La morosidad de la tasa de Cementerios ocasiona que este servicio no sea autosuficiente para la Municipalidad de Escazú?

1.1.3 *Justificación de la investigación*

La Gestión de Cobros es un factor de mucha importancia en las municipalidades, pues de ello depende que se cuente con el presupuesto necesario, lo cual permite contribuir al desarrollo comunal que es su razón de ser.

La recuperación de los ingresos por concepto del servicio de cementerio que proviene de los contribuyentes es indispensable, ya que, pues reducción al mínimo posible de las sumas morosas sería uno de los resultados deseables para una buena Gestión de Cobros en la Municipalidad de Escazú.

Un control interno y un sistema de información adecuados pueden llegar a permitir que el servicio de cementerios sea autosuficiente.

Hasta el momento, no se han realizado estudios con respecto a este tema en la Municipalidad de Escazú. Esta investigación pretende ser un valioso aporte para la toma de decisiones de las personas que la dirigen. Además tiene como intención ser un documento de referencia o consulta para futuras investigaciones.

Una administración dedicada a las funciones específicas de los cementerios harían eficiente el manejo administrativo y por ende la recaudación de la tasa municipal.

A nivel Municipal se quiere informar a la Administración de las futuras mejoras que se le puedan realizar para un manejo más eficiente de la Gestión de Cobros.

Es de interés para la comunidad de Escazú, ya que, por medio de una mejor recaudación de la tasa, mejorará el mantenimiento de este servicio para el contribuyente.

A nivel nacional en las municipalidades han existido problemas con la administración de los cementerios, por lo anterior, vemos que de lograr una mejora, este trabajo de investigación sería un impacto positivo a nivel nacional para enfrentar la problemática de Gestión Cobros de los cementerios.

En este sentido, cualquier anomalía que se pueda detectar, le puede servir como retroalimentación y así corregir posibles desviaciones que le permitan en un futuro cercano mejorar la gestión de cobros.

1.1.4 Delimitación temporal, espacial e institucional

El trabajo de investigación se limita temporalmente al periodo comprendido del 31 de enero al 26 de noviembre de 2005 y utiliza los presupuestos ordinarios y extraordinarios e informes de ejecución de los años 2002, 2003 y 2004.

Espacialmente esta investigación se limita a la Provincia de San José, Cantón de Escazú, Distrito San Miguel, donde se encuentran ubicados los cementerios Zúñiga y Quesada.

El ámbito institucional se realiza en la Municipalidad de Escazú, se analizan los aspectos necesarios de los departamentos de: Plataforma de servicios y Cobro Administrativo, porque por medio del primero se da la recaudación de la tasa de cementerios, mientras que el segundo es el responsable de registrar y contabilizar las tasas municipales.

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar si la gestión de cobros realizada por la Municipalidad de Escazú contribuye con la morosidad de la tasa de servicios de cementerios.

1.2.2 *Objetivos específicos*

- Indagar si el sistema de información influye en la gestión de cobros de los cementerios Zúñiga y Quesada.
- Identificar de qué forma el Control Interno influye en la Gestión de Cobros.
- Verificar de qué forma la morosidad del servicio de cementerios que brinda la Municipalidad de Escazú ocasiona que estos no sean rentables.

1.3. Modelo de Análisis

1.3.1 *Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables*

1.3.1.1. *Variable Sistema de Información.*

1.3.1.1. 1. Definición conceptual.

Sistema de información se define como:

“Los procesos computarizados que se encargan de recolectar, seleccionar, procesar, distribuir y elaborar la información necesaria para llevar a cabo las operaciones de la empresa” (Alfaro, Mora, Villalobos, se.)

Estos sistemas de información computarizados contienen registros, formularios y otra serie de documentos, que son generadores de información confiable, permanente, consistente y oportuna, se da la posibilidad de controlar constantemente a los contribuyentes, al dar seguimiento a sus cuentas y fechas de vencimiento. Los sistemas de información son una herramienta básica para la toma de decisiones en una organización.

Todo sistema de información computarizado debe ser custodiado, ya que al ser una herramienta de gran valor, debe de preverse cualquier tipo de percance que pueda presentarse tanto a nivel interno como externo, que ponga en peligro su pérdida, copia o alteración.

Un sistema de información se puede definir como un conjunto de funciones o componentes interrelacionados que forman un todo, es decir, obtiene, procesa, almacena y distribuye información (datos manipulados) para apoyar la toma de decisiones y el control de una organización. Igualmente apoya la coordinación, análisis de problemas, visualización de aspectos complejos, entre otros aspectos.

También se puede definir como un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. Recopila, elabora y distribuye (parte de) la información necesaria para la información de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando al menos en parte, la toma de decisiones necesarias para desempeñar las funciones y procesos de la empresa de acuerdo a la estrategia.

Este contiene información de sus procesos y su entorno. Como actividades básicas producen la información que se necesita: entrada, procesamiento, salida y retroalimentación. La retroalimentación consiste en entradas devueltas para ser evaluadas y perfeccionadas. Proporciona la información necesaria a la organización o empresa, donde y cuando se necesita.

Los componentes de un sistema de información son: Herramientas estratégicas, personas y procedimientos.

La organización tiene la responsabilidad de la ejecución de mecanismos y sistemas adecuados para la obtención, generación y comunicación de forma eficaz, eficiente y económica la información financiera, administrativa, de gestión y otro tipo, requerida para el desarrollo de procesos, transacciones y actividades. Además que le permita llevar un control de los logros obtenidos en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Un sistema de información puede diseñarse utilizando gran variedad de medios y sus respectivas combinaciones. Estos pueden ser escritos o automatizados.

Algunas características de un sistema de información son:

- 1- Contemplar mecanismos que permitan que la información, tanto cuando se genere y comunique, sea confiable, de calidad, suficiente, pertinente y oportuna.
- 2- Cada institución debe diseñar e implantar el sistema de información que ajuste a sus necesidades.
- 3- Deben aplicarse medidas de seguridad, que determinen la seguridad y acceso a información sensible.
- 4- Los canales de comunicación deben ser abiertos, de tal modo que permita el intercambio de información de manera fluida tanto en lo interno como externo.
- 5- La institución debe generar mecanismos que aseguren el correcto almacenamiento y preservación de la información, ya sea documental, digital u otros medios.

1.3.1.1.2. Definición operativa

El equipo investigador, procede a analizar y determinar los sistemas de información que existen en la Municipalidad de Escazú, para así poder evaluar la herramientas con las que se cuentan, para la recolección de información, la manipulación de los documentos, los archivos, esto con el fin de verificar la existencia de los resguardos que se tienen.

Para analizar los registros de información manuales, se realiza mediante la aplicación de un cuestionario a los funcionarios involucrados en el proceso por este medio se conoce el manejo que se le da a los sistemas de información y la efectividad del mismo.

En el caso de los computarizados se analiza la efectividad, rapidez, exactitud y confiabilidad por medio de los resguardos que se tengan como previsores ante cualquier eventualidad, también se evalúa la capacidad del funcionario encargado del uso del sistema. (Alfaro, Mora, Villalobos, s.e)

Como variable independiente se pueden mencionar:

- Sistema de información computarizada.

Y como variable dependiente: el sistema de información en sí.

1.3.1.1.3. Instrumentalización

De acuerdo con lo anterior, se consideró correcto utilizar el cuestionario, por considerarse un instrumento de recolección de información más utilizado, con el fin de obtener las opiniones de los funcionarios.

1.3.1.2. Variable: Control Interno

1.3.1.2.1. Definición conceptual

Control interno se define como:

“El conjunto de procedimientos, medidas y métodos coordinados que se establecen en una entidad para salvaguardar sus activos, asegurar confiabilidad de la información contable, promover la eficiencia operativa y verificar el cumplimiento de las disposiciones, las metas y objetivos trazados por la organización.

([http. www.definicion.org/control interno](http://www.definicion.org/control-interno) 13 de septiembre 2005 08 p.m.).

El control interno se implementa para mantener la institución en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino, con esto hacer posible un estudio de las tarifas del cementerio, ajustándose a las demandas y prioridades de los contribuyentes y reestructurándose para el conocimiento futuro. Como se cita en el artículo 74: ...”Se cobrarán tasas por los servicios....Dicho monto se incrementará en un diez por ciento (10%) de utilidad para su desarrollo; tal suma se cobrará proporcionalmente entre los contribuyentes del distrito.

1.3.1.2.2. Definición operativa

El equipo investigador con el fin de obtener información sobre la efectividad y eficiencia de las operaciones procede a realizar visitas a la Municipalidad para así medir la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Para analizar la información se verifica en primera instancia si se comprende la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la empresa, revisar si los estados financieros que se publican se están preparando confiablemente, además si está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

Por lo anterior antes citado, como variables independientes podemos mencionar

- Estados financieros (informes de ejecución presupuestario, presupuesto ordinario y extraordinario).
- Leyes y regulaciones aplicables.

1.3.1.2.3. Instrumentalización

El instrumento de recolección por emplear es el cuestionario, pues la población es lo suficientemente homogénea para obtener los resultados esperados y con esto se puede tomar una idea más clara y precisa de lo que se está haciendo para así mejorar lo que se ha dejado de hacer.

1.3.1.3 Variable: *Utilidad para el Desarrollo*

1.3.1.3.1. Definición conceptual

La utilidad para el desarrollo constituye uno de los objetivos centrales de una institución pública, ya que, con ello se permite ver el cumplimiento de planes, desempeño y desarrollo para la comunidad. Esto fundamentado en el artículo 74 del Código Municipal el cual se cita a continuación:

“ARTÍCULO 74.- Por los servicios que preste, la municipalidad cobrará tasas y precios, que se fijarán tomando en consideración el costo efectivo más un diez por ciento (10%) de utilidad para desarrollarlos...”

(Código Municipal artículo 74)

El estudio de la utilidad para el desarrollo se inicia con el análisis estructural de las cuentas municipales de la tasa de servicio de cementerios, este permite profundizar en sus orígenes y composición. Este análisis se orienta a desglosar sus componentes y tipos de efectos que intervienen en el margen final de ingresos, para luego examinar los costos y sus efectos en el margen de utilidad para el desarrollo.

1.3.1.3.3. Instrumentalización

En virtud de lo anterior, el instrumento más acorde para la recolección de información contable es la guía de observación, ya que esta permite brindar datos exactos, precisos y detallados de la información en estudio.

1.3.1.3.2. Definición operacional

El equipo de investigación con el fin de verificar y analizar las cuentas que afectan la rentabilidad del servicio de la tasa de cementerios inicia una revisión de los estados financieros (informes de ejecución presupuestaria, informes ordinarios y extraordinarios) para de esta manera detectar las debilidades, fortalezas y oportunidades de mejoras económicas de este servicio.

Como variable independiente podemos mencionar:

- Elaboración de los Estados Financieros.
- Análisis de la Rentabilidad.

1.3.2 Relaciones e interrelaciones

1.3.2.1. Cuadro de Variables

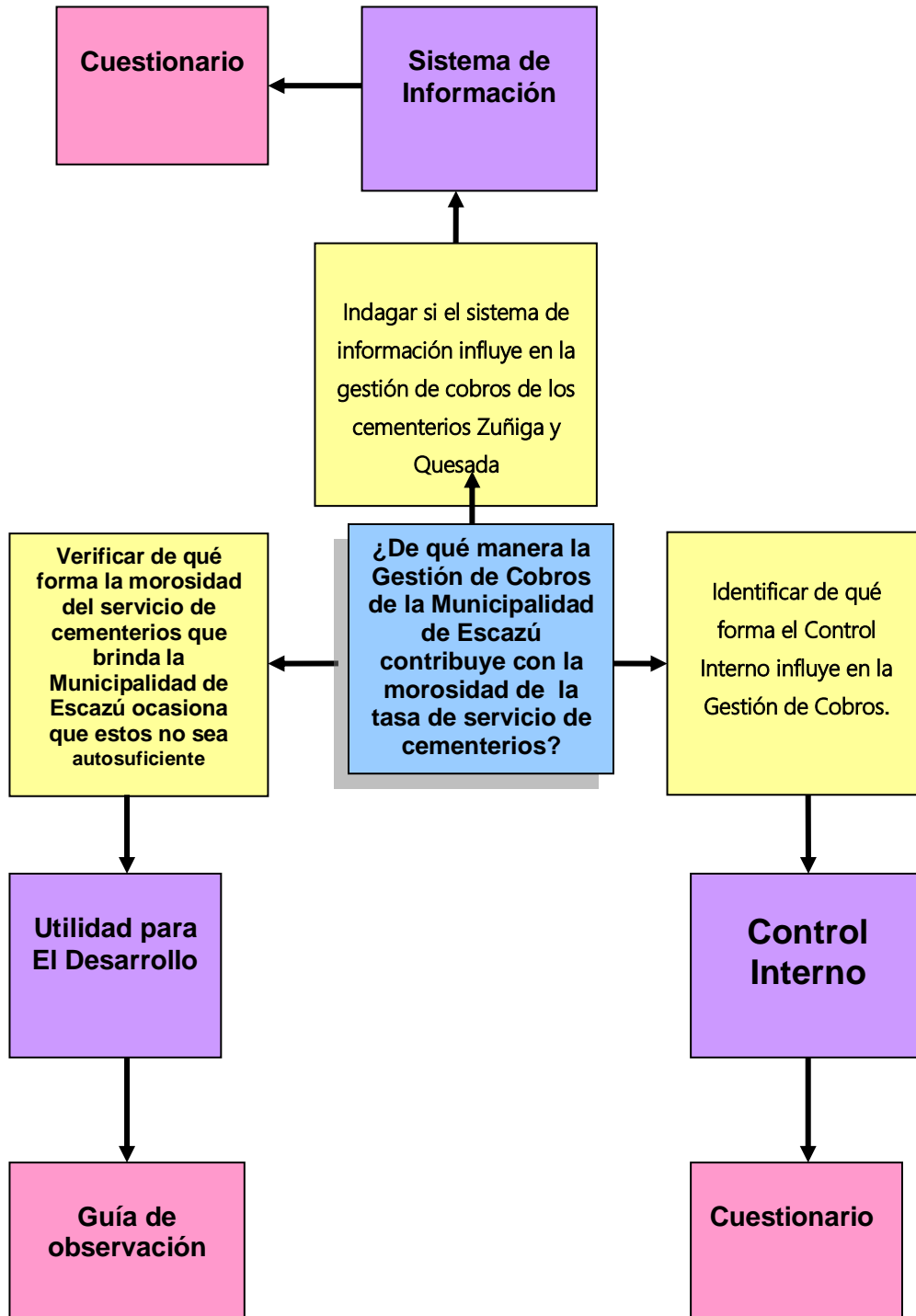
Cuadro 1
Cuadro de las variables de la Investigación

Variable dependiente	Variable independiente	Indicadores
Sistema de Información	➤ Sistema de información computarizada	➤ Hardware. ➤ Software.
Control Interno	➤ Estados financieros ➤ Leyes y regulaciones aplicables	➤ Datos contables. ➤ Reglamentos.
Utilidad para el desarrollo	➤ Elaboración de estados financieros ➤ Análisis de la utilidad para el desarrollo	➤ Balance General. ➤ Estado de resultados. ➤ Razones financieras.

Fuente: Equipo de investigación Alfaro, Mora, Villalobos, s.e.2005

1.3.2.2. Relaciones e interrelaciones (Gráfico de Análisis)

Gráfico 1
Relaciones e Interrelaciones



Fuente: Equipo de investigación Alfaro, Mora, Villalobos, s.e.2005

El problema de la investigación se refleja en la interrogante central, en el centro del gráfico, de la cual se desprenden los tres objetivos específicos de la investigación.

Del objetivo: Indagar si el tipo de sistema de información influye la gestión de cobros de los cementerios Zúñiga y Quesada, se desprende la variable: Sistema de Información, la cual se medirá por medio del cuestionario.

Como segundo objetivo: Identificar el tipo de control interno en la gestión de cobros del servicio de cementerios, cuya variable es el control interno, se utilizará el cuestionario como medio de búsqueda de resultados.

Para finalizar, en esta investigación de acuerdo con el gráfico el objetivo: Determinar si el servicio de cementerios puede llegar a ser rentable, señala la variable: "Rentabilidad", la cual por medio de una guía de observación se podrá desarrollar.

Es decir, todos los objetivos, variables e instrumentos; se encuentran estrechamente ligados, complementándose entre sí con la interrogante planteada, considerando improbable que el problema se manifieste distinto a lo planteado.

1.4. Estrategia de Investigación Aplicada

1.4.1. Tipo de Investigación

El equipo de investigación, respecto al nivel de conocimiento científico, con el propósito de señalar el tipo de información que se necesita, como el nivel de análisis por realizar y definir el contenido de la investigación, se define como un estudio descriptivo y explicativo, utilizando criterios necesarios para cumplir adecuadamente con los objetivos planteados.

1.4.1.1. Estudio Descriptivo

La descripción es un sub -producto de la observación y es el umbral para el establecimiento de las explicaciones, permite por tanto reunir los resultados de la observación y lleva a presentar los hechos tal como ocurren por lo cual según el autor César Augusto Bernal, se define como:

**“Descripción de las características o rasgos de la situación
o fenómeno objeto de Estudio”**

**(Bernal, Metodología de Investigación para Administración y Economía,
Pág. 111, 2000)**

La investigación descriptiva interpreta un hecho precedente, que haya influido o afectado una condición, por lo que su objeto principal es describir la situación que sucede en la municipalidad debido a la Gestión de Cobro.

1.4.1.2. Estudio Explicativo

La explicación es una fase del conocimiento científico que viene luego de la fase de la observación y la descripción. Implica establecer relaciones entre los rasgos de una situación para lo cual es necesario utilizar la información que proporciona la descripción.

Está orientado a la comprobación de lo descrito, y sus resultados se expresan en hechos verificables, para lo cual se define según el autor César Augusto Bernal Torres:

**“Explicar el porqué de las cosas, hechos, fenómenos o
situaciones”**

**(Bernal, Metodología de la Investigación para la Administración y
Economía, pág. 113, 2000)**

La investigación explicativa analiza las causas y efectos de la Gestión de Cobro en la Municipalidad de Escazú con el propósito de delimitar los hechos que conforman el problema de investigación.

1.4.2. Fuentes de Información

Un aspecto de suma relevancia para la investigación tiene que ver con la obtención de la información la cual se definirá en dos tipos de fuentes:

a- Fuentes primarias:

Son todas aquellas que se obtienen directamente del lugar donde se origina la información, por lo que implica la utilización de técnicas y procedimientos para que se suministre la información adecuada. Por lo cual Carlos Méndez la define como:

“Información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador”

(Méndez Carlos Metodología, Guía para elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, pág. 142, 2000)

Las fuentes primarias utilizadas en esta investigación se basarán en datos proporcionados por los funcionarios de la municipalidad, relacionados con la administración y los cobros de la tasa municipal de Servicio de Cementerio. Además los informes de ejecución municipal y el Plan Anual Operativo.

b- Fuentes secundarias:

Estas son las que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son fuente original de los hechos investigados, toda investigación implica acudir a este tipo de fuentes que suministra información básica.

De acuerdo a lo citado por el autor Carlos Méndez la define como:

“Información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento”

(Méndez Carlos Metodología, Guía para elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, pág. 142, 2000)

Las fuentes secundarias utilizadas en esta investigación serán: Reglamentos de la Municipalidad, y de otras instituciones, además se utilizarán tesis de referencia para guía en el formato de presentación de la investigación final, libros en materia de sistemas de información, rentabilidad y control interno que nos brinden la teoría necesaria para poder resolver la problemática planteada.

1.4.3. Población y Muestra

a. Definición y Caracterización de la Población de Estudio

En esta parte de la investigación el interés consiste en definir quiénes y qué características deberán tener los sujetos objeto de estudio. Por lo que según César Augusto la población es definida como:

“El conjunto de todos los elementos o individuos a los cuales se refiere la investigación; totalidad que tienen características similares sobre las cuales quiere hacerse referencia.”

(Bernal César, Metodología de la Investigación para la Administración y Economía, pág 158, 2000)

En la investigación se cuenta con una población de 220 empleados municipales, de los cuales 45 son mujeres y el restante son hombres, de esta población el 65% es personal ajeno al cantón y el 35% es residente del mismo. Como caracterización de la población total., en el periodo 2004 de la Municipalidad de Escazú.

Pero para efectos de la investigación se trabajará con un porcentaje del 15% de la población total, estas son las personas que realmente se involucran directamente en la problemática planteada, la cual se comprendería de las jefaturas de los departamentos mencionados (desglosados en el cuadro 2), la cual nos podría dar una luz con su información para resolver la problemática expuesta.

CUADRO 2
Población por Departamentos de la Municipalidad de Escazú

Departamento	Tipo de Funcionario	Total
Consejo Municipal	secretario	1
	asesor legal	1
	regidores propietarios	7
	regidores suplentes	7
Patentes	Jefatura	1
	repcionista	1
	inspectores	3
Contraloría de Servicios	Jefatura	1
Contraloría Ambiental	jefatura	1
	panteoneros	2
Desarrollo Urbano	jefatura	1
	repcionista	1
	inspectores	2
	Analista	2
Departamento de Cobros	Jefatura	1
	plataformistas	6
	analistas de arreglos de pago	3
	oficial de servicios	1
Departamento de SBI	jefatura	1
	Guardas	4
	Encargado de la fotocopiadora	1
	Encargado del mantenimiento	1
Departamento Legal	secretaria	1
	Abogadas	4
Administración Financiera Tributaria	repcionista	1
	Jefatura	1
Despacho del Alcalde	jefatura (alcalde)	1
	repcionista	1
	Asistentes	2
Departamento de Bienes Inmuebles	Jefatura	1
	inspectores	2
	repcionista	1
		64

Fuente: Municipalidad de Escazú, 2004. Elaborado por ALFARO, MONTERO, VILLALOBOS, 2005.

b- Diseño muestral

Se utilizará la muestra intencional, de acuerdo a Miguel Gómez Barrantes, la muestra intencional se define como:

“Las unidades se eligen en forma arbitraria, designando a cada unidad según características que para el investigador resulten de relevancia. Se emplea, por lo tanto, el conocimiento y la opinión personal para identificar aquellos elementos que deben ser incluidos en la muestra. Se basa, primordialmente, en la experiencia de alguien con la población. “

(<http://www.southlink.com.ar/vap/MUESTREO.htm>, 11 de abril de 2006 9:53am)

Por lo que dado el tamaño de la población y características de la investigación sería lo que más se ajusta al estudio.

Cuadro 3
Muestra para la Investigación por Departamentos de la
Municipalidad de Escazú

Departamento	Tipo de Funcionario	Total
Contraloría de Servicios	Jefatura	1
Contraloría Ambiental	Jefatura	1
	Panteoneros	2
Departamento de Cobros	Jefatura	1
	Plataformistas	6
	Analistas de arreglos de pago	3
	Oficial de servicios	1
Administración Financiera Tributaria	Recepcionista	1
	Jefatura	1
Departamento de Informática	Jefatura	1
TOTAL DE LA POBLACIÓN		18

Fuente: Municipalidad de Escazú, 2004.
Elaborado por ALFARO, MONTERO, VILLALOBOS, 2005.

1.4.4. Recopilación de la información

Para la recolección de la información se aplican diferentes técnicas, instrumentos con el fin de obtener información requerida, esta labor implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí, a saber:

- Seleccionar un instrumento de medición, de los disponibles o desarrollar uno, el mismo debe ser válido y confiable.
- Aplicar el instrumento de medición: es decir obtener las observaciones y mediciones de las variables que son de interés en el estudio.
- Preparar las mediciones obtenidas (codificación de los datos).

a -Métodos, técnicas e instrumentos utilizados, procedimientos aplicados y presentación.

Se recopilan datos suministrados por los funcionarios de la Municipalidad, objeto de estudio de la investigación utilizando el siguiente método:

Observación

Datos recopilados por el investigador observando lo que le interesa y utilizando algún instrumento para recopilar sus observaciones. (Gómez pág 33, 1999)

El instrumento utilizado para la recolección de la información es:

Cuestionario

Método que se utiliza para obtener por medio de preguntas, la respuesta que suministra los datos necesarios y con ello cumplir con los objetivos de la investigación. La

información que genere el cuestionario, debe ser válida, pertinente y confiable. (Gómez, pág 53, 1999).

Preguntas cerradas: aquellas cuya alternativa de respuesta ha sido delimitada es decir, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuesta o incluir varias alternativas.

Preguntas abiertas: estas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta. Por lo cual el rango de respuesta es muy elevado. Pero son particularmente útiles cuando se tiene información sobre las posibles respuestas de las personas o cuando la información es insuficiente.

Aplicación de los instrumentos

El instrumento de medición por utilizar es el cuestionario, el cual se aplicó al personal de los Departamentos de: Contraloría de Servicios, Contraloría Ambiental, Cobros, Administración Financiera-Tributaria e Informática, con lo que se pretendió indagar acerca de los procedimientos de cobro existentes, bases de datos, sistemas de información y obtener información para dicha investigación.

1.5 Alcances y limitaciones

1.5.1 Alcances

- El estudio de los sistemas de información permite conocer si la documentación utilizada, además del software y hardware, reúnen los requisitos necesarios para un eficaz y eficiente gestión de cobro.
- Elaboración por primera vez de los estados financieros del periodo 2002-2004, en el servicio de cementerios.
- El estudio del control interno permite identificar las responsabilidades, procedimientos, métodos y políticas utilizadas en la institución con el fin de salvaguardar el patrimonio de la comunidad.

1.5.2 Limitaciones

- Confidenciabilidad de la documentación de la Municipalidad de Escazú, ya que para accederla se debían realizar una serie de permisos previos y cartas que dificultaban un poco la gestión.
- La información teórica acerca de la variable superávit o utilidad para el desarrollo no se encontró ni en libros ni en Internet; solamente existía información de uso interno de la Contraloría General de la República.
- Inexistencia de estados financieros para el área de servicio de cementerios.

Capítulo II:

MARCO DE REFERENCIA

2.1 El Municipio en Costa Rica

El municipio tiene su origen en los cabildos establecidos en las primeras poblaciones por parte de los españoles, siendo la primera Villa de Bruselas en 1524, durante el periodo colonial recaen sobre el cabildo importantes responsabilidades, siendo el eje de la vida social, política y económica. Los cargos fueron ocupados especialmente por la naciente aristocracia urbana.

No obstante, el cabildo pasó durante la colonia por fases críticas, debido al empirismo propio de la época, falta de recursos y débil organización. Con la promulgación de la Constitución de Cádiz, en 1812, ocurre un florecimiento del organismo municipal en el imperio y por ende en Costa Rica. No obstante, en 1814 el Rey Fernando VII suspende la vigencia de dicha Constitución.

Con la constitución de 1825, establece que, en cada pueblo, por pequeño que sea, habrá una municipalidad. Ese fraccionamiento que conspiraba contra la unidad del Estado, motivó que don Braulio Carrillo, en 1841, propiciara la Ley de Bases y Garantías, con la cual se suprimen las municipalidades. Desde entonces, la historia institucional del país se caracterizó por un crecimiento del Gobierno Central y una mengua del papel de las municipalidades.

Las ordenanzas municipales se vieron Promulgadas en 1867, con reformas y adiciones posteriores, establecen la organización de la municipalidad, cuya vigencia se extenderá en el siglo XX hasta la promulgación del primer Código Municipal en 1970. A partir de 1876 arranca el Régimen Municipal-Cantonal vigente a la fecha, fundamentado en una municipalidad en cada cantón.

Con la promulgación del nuevo Código Municipal, en el año 1998 que procura fortalecer la autonomía municipal y establece la figura del Alcalde Municipal, de elección popular a partir del 2002.

2.2 Generalidad de la institución, del área o departamento, objeto de la investigación

2.1. 1 Historia de la Municipalidad de Escazú

El primer ayuntamiento de Escazú se encuentra registrado en el año 1820, en la nota que envía el Gobernador de la Provincia de Costa Rica, don José Manuel Cañas al juez Preventivo de Escazú, el domingo 30 de julio de 1820 donde le comunica como debe de hacer para la elección de los regidores y formación del Ayuntamiento, el 17 de Agosto de 1820 realizados los trámites para la instalación del Ayuntamiento, se eligen los representantes que la componen.

La Municipalidad de Escazú fue creada en el año de 1848, cuando se fundó el cantón de Escazú por medio de la Ley No 36 del 7 de diciembre del mismo año. El gobierno local es una estructura de carácter político- jurídico que sustenta el sistema democrático de Costa Rica; es dirigido por un consejo local de elección popular, al cual le corresponde representar, administrar y gobernar los intereses del cantón.

2.1.1.1 Misión de la Municipalidad de Escazú

Impulsar el desarrollo del Cantón a través de una organización eficiente, honesta y comprometida con la calidad del servicio y con el bienestar de la comunidad.

2.1.1.2 Visión de la Municipalidad de Escazú

La organización debe tener un perfil empresarial con orientación social y debe ser reconocida como una organización ordenada, progresista, eficiente, honesta y de gran participación con la comunidad, a través de la prestación de servicios eficientes, trabajo en conjunto y comunicación constante con los vecinos.

Figura 1
Escudo de la Municipalidad de Escazú



Fuente: Municipalidad de Escazú

2.1.2. Historia de Los Cementerios Zúñiga y Quesada del cantón de Escazú

Según el Acta Municipal del 21 de Julio de 1856, aparentemente solo existía un cementerio en el pueblo, el que por muchos años se llamó “El de Abajo”, hoy día Cementerio Zúñiga, y fue ocupado en un todo para sepultar los cadáveres de la epidemia del cólera de acuerdo con la circular N0 316 de 16 de Junio, que luego la misma cita:

“Que el cementerio anteriormente ocupado por los muertos por cólera, quede cerrado y sin uso; destinándose otro lugar a cien varas en el cuadro para construir el nuevo cementerio.”

Actual cementerio Quesada. También se cita otro cementerio que según acta Municipal del 10 de Noviembre de 1917, existía al lado sur de la iglesia, algunas actas municipales nos dan referencia de otro cementerio al lado norte de la iglesia.

2.1.2.1 Nombres de los Cementerios Zúñiga y Quesada de el Cantón de Escazú

Acta XV de la sesión celebrada el 2 de julio de 1923 se acuerda lanzar la idea de que se llamen “Quesada y Zúñiga” en recuerdo de los presbíteros “Yanuario Quesada y Matías Zúñiga” que están sepultados en ellos fiando el 2 de Noviembre para la declaración solemne.

2.1.2.2 Inauguración de los Cementerios Zúñiga y Quesada del cantón de Escazú

Se inauguraron el 1 de Noviembre de 1923 de conformidad con el Acta XXIV de la sesión municipal y se le construyen dos placas de cemento una a cada entrada de los mismos.

2.1.3 Organización de la Municipalidad

La forma de organización y el funcionamiento de la gestión interna de una Municipalidad es fundamental para una adecuada recaudación y mejoramiento continuo de los servicios prestados a la ciudadanía. Por lo que surge la necesidad de contar con un municipio estructurado de manera tal que pueda ofrecer sus servicios de manera ágil y oportuna.

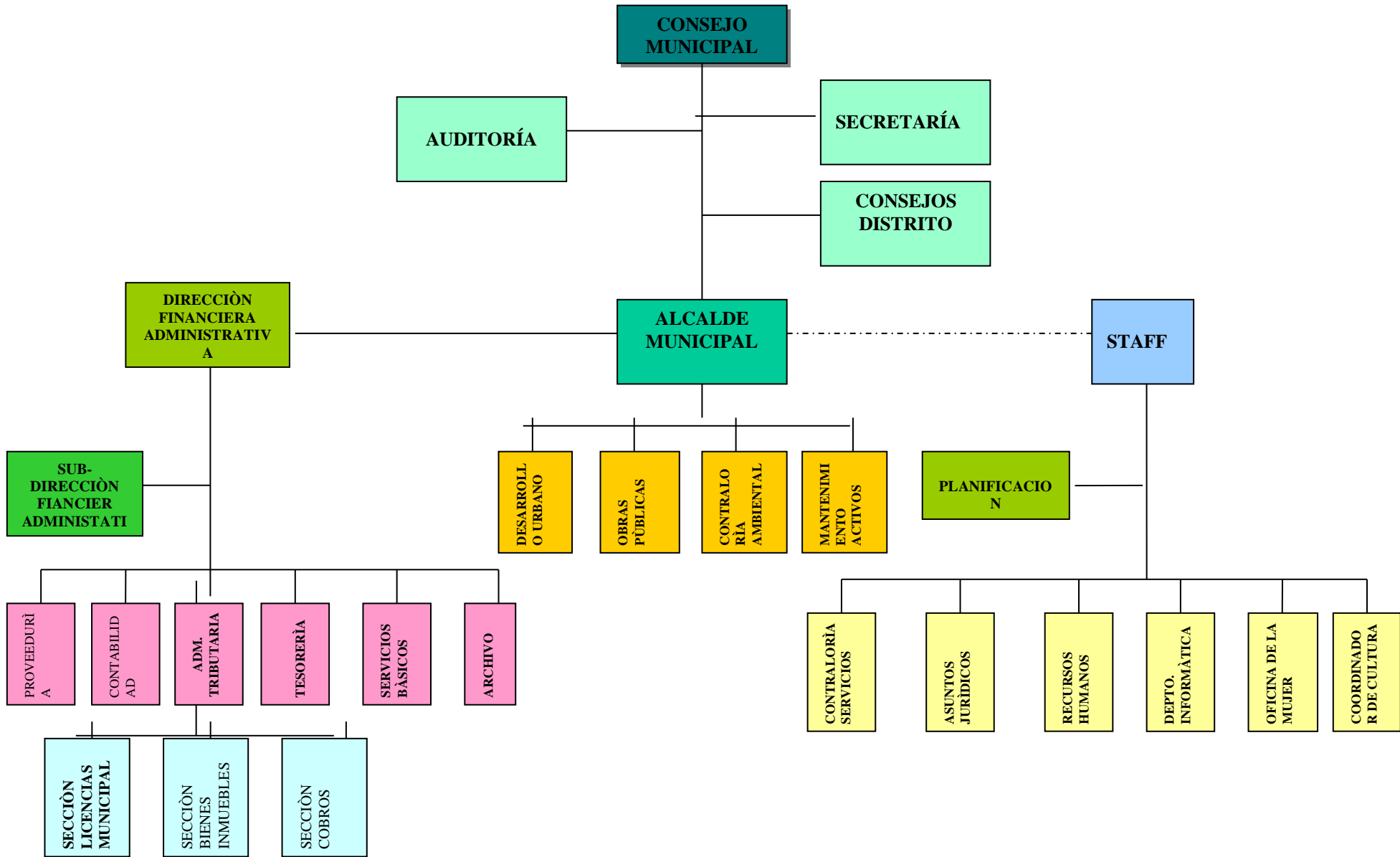
La Municipalidad inició un proceso de reingeniería, con el cual se permite mayor flexibilidad, mejor ordenamiento de los procedimientos y mayor simplificación de trámites, entre otros beneficios. La Municipalidad está transformándose de un modelo burocrático a uno gerencial

La estructura actual es típica de una organización por funciones que conlleva una departamentalización y una especialización en trabajo, la estructura total tiene doce unidades estructuralmente constituidas (entre departamentos y direcciones) con funciones de apoyo y cuatro unidades con funciones relacionadas de forma directa con el servicio al cliente y a la comunidad.

De acuerdo con la figura 2, el ente máximo es el consejo de distrito del cual tiene bajo su mando al alcalde municipal, el cual es el encargado de la administración de la misma. El Alcalde es el enlace entre el Consejo Municipal y los servidores municipales, por tanto es el funcionario de mayor jerarquía en la institución, por ello toda información dirigida al consejo debe ser transmitida en su despacho. Seguidamente en la jerarquía se encuentran los Directores, Jefes de Departamento y Encargados de área de los diferentes procesos nombrados a los del Alcalde.

FIGURA 2
MUNICIPALIDAD DE ESCAZÙ, ORGANIGRAMA2004

*Desarrollo de la Gestión de Cobros
 en la Municipalidad de Ecazù
 Tasa de Servicio de Cementerios.*



FUENTE Y ELABORACIÓN: MUNICIPALIDAD DE ESCAZÙ, DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS, 2005

2.2. Aspectos legales / leyes que afectan la investigación

Las leyes que se van a contemplar por lo que afectan directamente la investigación, son las siguientes: La Ley General de los Cementerios emitida por el Ministerio de Salud, El Reglamento de Funcionamiento de los Cementerios de Escazú años 1978 y año 2002, en donde se detallan todas las funciones y trámites relacionados en esta materia.

2.2.1. Reglamento General de Cementerios Decreto N° 22183-S

Este es el reglamento que se aplica a nivel nacional a todo tipo de Cementerios ya sea de carácter público o privado, base para comprender en la administración de los Cementerios de la Municipalidad de Escazú, este reglamento general el cual consta de 7 capítulos, donde se detalla toda la función de un cementerio, así como de su administración.

A continuación describiremos brevemente el contenido de este reglamento:

- ❖ **Capítulo I Disposiciones Generales:** aquí se dan a conocer las definiciones básicas relativas a la materia de los cementerios, que consta de un artículo
- ❖ **Capítulo II De la Junta Administradora:** va de los artículos 2 al 11, para hacer un total de diez artículos, de los cuales en los primeros 3 trata de los derechos de los ciudadanos para lo que refiere a un funeral de las personas fallecidas. Seguidamente en el artículo 5 se aclara la disposición de que:

“todas las entidades públicas o privadas que brinden el servicio de cementerios deberán inscribirse en un plazo no mayor a 6 meses.... que llevará al efecto el Departamento de Epidemiología del Ministerio de Salud.” LA GACETA, año 1993, páginas 1- 4, DECRETO N° 22183-S, **REGLAMENTO GENERAL DE CEMENTERIOS**, artículo 5 página 1

Luego detalla que después de registrado el Cementerio, debe de presentar al final de cada año al departamento citado un informe de las inhumaciones y

exhumaciones practicadas durante el año, así como de los traslados y cremaciones, e incluye el formato de presentación. Finalmente del artículo 6 al 11 se detalla de la administración y mantenimiento de los cementerios.

- ❖ **Capítulo III Ubicación y distribución del Cementerio:** aquí se hablan de las disposiciones que debe de cumplir todo cementerio por abrirse o en funcionamiento, como lo es el tipo de terreno entre otras disposiciones que se detallan en este apartado.
- ❖ **Capítulo IV Inhumaciones y Exhumaciones:** en cuanto a las inhumaciones se detalla el proceso a seguir como el horario permitido para hacer dicha operación, todo esto va del artículo 23 al 28 respectivamente. Las exhumaciones se fusionan con los traslados todo su trámite se detalla delos artículos 29 al 36.
- ❖ **Capítulo V Sepulturas, Mausoleos y Nichos:** se describen la forma, color y otros detalles de la construcción para la sepultura de los restos humanos, del capítulo 37 al 53 respectivamente.
- ❖ **Capítulo VI Supresión de los Cementerios:** se da el procedimiento y las condiciones para determinar el cierre de un cementerio determinado del artículo 54 al 58.
- ❖ **Capítulo VII De Los Registros:** en este apartado, que va del artículo 59 al 72 se dan los procedimientos de registro dirigidos exclusivamente al guardián designado al camposanto o cementerio y las condiciones para instalar in incinerador en caso de cremaciones.

Cabe destacar que en este reglamento no se contemplan ciertos trámites legales como donaciones, traspasos, los tipos de contratos por realizar entre otros, muy posiblemente debido a que este reglamento se debe de aplicar tanto a las instituciones públicas como las privadas, y cabe destacar que en este sentido ambas contienen diferencias abismales que se mencionarán más adelante.

2.2.2 Reglamento de Cementerios de la Municipalidad de Escazú año 2002

Este reglamento fue el más reciente de la Municipalidad de Escazú publicado en el diario oficial La Gaceta el 2 de agosto del año 2002, en las páginas 37,38 y 39 respectivamente.

Dicho reglamento dejó de estar en vigencia durante el presente año debido a que en su artículo 57, se encuentra citado:

“...previa aprobación del Departamento de Vigilancia Epidemiológica del Ministerio de Salud” LA GACETA, Año 2002 página 39 artículo 57, Municipalidad de Escazú, REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CEMENTERIOS DEL CANTÓN DE ESCAZÚ Y SU ORGANIZACIÓN

el cual no se pronunció, por lo cual al presente año, dejó de estar en vigencia; este reglamento consta de 57 artículos y 12 capítulos numerados pero en la realidad al contarlos en el documento encontramos 9 capítulos titulados de la siguiente manera:

- I. **De las Generalidades.**
- II. **De la Integración y Nombramiento de las Juntas.**
- III. **De los deberes de las Juntas Administradoras de los Cementerios.**
- IV. **De las funciones de las Juntas Administradoras de los Cementerios.**
- V. **Del régimen Legal.**
- VI. **Del desarrollo de las Sesiones.**
- VII. **De los Contratos.**
- VIII. **Del manejo de los restos Humanos.**
- IX. **Del encargado del Cementerio y de la Distribución.**

Como vemos este tipo de reglamento se enfoca más directamente al tipo de administración y responsables de los camposantos descritas en 6 de los capítulos

ya que los tres restantes se les dedican a los trámites de los usuarios del servicio.

Cabe destacar que este reglamento contiene 7 artículos previos al **CAPÍTULO I** los cuales se encuentran bajo el título de **CONSIDERANDO**, donde reflejan la necesidad de velar por los cementerios como activo municipal, de acuerdo con lo indicado por el asesor jurídico de el Consejo Municipal este reglamento surge como una necesidad de regular a todos los cementerios del cantón bajo una misma estructura administrativa que brinde las cuentas ante el consejo del manejo de estos activos municipales.

2.2.2.1. Simplificación de Trámites año 2003

Debido a una solicitud gubernamental en la cual se le pedía a nivel nacional a todas las instituciones estatales publicar la simplificación de los trámites en todos los departamentos, la cual se da el 7 de marzo del año 2003 y para ser exactos lo relativo a cementerios se encuentra en la página 32 del diario oficial LA GACETA.

Los trámites que allí se publicaron en algunos de los casos no se encuentran expresos en el reglamento anteriormente citado, porque se fundamenta en el reglamento que mencionaremos a continuación el del año 1978.

Los trámites son los siguientes:

- ❖ Solicitud de la inhumación.
- ❖ Solicitud de la exhumación.
- ❖ Solicitud del traspaso de derechos.
- ❖ Solicitud de construcción de bóvedas.
- ❖ Trámites en caso de fallecimiento del propietario.

2.2.3. Reglamento General de Cementerios del Cantón de Escazú año 1978

Este reglamento fue publicado en el Diario Oficial LA GACETA el 3 de abril de 1978, en la página 1538, 1539, dicho reglamento consta de 67 artículos en total. Los cuales están subdivididos bajo los siguientes títulos:

- ❖ **Disposiciones Generales.**
- ❖ **De los terrenos destinados a los Cementerios.**
- ❖ **De las sepulturas y nichos.**
- ❖ **De las inhumaciones.**
- ❖ **De la cremación de cadáveres.**
- ❖ **Exhumación y traslados.**
- ❖ **De los embalsamientos.**
- ❖ **De la administración.**
- ❖ **Registro municipal de derechos funerarios.**
- ❖ **Normas transitorias.**

Del cual cabe exaltar datos curiosos como el tipo de registro que sugiere en el artículo 43, de la cual es dudosa su aplicación en la realidad, el tipo de administración es más simplificada a la mostrada en el reglamento anterior, y curiosamente no contiene cláusula alguna en la que se pida la pronunciación del Ministerio de Salud para registrar.

Este reglamento es más general y contempla aspectos administrativos y de trámite, contiene títulos que se suprimieron en el reglamento del 2002, como los son: los aspectos relacionados con el terreno del cementerio, las cremaciones, los embalsamientos, las sepulturas y nichos, registro municipal de los derechos funerarios.

2.2.4. Ley No. 7794 Código Municipal

El Código Municipal es de importancia, ya que, a nivel nacional esta es la ley que regulan todas las funciones y atribuciones de los gobiernos locales, en la presente investigación los siguientes títulos son los que se relacionan directamente a la problemática planteada:

- **TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**
- **TÍTULO III ORGANIZACIÓN MUNICIPAL**
- **CAPÍTULO I GOBIERNO MUNICIPAL**
- **CAPÍTULO II ALCALDE MUNICIPAL**
- **CAPÍTULO VI AUDITOR Y CONTADOR**
- **TÍTULO IV HACIENDA MUNICIPAL**
- **CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES**
- **CAPÍTULO II LOS INGRESOS MUNICIPALES**
- **CAPÍTULO IV PRESUPUESTO MUNICIPAL**
- **CAPÍTULO V TESORERÍA Y CONTADURÍA**

En cuanto al título primero, se habla de la descripción de la municipalidad, y su administración, y según el código lo que como institución le es permitido, como citan los artículos 2 y 4:

“ARTÍCULO 2.- La municipalidad es una persona jurídica estatal, con patrimonio propio y personalidad, y capacidad jurídica plenas para ejecutar todo tipo de actos y contratos necesarios para cumplir sus fines

ARTÍCULO 4.- La municipalidad posee la autonomía política, administrativa y financiera que le confiere la Constitución Política. Dentro de sus atribuciones se incluyen:

- a) **Dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio, así como cualquier otra disposición que autorice el ordenamiento jurídico.**
- b) **Acordar sus presupuestos y ejecutarlos.**
- c) **Administrar y prestar los servicios públicos municipales.**
- d) **Aprobar las tasas, los precios y las contribuciones municipales, y proponer los proyectos de tarifas de impuestos municipales.**
- e) **Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales.**
- f) **Concertar, con personas o entidades nacionales o extranjeras, pactos, convenios o contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.**
- g) **Convocar al municipio a consultas populares, para los fines establecidos en esta ley y su reglamento. “**

(Código. Municipal art. 2 y 4, 2005)

Como la investigación en una de sus variables versa sobre el control interno, relacionado a lo establecido para los funcionarios como acciones legales, vemos que en el Código Municipal lo respalda en el siguiente artículo:

“ARTÍCULO 64.- Los funcionarios municipales encargados de recibir, custodiar o pagar bienes o valores municipales o aquellos cuyas atribuciones permitan o exijan tenerlos, serán responsables de ellos y de cualquier pérdida, daño, abuso, empleo o pago ilegal imputable a su dolo o culpa.

Se considera empleo ilegal el manejo de los bienes o valores en forma distinta de la prescrita por las leyes, los reglamentos o las disposiciones superiores.

El autor de tales hechos será sancionado administrativamente, de acuerdo con el régimen disciplinario vigente, previo cumplimiento del debido proceso, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales en que pueda haber incurrido.”

(Código. Municipal art. 64, 2005)

Para iniciar una investigación en este ente público es necesario tener un panorama de donde provienen los ingresos para brindar los servicios a la comunidad y con ello ver donde se inicia la Gestión de Cobros, lo cual se cita en el siguiente artículo:

ARTÍCULO 74.- Por los servicios que preste, la municipalidad cobrará tasas y precios, que se fijarán tomando en consideración el costo efectivo más un diez por ciento (10%) de utilidad para desarrollarlos. Una vez fijados, entrarán en vigencia treinta días después de su publicación en La Gaceta.

Los usuarios deberán pagar por los servicios de alumbrado público, limpieza de vías públicas, recolección de basuras, mantenimiento de parques y zonas verdes, servicio de policía municipal y cualquier otro servicio municipal urbano o no urbano que se establezcan por ley, en el tanto se presten, aunque ellos no demuestren interés en tales servicios.

Se cobrarán tasas por los servicios y mantenimiento de parques, zonas verdes y sus respectivos servicios. Los montos se fijarán tomando en consideración el costo efectivo de lo invertido por la municipalidad para mantener cada uno de los servicios urbanos. Dicho monto se incrementará en un diez por ciento (10%) de utilidad para su desarrollo; tal suma se cobrará proporcionalmente entre los contribuyentes del distrito, según la medida lineal de frente

de propiedad. La municipalidad calculará cada tasa en forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido. La municipalidad queda autorizada para emanar el reglamento correspondiente, que norme en qué forma se procederá para organizar y cobrar de cada tasa.

(Código. Municipal art. 74, 2005)

Con respecto a los aspectos financieros, deben tener un manejo en el que interviene el control interno que se encuentra estipulado en el siguiente artículo:

ARTÍCULO 114.- Las normas relativas a los asuntos financieros contables de la municipalidad deberán estar estipuladas en el Manual de procedimientos financiero-contables aprobado por el Concejo. El proyecto del manual deberá ser analizado y dictaminado previamente por la auditoría.

(Código. Municipal art. 114, 2005)

2.2.5. Ley 8292 Ley General De Control Interno

La Ley General de Control Interno es de relevancia para la investigación ya que dentro de esta se precisan los aspectos a nivel nacional enfocado hacia los entes públicos de Costa Rica, la misma se compone de 6 capítulos que se desglosan a continuación:

Como institución pública la municipalidad está regulada por la Ley de Control Interno la cual en el capítulo II, acerca del Sistema de Control Interno, se cita en los artículos 7, 8,9, 10 y 16, que explican los aspectos por seguir por la municipalidad.

Por medio de la ley de Control Interno surge el departamento de la Auditoría, el cual es el encargado de velar por los controles internos en todos los departamentos municipales así como por los activos municipales y los ingresos de la institución, los cual su existencia se fundamenta en el artículo 20, el cual cita:

ARTÍCULO 20.- Obligación de contar con auditoría interna

Todos los entes y órganos sujetos a esta Ley tendrán una auditoría interna, salvo aquellos en los cuales la Contraloría General de la República disponga, por vía reglamentaria o disposición singular, que su existencia no se justifica, en atención a criterios tales como presupuesto asignado, volumen de operaciones, nivel de riesgo institucional o tipo de actividad. En este caso, la Contraloría General ordenará a la institución establecer los métodos de control o de fiscalización que se definan.

(Ley de Control Interno, art. 20, Capítulo 5, Sección 1, 2005)

Capítulo III

MARCO TEÓRICO

3.1 Sistemas de Información

A medida que la organización crece, se deben establecer mejores cauces de comunicaciones para satisfacer las necesidades de información correcta y oportuna.

Se estructuran flujos de información para conocer rápidamente la aparición de problemas; así se puede responder con más agilidad y rapidez, ante la crisis y es posible trazar puntos críticos de acción en la organización.

Los sistemas de información computarizados se crean para proporcionar a la administración datos exactos, oportunos, significativos, confiables y rápidos, para la planeación, análisis y el control de los datos por parte de la dirección.

El flujo de información que generan los sistemas de información, constituye un registro continuo de la situación de todos los elementos que afectan la supervivencia y la evolución de la organización.

En un sentido más amplio los sistemas de información son un conjunto de componentes que interactúan con el ambiente para lograr un objetivo común. Los sistemas de información procesan insumos, que se reciben del entorno laboral, los procesan y dan salida a dicha información, lo que brinda una retroalimentación en todas las fases de la empresa donde llegue.

El sistema deja de funcionar si permanece inactivo hasta que se corrija su condición, si esa condición se prolonga demasiado los resultados pueden ser fatales para el sistema.

Para Robert Murdick, existen distintos tipos de sistemas de información; el mismo refiere al de "Sistemas de Información Administrativos"

"Se refiere al sistema de información que examina y recupera los datos provenientes del ambiente, que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa, que filtra, organiza y

selecciona los datos y los presenta en forma de información a los gerentes, proporcionándoles los medios para generar la información deseada” (Murduck, pág 6-7, 1988)

Según el Escritor Murdick, dentro de algunos elementos que forman parte de un efectivo sistema de información en toda organización, se pueden mencionar lo siguientes:

- Los procedimientos y prácticas habituales de trabajo.
- La información.
- Las personas o usuarios.
- El equipo de soporte.

Además, menciona que, es de gran importancia recalcar que los sistemas de información deben de contener características tales como:

- Relevantes.
- Precisos.
- Completos.
- Adecuados.
- Oportunos.
- Comprensibles

Si un sistema de información, posee cada uno de los elementos y características mencionadas anteriormente y funciona con eficacia, se alcanzará un buen nivel informativo, necesario e indispensable para ejercer una buena administración. Esto, debido a que una de las herramientas más valiosas dentro de la organización es la de calidad de información que se obtenga, no solo de los sistemas sino también de su personal.

Por otro lado el autor James A. Senn nos señala en su libro que los sistemas a su vez se subdividen en subsistemas los cuales ajustándolos en nuestra investigación son:

- ❖ Hardware.
- ❖ Software.
- ❖ Medios de almacenamiento de datos para archivos.
- ❖ Bases de datos.

Lo que dentro de estos subsistemas en particular se denomina como aplicaciones, se reconoce como el equipo específico, los programas, archivos y procedimientos.

Este mismo autor señala una categorización para los sistemas de información organizacional uno de los cuales para este estudio el que es de interés se menciona como **Sistema para procesamiento de transacciones.**

Este tipo de sistema se basa en la computadora y se encarga del procesamiento de las transacciones y tienen como finalidad mejorar las actividades rutinarias de las instituciones. Entiéndase el término transacción como cualquier suceso o actividad que afecta a la institución, de las cuales las transacciones más comunes se pueden citar: la facturación, el depósito de cheques, pago de los empleados, los tipos de transacciones pueden variar de una institución a otra, sin embargo el punto común de las instituciones es que hay transacciones como algo que es parte de sus actividades cotidianas.

El procesamiento de las transacciones que es el conjunto de procedimientos para el manejo de estas (transacciones) incluye las siguientes actividades:

- ❖ Cálculo.
- ❖ Clasificación.
- ❖ Ordenamiento.

- ❖ Almacenamiento y recuperación.
- ❖ Generación de reportes.

3.2 Control Interno

3.2.1 Definición

Entenderemos por control interno como el acopio de procedimientos, medidas y métodos coordinados que se establecen en una entidad para salvaguardar sus activos, asegurar la confiabilidad de la información contable, promover la eficiencia operativa y verificar el cumplimiento de las disposiciones, las metas y objetivos trazados por la organización, para efectos de la investigación se definirá como:

“Conjunto de métodos y procedimientos coordinados que se para salvaguardar los recursos, verificar la veracidad de la información financiera y promover la eficiencia de operación y el cumplimiento de las políticas establecidas, su acción es eminentemente de carácter preventivo y correctivo.”

(<http://www.definicion.org/control-interno> 13/09/2005 6:08 PM)

3.2.2 Objetivos del Control Interno

Según el Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización. **Contraloría General de la Republica**. Publicado en La Gaceta N° 107 del 5 de junio, 2002, los objetivos del control interno son:

- Permite evaluar la eficiencia administrativa en cuanto al logro de las metas de acuerdo a lo planteado. Promoción en la eficiencia de las operaciones.
- Obtención de información financiera correcta, segura y oportuna.
- Detección oportuna de errores e irregularidades que pudieran cometerse.

- Permite salvaguardar el patrimonio de la empresa.
Protección de los activos.
- Permite la toma de decisiones con base en una información financiera confiable.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas de la empresa.

De lo citado anteriormente, específicamente para el servicio de cementerios los objetivos del control interno, según el manual, se aplicarían de la siguiente forma:

- Ayudar a la municipalidad a lograr sus metas y a prevenir la pérdida de sus recursos en el servicio de cementerios.
- Buscar un mejoramiento continuo en las actividades del servicio de cementerios.

3.2.3 Funciones del Control Interno

De acuerdo al Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República las funciones del control interno son:

- Asesora con metodologías específicas para lograr el cumplimiento de los objetivos.
- Verifica a través de visitas el cumplimiento de las operaciones.
- Evalúa los procedimientos seguidos para el logro de las metas.
- Recomienda acciones oportunas para mejoramiento a nivel del servicio brindado.

3.2.4 Componentes del control Interno

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios y están integrados al proceso de administración.

Los componentes del control interno según el Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República son:

1. Ambiente de control: es del fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporciona disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control interno incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente con al empresa.

2. Valorización de riesgos: en cada empresa existen variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Como condición previa se deben establecer objetivos, enfatizándolos en distintos niveles para que los mismos sean consistentes internamente.

3. Actividades de control: son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices administrativas se lleven a cabo. Ayudan a que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la empresa. Deben evaluarse en el contexto de las directrices administrativas para mejorar los riesgos asociados con los objetivos establecidos para cada actividad significativa. Se considerará si las actividades de control se relacionan con el proceso de valoración de riesgos y si son apropiadas para asegurar que las directrices de la administración se están cumpliendo.

4. Sistemas de Información: la información pertinente debe identificarse, computarse y comunicarse en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

En cuanto a la información y comunicación, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información:

- Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; así mismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requerido para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las del control interno.

- Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficientes de los recursos.
- Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, conforme con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico.

5. Monitoreo o seguimiento del Sistema de Control Interno: entiéndase por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; así mismo, para asegurar que los hallazgos y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud. Este seguimiento ocurre en el curso normal de las operaciones, e incluye actividades de supervisión y dirección o administración permanente y otras actividades que son tomadas para llevar a cabo las obligaciones de cada empleado y obtener el mejor sistema de control interno.

3.2.5 Elementos de aplicación del control interno

De acuerdo con este manual, los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión, así como para minimizar las sorpresas en el camino.

Los controles internos le hacen posible a la Administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes y reestructurándose para el conocimiento futuro.

El control interno es un proceso que está diseñado para ser realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de la empresa, cuyo objetivo fundamental es el de proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- **Efectividad y eficiencia en las operaciones:** se orienta a los objetivos básicos de negocios de una empresa, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los recursos.
- **Confiabilidad de la información financiera:** se relaciona con la preparación de los estados financieros publicados confiables, incluyendo

estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados, derivados de estados tales como: ganancias realizadas, informadas públicamente.

- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que se está sujeta la empresa.

Como se cita en la Tesis “Evaluación del Control Interno presente en el proceso contable de la empresa.....” de los autores Bonilla, Montero y Sánchez año 2004, los sistemas de control interno operan a niveles distintos de efectividad. El control interno puede juzgarse efectivo en cada una de las tres categorías, respectivamente, si la administración tiene seguridad razonable sobre que:

- Comprenden la extensión en la cual se están consiguiendo los objetivos de las operaciones de la empresa.
- Los estados financieros publicados se están preparando confiablemente.
- Se está cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables.

Con base en la Tesis “Evaluación del Control Interno presente en el proceso contable de la empresa.....” de los autores Bonilla, Montero y Sánchez año 2004, y de acuerdo a lo mencionado anteriormente, por tanto se aclara lo que NO es Control Interno:

- Control disciplinario interno.
- Un sistema para sancionar a nadie.
- Una actitud policiva.
- Un cambio impuesto por miedo.
- El control fiscal que realiza la contraloría.

3.2.6. Control Interno de los sistemas de información

3.2.6.1 Definición de Sistemas de Información

Conforme a este manual, el sistema computarizado de información que suministra tanto capacidad de procesamiento de datos como información general para la toma de decisiones.

3.2.6.2. Objetivos

Los objetivos del punto de control en el origen de la información, para los sistemas computarizados acorde con este manual son los siguientes:

- Procurar la disponibilidad y puesta en práctica de procedimientos escritos, completos y actualizados que sirvan de referencia para la interacción de los usuarios, directos e indirectos con el sistema.
- Asegurar que los datos que ingresan a los sistemas de información sean completos, veraces, exactos, consistentes, oportunos y estén preparados de manera que agilicen el proceso de captura en el computador.
- Verificar la segregación de funciones y responsabilidades, en la ejecución de actividades de recolección, preparación y aprobación de los datos o transacciones, así como del personal de custodia de los activos o que tiene acceso a datos u otros recursos asociados al sistema de información.
- Procurar un proceso de captura de datos de ágil y confiable, en apego a los recursos tecnológicos disponibles y a las posibilidades presupuestarias de la organización.

Generalmente este punto de control está relacionado con la preparación de los datos antes de que puedan ser ingresados a los sistemas de información computarizados.

3.2.6.3 Evaluación de Controles en los sistemas de información

La evaluación de controles en los sistemas de información computarizados, debe considerar aspectos señalados en el Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República tales como:

- **Seguridad física de los recursos de cómputo:** se refiere a la protección física tanto del equipo de cómputo, como de las instalaciones donde se encuentra ubicado. Para esto, se requiere una planificación del espacio físico necesario, tomando en cuenta: su ubicación, área disponible, condiciones ambientales, control de acceso, protección contra daños a los recursos y previsiones para la ocurrencia de fallas o contingencia.
- **Seguridad lógica de los sistemas:** consiste en el establecimiento de controles que limitan o impiden el acceso a los datos almacenados, de tal forma que no existan discrepancias entre la información que se encuentra almacenada en diferentes tablas o archivos.
- **Integridad de los datos:** se refiere a la razonabilidad y consistencia de los datos almacenados, de tal forma que no existan discrepancias entre la información que se encuentra almacenada en diferentes tablas o archivos.
- **Confiabilidad de la información:** consiste en el nivel de confianza que tiene la administración para tomar decisiones con base en los resultados obtenidos del sistema computarizado. Se requiere que la información se encuentre, bajo ciertas premisas, libre de error. No necesariamente tiene que ser exacta para ser correcta y por lo tanto confiable. Si la exactitud adicional que se incorpora al sistema no mejora las condiciones para la toma de decisiones, representa un costo innecesario que no tiene valor agregado para la organización.
- **Suficiencia de los sistemas:** se refiere al grado en que han sido alcanzadas o atendidos los requerimientos de información institucionales, así como las necesidades de información de los usuarios internos y externos.
- **Oportunidad de los resultados:** se refiere a la relación de tiempo con respecto a la ocurrencia de los acontecimientos o transacciones que se deben registrar o actualizar. Al respecto es importante señalar que la información desactualizada carece de valor y puede obstaculizar la correcta toma de decisiones, con posibles repercusiones de tipo: funcional, económico o legal. De manera similar, adelantar innecesariamente la obtención de los resultados

puede incrementar significativamente los costos de operación sin que se obtengan beneficios para la organización.

- **Documentación del sistema:** consiste en la descripción suficiente y oportuna de los sistemas de información computarizados, necesaria para el control, comprensión, operación y mantenimiento de los mismos.
- **Respaldo y recuperación de datos:** se refiere al establecimiento y ejecución de procedimientos de respaldo de datos, programas y productos de software, que permitan una recuperación oportuna de los sistemas computarizados, ante una destrucción o pérdida de los mismos, con el fin de procurar la continuidad del servicio.

3.2.6.4. Principios y funciones

Un principio fundamental de la profesión contable es la separación adecuada de deberes y responsabilidades. En el proceso de datos cualquier oportunidad excesiva por la inclusión de errores o la conducta deshonestas de los empleados exige la aplicación de este principio, esto con respecto al Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República.

- **Separación de funciones:** personal múltiple; segregación de funciones quiere decir separar las actividades de un proceso entre varias personas.
- **No acceder a las combinaciones sensitivas de los recursos:** la información sensitiva son los datos que si se exponen, podría influir en la situación de un negocio dado, la información por sí misma puede carecer de significación, pero las combinaciones de tal información pueden llegar a ser sensitivas.
- **Prohibir cambios y encubrimientos:** los empleados no deberían ocupar una posición tentadora donde podrían cambiar y encubrir activos para sus propios beneficios. Los sistemas de información que han sido diseñados con una inadecuada separación de funciones y responsabilidades, y/o admite el acceso a combinaciones de tal información pueden llegar a ser sensitivas.

- **El individuo no puede producir ni aprobar operaciones:** en orden de mejorar la eficacia y rapidez de las operaciones se puede estimar razonable combinar el proceso de origen y aprobación. Sin embargo, incluso aunque esta responsabilidad es confiada a un empleado honesto, muy apreciado, con mucho tiempo en la empresa y con antecedentes de trabajo impecables, tal control absoluto viola el ejercicio de contabilidad admisible.

De acuerdo con este manual, para ayudar a asegurar un nivel aceptable de riesgo, un sistema debería demostrar las siguientes propiedades:

- **Integridad:** se realiza de acuerdo con un conjunto proyectado de especificaciones lo cual posee los elementos de información completa en su totalidad.
- **Auditabilidad:** un sistema que es auditable permite un inspector independiente, verificar su actividad con facilidad relativa en cualquier momento. El sistema debe demostrar que está ejecutándose para las especificaciones, obedeciendo a las respuestas de control. Para obtener este criterio el sistema debería ser construido totalmente con componentes auditables. Un test de auditabilidad es tener responsabilidad para cada suceso significativo en el plano de un solo individuo.
- **Controlabilidad:** un sistema que posee controlabilidad permite una influencia ordenada o restringida sobre su uso, comportamiento o contenido.

Los controles orientados a las aplicaciones se refieren específicamente a los sistemas de información computarizados y procuren garantizar que las transacciones sean autorizadas, registradas y procesadas en forma completa, correcta, segura y oportuna.

3.3 Utilidad para el desarrollo

Inicialmente para desarrollar los conceptos teóricos de esta variable debemos de conocer el significado de utilidad como concepto global:

**“Excedente de ingresos, sobre los costos correspondientes,
cualquier beneficio monetario procedente de una operación
comercial”**

(Alfaro, Mora, Villalobos, s.e)

De acuerdo con el concepto se debe aclarar que la institución en estudio se encuentra bajo la contabilidad pública en la cual la utilidad se verá de una forma distinta, o sea, por la prestación de un servicio.

Por lo tanto hay que comprender los conceptos generales de la administración en finanzas y contabilidad mencionados en el capítulo I, los cuales se desglosarán a continuación con la adaptación hacia la contabilidad de una institución pública.

3.3.2. Balance General

Este muestra el número de recaudaciones que ha realizado una institución estatal en una determinada fecha y la forma en que dichas recaudaciones han sido financiadas. Las recaudaciones son la asignación y aplicación de fondos que se expresan como activos (circulante, fijos y otros activos), los cuales se ordenan en forma decreciente de liquidez o generación de efectivo. Las fuentes de financiamiento o fondos para las recaudaciones en activos se manifiestan como pasivos y capital, donde los pasivos son deudas que tiene la institución a favor de un contribuyente y el capital es el financiamiento producido por el presupuesto de la institución. El balance es considerado como un estado de nivel, pues expresa en una fecha determinada el saldo o nivel de cada partida.

3.3.3. Estado de Resultados

Muestra las cuentas de ingresos, costos, gastos y los diferentes rangos de utilidad para un periodo determinado. La institución incurre en costos y gastos para generar fondos por medio de recaudaciones. Este estado califica como un estado de flujo debido a que la utilidad se mide en diferentes sectores, con el propósito de presentar la utilidad para el

desarrollo de la institución, derivada de cada tipo de operación, siendo el excedente el que refleje el resultado de toda la actividad de la institución.

3.3.4. Razones Financieras

La interpretación y análisis de los estados financieros se lleva a cabo mediante la aplicación de razones financieras, que permitan medir la eficiencia y efectividad de los resultados y así interpretar la situación en la que se encuentra la institución. Al respecto, Tarciso Salas cita en su libro de Análisis y Diagnóstico Financiero define:

“Las razones financieras constituyen índices que relacionan a dos partidas de los estados financieros, con el propósito de lograr la medición de una aspecto o área de la situación financiera de una empresa o institución. Cada razón es una medida, cuyo resultado posee un significado específico y útil para análisis”

3.3.4.1 Razones de rentabilidad

Se utiliza el concepto de rentabilidad en las razones exclusivamente con un fin teórico para el desarrollo del trabajo de investigación, siguiendo la teoría del libro de Tarciso Salas Rosales, pero se aclara que la institución estatal no genera rentabilidad si no un excedente, superávit o utilidad para el desarrollo.

Las razones de Rentabilidad comprenden la medición de los niveles de rendimiento y utilidad para el desarrollo que genera la institución de sus actividades de recaudación.

En nuestro trabajo en estudio las razones de rentabilidad por utilizar son:

Margen neto de utilidad: señala el rendimiento final derivado de las recaudaciones, medido a través de la importancia relativa de la utilidad.

Rendimiento sobre la inversión total: mide la rentabilidad final obtenida de los activos totales de la empresa, fundamentándose en la utilidad neta después de impuesto.

3.3.5 Concepto de Utilidad para el Desarrollo

La utilidad para el desarrollo en la investigación se define por parte del equipo investigador a continuación:

“Consiste en las recaudaciones que la municipalidad realiza con el fin de la subsistencia de la misma, y con ello dar progreso por medio de obras de ornato y mantenimiento para llevar a cabo ese fin lo mínimo que se requiere es que sea la institución sea autosuficiente, o sea, cubra los costos por medio de las tasas e impuestos que la misma recibe.”

(Alfaro, Mora, Villalobos, s.e)

Según el Plan Anual Operativo elaborado por el departamento de Planificación Municipal cita en los resultados de diagnóstico interno que la forma de organización y funcionamiento de la gestión interna de cobros de una municipalidad es fundamental para la recaudación y el mejoramiento continuo de los servicios prestados a la ciudadanía, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Por lo que surge la necesidad de contar con un municipio que ofrezca servicios ágiles, oportunos, flexibles y con un uso óptimo de los recursos que cuenta. Para comprender mejor este concepto mencionaremos algunos de los objetivos estratégicos de la Municipalidad de Escazú:

- a) Aumentar la credibilidad de la gestión municipal mediante la realización de obras y servicios de interés común entre la municipalidad y la comunidad.
- b) Establecer los mecanismos de cooperación técnica y financiera con organismos e instituciones nacionales e internacionales como herramienta de apoyo a la gestión municipal.
- c) Procurar una mayor recaudación tributaria, que permita al gobierno local contar con los recursos para el mejoramiento de los servicios e inversión para el desarrollo local.

- d) Propiciar un mayor desarrollo del cantón de Escazú, en conjunto con los grupos organizados para que las acciones se definan en conjunto y apunten a problemas cuya solución se refleje en mejores condiciones de vida de su población.

Capítulo IV

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis e interpretación que a continuación se detalla, se realiza mediante el estudio que se efectúa a cada una de las variables e indicadores expuestos en el modelo de análisis del Capítulo I, en el cual se aplican los instrumentos mencionados, con el fin de cumplir con los objetivos planteados. Algunos de los cuadros y gráficos a analizar representan preguntas de opción múltiple en el instrumento utilizado, por lo que en algunos casos el total es superior a la muestra en estudio.

Para conocer la población de estudio en la municipalidad de Escazú se inicia con la pregunta del nivel de escolaridad y grado académico de los funcionarios, que seguidamente se observa en el cuadro 4.

Cuadro 4
Grado Académico de los funcionarios de la Municipalidad de Escazú,
Noviembre, 2005

Grado académico	Número de funcionarios
Primaria completa	1
Secundaria completa	1
Universidad completa	8
Otro	0
Primaria incompleta	0
Secundaria incompleta	0
Universidad incompleta	3
TOTAL	13

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005,
Elaborado por: Alfaro, Montero, Villalobos, Noviembre 2005

Como se puede observar en el cuadro anterior los funcionarios municipales a quienes se les aplica el cuestionario en su mayoría poseen algún grado universitario, las personas que poseen dicho grado académico ocupan los puestos de Analistas profesionales o de Sistemas, Jefes de Departamento o Sección. Esto conlleva a que este personal se encuentre más capacitado, posea mayores conocimientos y experiencia laboral, lo cual indica que conocen de una manera más a fondo de la problemática y funcionamiento de la Municipalidad y sus servicios.

Como lo es conocido según la teoría de la Administración científica de Henry Fayol entre más alto es el puesto, requiere de mayores conocimientos y responsabilidad y menos supervisión.

En las páginas subsiguientes se desglosan los resultados obtenidos por medio del instrumento utilizado en esta investigación y mencionado en el Capítulo I (El Cuestionario), del mismo se elaboran cuadros de análisis así como gráficos los cuales contienen los resultados de forma absoluta. Estos resultados se relacionan con los objetivos planteados para analizar los pro y los contra con el fin de obtener una posible conclusión y/o recomendación.

4.1. Variable N. 1: Sistemas de Información

Para el análisis de la variable sistemas de información computarizadas se inicia con la definición de esta variable:

4.1.1 Sistema de Información Computarizado

Según lo planteado en el Capítulo I, el grupo investigador se dio a la tarea de analizar la eficiencia de los sistemas de información de la Municipalidad de Escazú. Para ello, los datos obtenidos por medio del cuestionario, son la base para la confección del siguiente análisis.

Iniciaremos con la definición de Sistema Operativo el cual se entiende como:

“Un sistema operativo es un programa especial que se carga en un ordenador tras ser encendido y cuya función es gestionar los demás programas, o aplicaciones, que se ejecutarán en dicho ordenador, como, por ejemplo, un procesador de texto o una hoja de cálculo, o la impresión de un texto en una impresora o una conexión a Internet”

<http://www.definicion.org/sistema-operativo>

En la presente tesis, el equipo de investigador de acuerdo a lo observado en la Municipalidad, y acorde a la definición citada definimos el sistema operativo de la siguiente manera:

“Los programas instalados en la computadora para que se realicen las funciones regulares de la Municipalidad así como de la Gestión de cobro”

Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Noviembre 2005

Por tanto como se menciona en el capítulo III, los sistemas de información computarizados se crean para proporcionar a la administración datos exactos, oportunos, significativos, confiables y rápidos, para la planeación, análisis y el control por parte de la dirección, para generar un flujo de información constante, que constituye un registro continuo de la situación de todos los elementos que afectan la supervivencia y la evolución de la organización.

La aplicación de Windows es un factor de suma importancia para la labor normal de cualquier trabajador, se verifica que las aplicaciones utilizadas sean las óptimas, obteniendo las siguientes respuestas:

Cuadro 5
Programas y aplicaciones utilizadas por
los funcionarios de la Municipalidad de Escazú,
Noviembre 2005

Tipo	Número
Office	8
Open Office	6
LINUX	1

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005,
Elaborado por: Alfaro, Montero, Villalobos, Noviembre 2005

Del cuadro anterior se denota que lo idóneo es “la mayoría de los funcionarios trabajan con aplicaciones de Office”, por la facilidad de su uso y variedad de aplicaciones para realizar las funciones; ya que el Open Office a pesar de instalarse como una herramienta mas accesible los funcionarios municipales que participaron en este estudio no la consideran eficiente para su uso y al contrario no se adaptan a los cambios, viéndola muy compleja.

Además esta población no considera a Linux (DECSA) como una aplicación o herramienta de trabajo, a pesar de que todos los funcionarios la tienen en su equipo y la utilizan diariamente., por la falta de información la consideran como un ícono

más de la máquina y determinan de mayor relevancia el uso de los programas anteriormente mencionados

Según el instrumento aplicado se demuestra en las respuestas afirmativas de los funcionarios, que se le da un adecuado mantenimiento al equipo de cómputo, esto permite realizar las funciones con mayor facilidad y estas no se paralicen.

La actualización de los Sistemas de Cómputo permite que la información se encuentre al alcance de los funcionarios de la institución, acorde con las necesidades de la misma la actualización difiere, en el siguiente cuadro 6 aparecen algunas de las opciones recomendadas.

Cuadro 6
Actualización del Sistema de Cómputo de la Municipalidad de Escazú,

Tiempo	Respuestas
Trimestralmente	2
Semestralmente	0
Anualmente	0
Otro	8
NS / NR	3
No se actualiza	0
TOTAL	13

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Escazú,

Elaborado por: Alfaro, Montero, Villalobos, Noviembre 2005

De lo anterior, se puede resaltar que en su mayoría la opción mencionada como “**otro**”, hace referencia a un lapso mensual debido a los cortes de recaudación recibidos, no hace hincapié en la actualización de los datos personales de los contribuyentes, los cuales son de vital importancia para evitar a largo plazo el extravío de localización de los mismos que se encuentran al día y los morosos.

No existe uniformidad en las respuestas, por lo que se detecta desconocimiento por parte de los funcionarios de cada cuanto se lleva a cabo la actualización del sistema de cómputo.

La base de datos no actualiza periódicamente la información, porque esta es elaborada para un lapso determinado, por el contrario un sistema de información en cuanto se le introduce un nuevo dato se registra automáticamente, en el cuadro 7 veremos la perspectiva de los funcionarios de la Municipalidad de Escazú:

Cuadro 7
Tipo de Información existente de la tasa Servicio de Cementerios en el Sistema, Municipalidad de Escazú

Tipo	Número
Base de datos	3
Sistema de Información	7
Otro	1
TOTAL	11

Fuente: Municipalidad de Escazú,
Elaborado por: Alfaro, Montero, Villalobos, Noviembre 2005

La mayoría de los funcionarios tienen una percepción errónea sobre que el sistema utilizado es una base de datos en lugar de un sistema de información, según el Capítulo III: “Se refiere al que examina y recupera los datos, los captura partir de las transacciones y operaciones efectuadas, filtra, organiza y selecciona los datos”, en este caso la información que se procesa diariamente no se guarda automáticamente, porque las aplicaciones no lo permiten, esto afecta la gestión de cobros de la Municipalidad de Escazú, ya que, al no actualizarse los datos de los contribuyentes pendientes de cobro repercute negativamente en la recaudación.

Previamente se ha actualizado la información manualmente, pero no se ha logrado ingresar al sistema, lo que no permite que el cobro sea el más preciso y confiable, generando costos operativos adicionales, además esto acumula más pendientes en este servicio lo cual implica pérdidas en la gestión de cobros. .

De acuerdo con la información brindada por la población en estudio de la Municipalidad de Escazú, que contesta el cuestionario, conocen la existencia de un archivo físico, el cual respalda por medio del sistema de cómputo un reporte de recaudación, pero desconocen su ubicación física, nombre y última fecha de actualización para consultas, lo cual no es un respaldo de confianza para el sistema computarizado.

Conforme con lo mencionado en el capítulo III, la Base de Datos es fundamental para el Sistema de Información, los datos personales tanto del contribuyente como del beneficiario son un factor que contribuyen en la disminución de la morosidad, como lo podemos ver a continuación en el cuadro n. 8

Cuadro 8
Falta de Información en el Sistema de Cómputo de la Tasa Servicio de
Cementerios

Tipo de información	Resultados obtenidos
Nombre contribuyente	0
Nombre beneficiario	10
Dirección de contribuyente	8
Dirección de beneficiario	9
Número telefónico del contribuyente	6
Número telefónico del beneficiario	9
Cédula identidad del contribuyente	2
Cédula de identidad del beneficiario	7
Monto que adeuda el contribuyente	0
Trimestres adeudados del contribuyente	0
Otros	2
TOTAL	53

Fuente: Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005, Elaborado por: Alfaro, Montero, Villalobos, Noviembre 2005

La mayoría de la información de la cual se carece en el sistema es la del beneficiario, entendido como:

“la persona a la cual el contribuyente (dueño) del derecho municipal designa como responsable en caso de su ausencia o fallecimiento para el pago y mantenimiento de la bóveda”.

Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Noviembre 2005

Como lo hemos recalcado antes aunque por lo general la morosidad se atribuye a cifras numéricas, existen factores que la pueden provocar directamente como en este caso en específico. Los datos personales completos tanto del contribuyente como del beneficiario que permiten agilizar el proceso de cobro de los adeudados.

En el sistema de cómputo la base de datos, debe mantener actualizados lo datos personales, tanto del contribuyente como del beneficiario, pues, son un factor esencial para que se lleve a cabo una adecuada gestión de cobro.

En primera instancia, se debe tener el nombre completo del contribuyente con su respectivo número de cédula, número telefónico y dirección, como segunda instancia se encuentra el beneficiario, el cual posee las mismas obligaciones y beneficios en caso de la ausencia del contribuyente, por lo que sus datos personales poseen la misma relevancia.

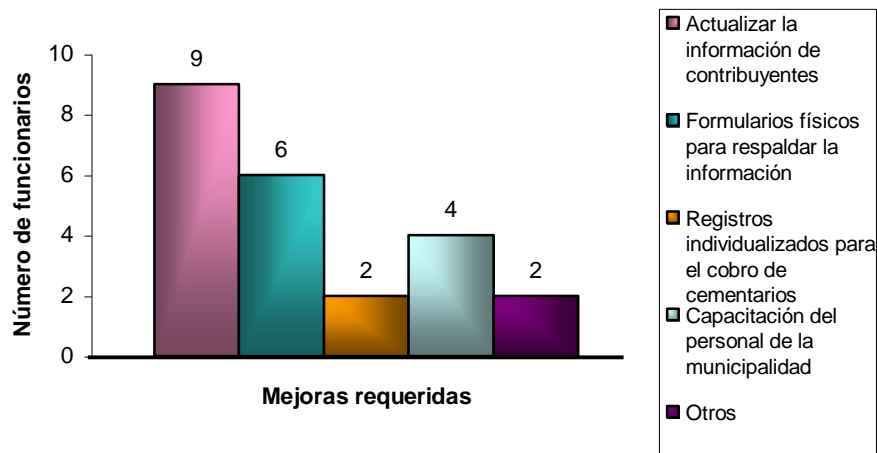
Estos datos deben de estar respaldados por medio de un formulario de requisitos el cual de acuerdo con los datos suministrados por el Departamento de Contraloría de Servicios, no existe actualmente provocando que la base de datos se encuentre incompleta.

La información tanto del contribuyente como del beneficiario debe ser veraz y oportuna; por lo que la actualización y verificación de la misma debe ser un facilitador en el cobro de las recaudaciones.

Por la ausencia de información de los beneficiarios y al no actualizarse la misma, no existe a quien notificar el cobro, por lo que a largo plazo provoca aumento en la morosidad y conflictos entre los familiares y la Municipalidad por no saber a quien se le atribuyen el cobro de mantenimiento en caso de ausencia del contribuyente.

Como se ha observado esta falta de información se encuentra ligada a que el sistema computarizado se mejore, para lo cual los funcionarios son los más indicados en señalar las deficiencias que este brinda, lo cual se puede observar en el gráfico n. 2:

Gráfico 2
Mejoras al Sistema Computarizado en la Tasa del Servicio de Cementerios,
Municipalidad de Escazú



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Escazú,
Elaborado por: Alfaro, Montero, Villalobos, Noviembre 2005

Algunas de las mejoras que los funcionarios denotaron prioritarias, es: la actualización de los contribuyentes, entendido como:

“la persona encargada de tributar y pagar los servicios municipales”

: Alfaro, Montero, Villalobos, Noviembre 2005

Este ítem es muy importante, porque como se mencionó anteriormente los datos personales completos tanto del contribuyente como del beneficiario, son la pauta inicial para poder iniciar el proceso de rastreo del contribuyente para su debido cobro.

La actualización de formularios físicos que respalden la información, contribuiría a que la información sea más exacta, precisa y actualizada para la notificación de los contribuyentes, en caso de que en la base de datos no exista toda la información que se requiere, debe estar respaldada por un archivo físico, en este caso en específico los datos que se incluyen por primera vez en el sistema de cómputo no se encuentran completos por motivo de que se extravió la información de los expedientes (lo que citamos como información manual) por lo que como consecuencia al ingresar los datos al sistema quedan desactualizados e incompletos.

Cabe resaltar que a pesar de que este ítem se encuentra enlazado a la pregunta anterior las respuestas no concuerdan y por el contrario, recomiendan actualizar la información del contribuyente, la cual antes se ha mencionado como completa y se hace énfasis en la falta de datos personales del beneficiario.

De acuerdo con el instrumento aplicado actualmente no existe respaldo físico completo y adecuado de la información referente a cementerios, lo cual provoca que muchos de los documentos se extravíen o traspapelen por el mismo desconocimiento de los funcionarios, quienes no le dan de la relevancia que tienen los mismos en el proceso de cobro de la Municipalidad de Escazú.

Según lo investigado, se evidencia que el servicio de cementerios no posee autonomía con respecto a los otros servicios que presta la municipalidad, esto permitiría un mejor control en el cobro de este rubro.

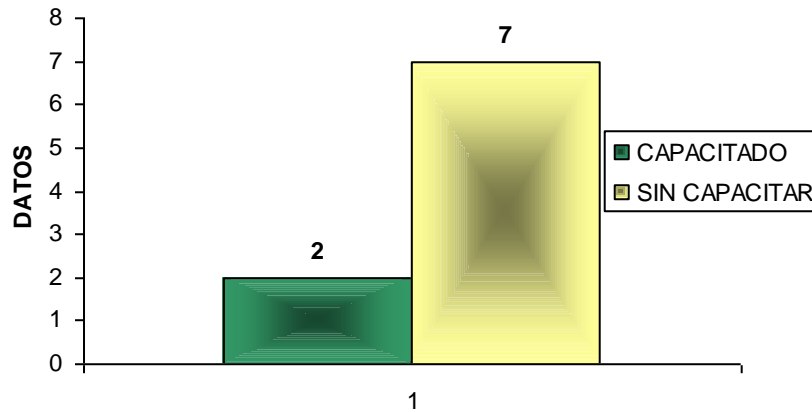
Se debe de capacitar al personal involucrado en el proceso de cobro, con respecto al sistema de información que se utiliza, para así despejar cualquier duda que se presente con respecto al sistema y adicionar cualquier propuesta que se pueda presentar, con el fin de que el sistema utilizado sea el más eficiente y eficaz.

4.2. Variable N. 2: Control Interno

En la interpretación de los resultados de la presente variable se comprenderá de aspectos como la capacitación del funcionario, su conocimiento de las finanzas municipales, aspectos físicos donde se desarrollan las actividades de la Gestión de Cobro y otros aspectos en el control Interno municipal.

Como se menciona en el Capítulo III, el control interno es el conjunto de procedimientos métodos y medidas sistematizadas para salvaguardar los activos, y asegurar la confiabilidad de la información contable; como lo indica la teoría brevemente mencionada y desglosada en el capítulo III, se indica la importancia de comenzar por indagar en la municipalidad cómo es la capacitación de los funcionarios en el proceso de Cobro de las Tasas e Impuestos Municipales como se muestra en el gráfico siguiente.

Gráfico 3
Capacitación en el procedimiento de cobro
de los funcionarios de la Municipalidad de Escazú,



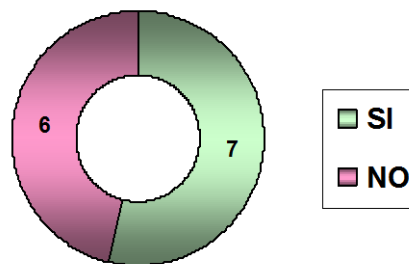
**Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Escazú, Elaborado por:
Alfaro, Montero, Villalobos, Noviembre 2005,**

Como se puede observar en el gráfico y de acuerdo con las respuestas brindadas por los funcionarios municipales en el cuestionario aplicado, en su mayoría indican que la capacitación en la parte del cobro de las tasas no la han recibido, lo cual hace ver que a largo plazo en un servicio como el de los cementerios puede conllevar a errores, irregularidades y con ello en el peor de los casos un servicio sin autosuficiencia.

Esto evidencia que los departamentos que llevan el control del cobro municipal, como: La Administración Tributaria, Jefatura de Bienes Inmuebles, Auditoría y el Jefe de Contabilidad, haciendo la salvedad de que la Jefatura de Cobros se encuentra capacitada para brindar un valor agregado en cuanto al proceso de cobro, ya que esta es la encargada de recibir la transacción y hacer sus respectivos reportes, por el contrario la otras jefaturas mencionadas debido al desconocimiento en esta gestión no brindan ninguna mejora en la capacitación para este servicio y por ende una adecuada supervisión y asesoría en la gestión de cobros del servicio de cementerios.

En el capítulo III, donde se explica el control interno en sus componentes se encuentran las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices administrativas se lleven a cabo. Por tal motivo en el instrumento, se intenta evaluar como se encuentran los funcionarios de la Municipalidad respecto al conocimiento de estas en la Gestión de Cobro por medio del Gráfico 4 que se presenta a continuación.

Gráfico 4
Conocimiento de los funcionarios de las
Finanzas, políticas y procedimientos de la Municipalidad de Escazú
Noviembre 2005



Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos

Se puede desprender en las respuestas dadas en el instrumento cuestionario, que muchos de los funcionarios no tienen conocimiento de las finanzas municipales, esto se debe a que la información es manipulada por pocos funcionarios de alto rango y no es compartida, lo que genera la falta de interés de los funcionarios y una confusión en la interpretación de los procesos financieros, lo cual repercute en aspectos como desconocimiento administrativo y financiero, afectando a largo plazo la morosidad en el servicio de cementerios.

Con el conocimiento anteriormente mencionado, se puede dar una autosuficiencia idónea para la institución, con esto se puede llegar la Utilidad para el Desarrollo, base para poder llevar a cabo los servicios que la institución brinda, por tanto es de importancia en el servicio de Cementerios, para su regulación adecuada en cuanto al control Interno, recordemos que ningún funcionario puede alegar desconocimiento de las regulaciones, funciones u otros conforme a la ley.

La Gestión de Cobros es un factor de mucha importancia, pues de ello depende que se cuente con el presupuesto necesario, por tal razón debemos de conocer cual es la perspectiva de los funcionarios que participaron en el estudio que se analiza dentro del cuadro que se presenta a continuación.

Cuadro 9
Calificación de los funcionarios de la Municipalidad de Escazú acerca de la Gestión de Cobro, Noviembre 2005

Rango	Valor Absoluto	Valor Relativo
EXCELENTE	0	0%
BUENA	6	46%
REGULAR	7	54%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos

Se puede evidenciar gracias a las respuestas de los funcionarios en el cuestionario aplicado que la gestión de cobros es calificada en su mayoría como regular, debido a factores como los que hemos encontrado con anterioridad: falta de información, desactualización de información, ausencia de una estructura de control; que permita establecer mecanismos que reguladores y eficientes de las funciones de los involucrados en la gestión de cobros.

Pero cabe resaltar la posibilidad de que la respuesta brindada por los funcionarios esté condicionada por no desmejorar la imagen de la institución, ya que un 46 % respondió en el cuestionario que la Gestión de Cobros es buena, resulta curioso que ninguno de los funcionarios la califique de Excelente, pero aunque no está en ese rango, no se le califica de mala o muy mala con lo que se deduce según las respuestas del instrumento que a pesar de que la Gestión de Cobros no se califica como mala, esta no es la ideal y por ende puede mejorar para hacer del servicio autosuficiente.

Como se cita en el capítulo III uno de los objetivos del control interno se refiere a la obtención de la información correcta, segura y oportuna al relacionarlo con nuestra investigación y en la aplicación del instrumento, en este servicio es importante tener

la información de las personas a las cuales se les va a solicitar la retribución por el servicio brindado, como se puede analizar en el siguiente cuadro.

Cuadro 10
Carencia de Información de los contribuyentes en la tasa de Cementerios, de la Municipalidad de Escazú

RANGO DE EVALUACIÓN	Valor Absoluto	Valor Relativo
NOMBRE COMPLETO DEL CONTRIBUYENTE	0	0%
DIRECCIÓN EXACTA	8	31%
NÚMERO TELEFÓNICO	6	23%
CÉDULA DE IDENTIDAD	2	8%
MONTO QUE ADEUDA	0	0%
TRIMESTRES ADEUDADOS	0	0%
OTROS. ESPECIFIQUE	4	15%
TOTAL	26	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a funcionarios de la Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005,

Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos

Como se puede observar en el cuadro anterior los factores que en su mayoría poseen carencia de información completa son: dirección exacta y número telefónico del contribuyente, estos afectan de una forma directa y son de alto riesgo si no se controlan, ya que de descuidarse pueden provocar una alta morosidad por la ausencia de datos personales de los contribuyentes.

Esto es indicado por cada una de las personas en los puestos diversos en los que se aplicó el instrumento, señalando que afecta directamente en la tarea de recaudación y notificación de pendientes del servicio.

De la recaudación depende la sostenibilidad de los servicios municipales, por lo cual si esta es idónea, el presupuesto anual aumenta, por el contrario si esta disminuye con referencia a las estimaciones de cobro se asigna menos presupuesto al año siguiente, esta disminución depende de varios factores como se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro 11
Factores que impiden que la recaudación no sea ideal en los Cementerios
Zúñiga y Quesada, Municipalidad de Escazú,

Rango de Evaluación	Valor Absoluto	Valor Relativo
PROBLEMAS ECONÓMICOS	2	9%
COSTOS DE LAS TASAS	0	0%
DESINTERÉS POR PAGAR	6	27%
FALTA DE INFORMACIÓN	7	32%
PROCEDIMIENTO DE PAGO ENGORROSO	0	0%
FALTA DE NOTIFICACIÓN A LOS DEUDORES	6	27%
OTRO	1	5%
TOTAL	22	100%

Fuente: Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005,

Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos

Como se muestra en el cuadro anterior, de acuerdo con las respuestas del instrumento uno de los factores que en su mayoría impiden una recaudación no ideal es la falta de información, la cual repercute en el aumento de la morosidad en el servicio, esto provoca la autosuficiencia en este servicio. Esto afecta según lo indicado por el departamento de contabilidad que al hacer falta recursos en la recaudación por la carencia de información, se debe de recurrir a recursos provenientes de otras partidas o de dineros no utilizados de proyectos municipales para cubrir el déficit de la recaudación en este servicio.

Otro de los factores señalados por los funcionarios en las repuestas brindadas en el instrumento es la falta de interés por pagar de los contribuyentes, este aspecto según lo señalado por los funcionarios es consecuencia de la falta de notificación, pues los contribuyentes al no tener conocimiento de la deuda asumen el no realizar pago alguno y no se interesan por preguntar si adeudan en el servicio, o de las irregularidades en el registro, afectando así la recaudación en el servicio.

En conclusión vemos que los tres factores indicados por los funcionarios que respondieron el instrumento, ven entrelazados con lo que la falta de información provoca la falta de notificación a los contribuyentes y con ello la falta de interés de los contribuyentes por el pago del servicio.

El periodo de pago es un factor muy importante en el control interno de una gestión de cobro, ya que nos ayuda a medir los riesgos a los que se enfrenta la municipalidad en sus factores internos y externos, como se puede ver el cuadro n.12:

Cuadro 12
Periodicidad de pago de los cementerios Zúñiga y Quesada de la
Municipalidad de Escazú Noviembre 2005

Rango de Evaluación	Valor Absoluto	Valor Relativo
TRIMESTRAL	9	69%
SEMESTRAL	0	0%
ANUAL	0	0%
OTRO	3	23%
NS	1	8%
TOTAL	13	100%

Fuente: Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005,

Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos

Lo indicado por las respuestas del instrumento señalan que en la actualidad se elaboran los informes de recaudación trimestralmente, en el servicio de Cementerio, lo cual implica mantener actualizada la lista de contribuyentes que no se encuentran al día con su pago, a pesar de que se tengan que realizar informes a entidades superiores que lo soliciten por trimestre. Para un adecuado control interno se deben realizar reportes con una regularidad más frecuente.

Además el periodo de tiempo de recaudación señalado como otro lo indican como mensual pero solo de corte numérico y no como informe de actualización como lo es el caso de la recaudación trimestral.

Lo cual nos hace deducir según las respuestas de los funcionarios donde reconocen la forma de pago de los contribuyentes y de informes a la institución la forma trimestral como lo oficial, a pesar de que la forma mensual es muy utilizada según lo indicado por el departamento de contabilidad municipal, lo que nos muestra que esta

forma de reporte es interna y de conocimiento restringido a funcionarios que no tengan la ingerencia con la dependencia de contabilidad municipal, tesorería o cobros.

De acuerdo con el control interno, la información contable del servicio de cementerios debe estar en conocimiento de los jefes y funcionarios que laboran en la plataforma de servicios, administración tributaria y cobros, como se muestra a continuación:

Cuadro 13
Funcionarios que tienen acceso a la información contable de los cementerios Zúñiga y Quesada de la Municipalidad de Escazú

Rango	Valor Absoluto	Valor Relativo
PLATAFORMA DE SERVICIOS	6	21%
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA TRIBUTARIA	12	43%
COBROS	9	32%
TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD	1	4%
NS	0	0%
TOTAL	28	100%

Fuente: Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005,

Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos

De acuerdo con el control interno, se debe tener asignados a los funcionarios que pueden poseer acceso a la información contable, con el fin de evitar la fuga de información interna o externamente. Para efectos de análisis, tomaremos como acceso a la información contable, documentos como: el balance general y el estado de resultados y documentos de acceso restringido, cuadros de medición de morosidad, entre otros propios de la institución.

Como observamos en el cuadro 13, de acuerdo con los objetivos del control interno, aplicados a la Municipalidad de Escazú, citado en el Capítulo III, en este caso los departamentos citados anteriormente se encuentran como los más indicados para tener el salvaguardo de los ingresos de la municipalidad, por lo que hubiese sido de descontrol que todos los funcionarios hubiesen tenido acceso a la información.

De lo cual en el sentido administrativo y de acuerdo con los componentes del control interno se cumple el monitoreo del sistema de control interno, según lo indicado por las respuestas obtenidas. Lo cual debería reflejarse en la reducción de la morosidad en los diversos servicios recaudados.

Finalmente para concluir esta variable vamos a analizar las dependencias que directamente afectan la utilidad para el desarrollo, ya que con esto se reflejará lo que actualmente se encuentra en funcionamiento en la Municipalidad de Escazú y su importancia en el cuadro que se detalla a continuación:

Cuadro 14
Porcentaje de relevancia de las dependencias de la Utilidad para el Desarrollo del Servicio de Cementerios

DEPARTAMENTO	FUNCIÓN	% DE IMPORTANCIA
Cobros	Recaudación de los contribuyentes y papeleo de trámites (inhumaciones y exhumaciones)	25%
Administración Tributaria	Estudio tarifario	50%
Contraloría Ambiental	Mantenimiento de Cementerio	10%
Contabilidad	Elaboración de estados financieros	15%
TOTAL		100%

Fuente: Municipalidad de Escazú, Noviembre 2005,

Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos

Como vemos en el cuadro mostrado el cálculo del porcentaje de importancia que se asignó fue calculado en relación a las tareas y funciones ejercidas por el departamento que se relaciona directamente con la Utilidad para el Desarrollo del servicio en estudio.

En este caso a lo que se asigna el mayor porcentaje es la Administración Tributaria el cual es de un 50%, ya que esta es la que ejerce el control con las dependencias estudiadas y además es la que estudia y asigna las tarifas y su reajuste anual. Como segundo lugar en orden de importancia se encuentra el departamento de Cobros, con un 25% esto se asigna por la función de recaudación tanto de lo que esta al día como de pendientes, así como de papeleo de trámites del servicio de Cementerios.

El departamento de Contabilidad está designado con un 15%, ya que, este departamento después de que se realiza la recaudación es el encargado de registrar estas transacciones por medio de los estados financieros. Y por último el departamento de Contraloría Ambiental con un 10%, encargado del mantenimiento del Cementerio que en este caso en estudio no afecta la Utilidad para el Desarrollo.

Luego de realizar esta descripción vemos que el resultado implicado de estos porcentajes y de la información recopilada es que hay dependencias encargadas de el área contable, mas no así del área administrativa, con lo que se desequilibran las funciones del Control Interno en este servicio, y al no haber una dependencia que se encargue exclusivamente en este ámbito puede conllevar consecuencias a nivel de Utilidad para el Desarrollo.

4.3 Variable № 3: Utilidad para el Desarrollo

El equipo investigador a falta de información teórica de libros, Internet u otros, además señalando que el único ente público con la información teórica necesaria para el desarrollo de este concepto es La Contraloría General de la República, la cual mantiene datos como estos como una información de uso interno exclusivo para sus funcionarios, por lo cual el equipo investigador tuvo que realizar por otros medios el concepto propio y adaptado con la ley que respalda esta variable.

La utilidad para el desarrollo constituye uno de los objetivos centrales de una institución pública, como se fundamenta en el artículo 74 del Código Municipal " **Por los servicios que preste, la municipalidad cobrará tasas y precios, que se fijarán tomando en consideración el costo efectivo más un diez por ciento (10%) de utilidad para desarrollarlos.. ... Dicho monto se incrementará en un diez por ciento (10%) de utilidad para su desarrollo;..... La municipalidad calculará cada tasa en forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido...**", con ello se permite ver el cumplimiento de las metas, planes, desempeño y desarrollo para la comunidad, con el fin de calificar la gestión y grado de éxito alcanzado por la misma. Por ello, es necesario evaluar los resultados de la institución, a fin de identificar sus fortalezas y debilidades y darle la solución a posibles problemas que limitan y condicionan su funcionamiento.

Para el análisis de esta variable se dividirá en tres partes:

- ❖ El análisis horizontal y vertical de los balances generales del periodo 2002-2004.
- ❖ El análisis horizontal y vertical de los estados de resultados del periodo 2002-2004.
- ❖ El análisis de las razones financieras aplicadas a la institución.

4.3.1 Estados Financieros

Los estados financieros reflejan los resultados de la evolución financiera de una institución pública, por ello se hace necesario tener claro la naturaleza y conceptos de los mismos, ya que, forman la base fundamental para llevar a cabo un adecuado análisis.

La información para la elaboración de los estados que se analizan surgen de los informes de ejecución presupuestaria. Cabe resaltar que los siguientes (balance general, estado de resultados) que se muestran a continuación se elaboran por primera vez en este servicio, elaboración que se efectúa por parte del equipo de investigación con la orientación del contador municipal, del periodo 2002 al 2004.

En el análisis se divide en los dos estados financieros conocidos Balance General y Estado de Resultados, de los cuales se analiza en su variación la cual se mide por los análisis horizontal y vertical para ver la tendencia a analizar, y con ello determinar si el servicio puede ser autosuficiente.

Y finalmente se analizan las razones financieras de la rentabilidad, adaptadas a la institución pública es de aclarar que las razones en su naturaleza son de rentabilidad pero se escogieron algunas de ellas y se adaptaron a la utilidad para el desarrollo.

4.3.1.1 Balance General

Este muestra el número de Activos, Pasivos y Capital, de la municipalidad en el servicio de Cementerios a una fecha determinada, los cuales se han realizado anualmente según los reportes generados por la Municipalidad de Escazú.

Ahora analizaremos el periodo 2002, y que por ende será la base para determinar las cuentas base para hacer posteriores comparaciones es sabido que los activos se ordenarán por orden de liquidez y los pasivos se ordenan por exigibilidad de tiempo y finalmente se encuentra en cada uno de los balances el capital.

A continuación se mostrará exclusivamente para el análisis de este periodo el balance del periodo 2002 con los porcentajes asignados a cada una de las cuentas.

Cuadro 15 Balance General Del Año 2002

Municipalidad de Escazú
Balance General del Servicio de Cementerios
Al 30 de diciembre 2002

		VERTICAL
		%
ACTIVOS		
Activo Circulante		
Existencias en bodega	287.438,35	2%
Cuentas por cobrar	3.647.725,10	27%
Activos fijos		
Maquinaria y equipo	0,00	0%
Terrenos	9.814.500,00	71%
Terreno Zúñiga	5.832.000,00	42%
Terreno Quesada	3.982.500,00	29%
TOTAL ACTIVOS	13.749.663,45	100%
PASIVOS		
Cuentas por pagar	160.556,23	1%
Total pasivos	160.556,23	
CAPITAL CONTABLE		
Presupuesto anual	13.589.107,22	99%
Total capital contable	13.589.107,22	
TOTAL PASIVOS, CAPITAL	13.749.663,45	100%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2002, Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Como se puede observar del total de los activos un 71% el cual pertenece a los terrenos, equivale a ¢ 9.814.500,00, esto por tratarse de dos terrenos municipales y no uno y a que la plusvalía en terrenos a tendido aumentar con el paso de los años, cabe aclarar que el monto aquí presentado no esta revalorado, y que para el momento en que se realiza el estudio no se cuenta con el valor actualizado de las propiedades municipales por m² (metro cuadrado).

De los dos cementerios el que mayor valor aporta a la cuenta es el cementerio Zúñiga por su antigüedad con un 42% del valor de los terrenos lo cual equivale a ¢ 5.832.000,00, la segunda cuenta de relevancia son las existencias en bodega que

representa un 2% de los activos lo cual equivale a ¢ 287.438,35, los cuales representan los materiales para el mantenimiento de las bóvedas de los cementerios.

Las cuentas por cobrar ascienden a un 27% del total de activos lo cual monetariamente equivale a ¢3.647.725,10 representa las recaudaciones pendientes al periodo 2002 en este servicio.

En cuanto a la parte de los pasivos y el capital se encuentra la siguiente situación en el periodo 2002 , los pasivos representan un 1% del total que en monto equivale a ¢160.553,23 y la mayor parte del financiamiento del servicio en este periodo proviene del capital el cual representa un 99% del total lo cual asciende a un monto de ¢13.589.107,22, lo que representa que para este periodo la mayor parte de los gastos para este servicio este capital proviene de la programación de servicios comunales en el proyecto 2, la cual se programa en el presupuesto aprobado por la Contraloría General de la República en el periodo 2001.

A partir de ahora se realizan las comparaciones en los periodos subsiguientes con el fin de determinar la evolución y comportamiento de las cuentas .Se muestra a continuación para destacar las cuentas que son de relevancia en el periodo 2003 y luego analizarlo con el periodo 2002.y si este servicio puede lograr convertirse en auto suficiente. Primeramente se presenta el balance general del periodo 2003 que se presenta seguidamente

Cuadro 16
Balance General Del Año 2003

Municipalidad de Escazú
Balance General del Servicio de Cementerios
Al 30 de diciembre 2003

		VERTICAL
		%
ACTIVOS		
Activo Circulante		
Existencias en bodega	270.998,66	2%
Cuentas por Cobrar	4.934.135,97	33%
Activos fijos		
Maquinaria y equipo	0,00	0%
Terrenos	9.814.500,00	65%
Terreno Zúñiga	5.832.000,00	39%
Terreno Quesada	3.982.500,00	26%
TOTAL ACTIVOS	15.019.634,63	100%
PASIVOS		
Cuentas por pagar	1.430.527,41	10%
Total pasivos	1.430.527,41	
CAPITAL CONTABLE		
Presupuesto anual	13.589.107,22	90%
Total capital contable	13.589.107,22	
TOTAL PASIVOS, CAPITAL	15.019.634,63	100%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2003, Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

De los activos totales cabe destacar que un 65% proviene nuevamente de los terrenos, los cuales son el patrimonio municipal en este servicio y el que genera mayor valor es el cementerio Zúñiga por su antigüedad, el monto de los cementerios equivale a ¢9.184.500,00. Por otra parte las existencias en bodega del periodo son de un 2% lo cual equivale a ¢270.998,66.

Las cuentas por cobrar ascienden a un 33% del total de activos lo que monetariamente equivale a ¢4.934.135,97 representa las recaudaciones pendientes al periodo 2003 en este servicio.

En cuanto a la parte referente a los pasivos y capital los pasivos absorben un 10%, ello equivale a ¢1.430.527,41 y el capital o presupuesto destinado al servicio este año es de un 90% esto equivale a 13.589.107,22, ahora para comprender si esto refleja una buena situación de un periodo a otro, veremos los análisis horizontal y vertical correspondientes.

De lo cual se escogen cuentas que se representan como significativas para el análisis del periodo 2002-2003.

En el siguiente cuadro se analizan las partidas que particularmente no muestran variación alguna en su valor monetario, de lo cual se refleja en la comparación vertical que se presenta a continuación:

Cuadro 17
Balance General Comparativo Y Análisis Vertical Del Año 2002-2003
Municipalidad de Escazú

	2003 Monto	%	2002 Monto	%
ACTIVOS				
TOTAL ACTIVOS	15.019.634,63	100%	13.749.663,45	100%
Activos fijos				
<i>Existencias en bodega</i>	270.998,66	2%	287.438,35	2%
<i>Maquinaria y equipo</i>	0,00	0%	0,00	0%
<i>Terrenos</i>	9.814.500,00	65%	9.814.500,00	71%
<i>Cuentas por cobrar</i>	4.934.135,97	33%	3.647.725,10	27%
TOTAL PASIVOS, CAPITAL PASIVOS				
TOTAL PASIVOS, CAPITAL PASIVOS	15.019.634,63	100%	13.749.663,45	100%
<i>Cuentas por pagar</i>	1.430.527,41	10%	160.556,23	1%
CAPITAL CONTABLE				
Presupuesto anual	13.589.107,22	90%	13.589.107,22	99%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2003 y 2002,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Según lo observado en los estados de resultados 2002-2003, la cuenta de terrenos se mantiene en el mismo valor monetario, esto es contradictorio ya que cualquier terreno al pasar el tiempo adquiere mayor plusvalía, sin embargo según lo antes observado estos terrenos mantuvieron el mismo valor monetario; producto de la no reevaluación de los terrenos municipales año con año, lo que disminuye el valor de los activos porcentualmente y es una contradicción contablemente hablando, ya que los terrenos son el único activo fijo que no se deprecia y ganan valor en lugar de perderlo.

El presupuesto anual a nivel monetario se mantiene debido a un castigo por parte de la Contraloría General de la República a nivel general en toda la municipalidad, lo que evidencia que tiende a no cubrir las necesidades para el servicio de cementerios.

Como se observó en la comparación anterior no hablamos de la variación a nivel porcentual aunque esta se encuentra al lado de los montos, ya que, el equipo consideró más ilustrativo para efectos de análisis la comparación de ambos periodos en un cuadro individual, para comprender el comportamiento de las cuentas de un periodo a otro como seguidamente se observa:

Cuadro 18
Análisis Vertical Comparativo Porcentual Del Balance
General Del Año 2002-2003
 Municipalidad de Escazú
 Análisis Vertical Comparativo del Balance General

	Año 2003 %	Año 2002 %	Variación
ACTIVOS			▲
TOTAL ACTIVOS	100%	100%	0%
Activos fijos			
<i>Existencias en bodega</i>	2%	2%	0%
<i>Maquinaria y equipo</i>	0%	0%	0%
<i>Terrenos</i>	65%	71%	-6%
<i>Cuentas por cobrar</i>	33%	27%	6%
TOTAL PASIVOS, CAPITAL PASIVOS			
CAPITAL PASIVOS	100%	100%	0%
<i>Cuentas por pagar</i>	10%	1%	9%
CAPITAL CONTABLE			
<i>Presupuesto anual</i>	90%	99%	-9%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2003 y 2002,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, **Revisado por:** Ricardo Jiménez contador municipal

Según lo observado en los estados de resultados 2002-2003, la cuenta de terrenos a nivel porcentual disminuye un 6%, pues, cualquier terreno al pasar el tiempo adquiere mayor plusvalía, sin embargo según lo antes observado estos terrenos mantuvieron el mismo valor, lo que disminuye el valor de los activos y es una contradicción contablemente hablando, porque los terrenos son el único activo fijo que no se deprecia por ganar valor.

Las cuentas por cobrar aumentaron un 6%, lo que evidencia deficiencias en la gestión de cobros y una menor recuperación de los tributos pendientes de cementerios para el periodo 2003, esto es consecuencia de la variable comentada anteriormente como sistemas de información, ya que para notificar y llevar el cobro de esta cuenta se necesita de forma indispensable la información oportuna y

actualizada de este servicio por ende se refleja en este parámetro que se ligan dos variables.

Las cuentas por pagar aumentaron un 9%, esto debido a que el presupuesto anual es el mismo al año anterior por castigo de la Contraloría General de la República, según notas encontradas dentro de los presupuestos contables de la Municipalidad de Escazú, las cuales indican que el castigo se debió a inconsistencias en la presentación de los presupuestos PAO (Plan Anual Operativo) a lo que la contraloría decide no aprobar el presupuesto de el año siguiente y dejar el monto del año en curso, esto implica el por qué se da el faltante solo en el presupuesto ordinario y para notar el incremento en esta cuenta se debe de contar con que se dé una aprobación por parte de la contraloría en el presupuesto extraordinario durante el periodo analizado para cubrir la cuenta afectada con el fin de solventar las necesidades a nivel de cementerios, según lo indicado por el contador municipal.

El presupuesto anual a nivel monetario se mantiene pero a nivel porcentual disminuye un 9%, esto evidencia que tiende a no cubrir las necesidades para el servicio de cementerios.

Seguidamente se muestra para una mejor panorámica de la situación en el análisis horizontal del período 2002-2003 en cual se analiza por medio de la variación absoluta y relativa de este periodo.

Cuadro 19
Balance General Comparativo Y Análisis Horizontal Del Año 2002-2003
Municipalidad de Escazú

	2003	2002	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVOS				
TOTAL ACTIVOS	15.019.634,63	13.749.663,45	1.269.971,18	9%
Activos fijos				
<i>Existencias en bodega</i>	270.998,66	287.438,35	-16.439,69	-6%
<i>Maquinaria y equipo</i>	0,00	0,00	0,00	0%
<i>Terrenos</i>	9.814.500,00	9.814.500,00	0,00	0%
<i>Cuentas por cobrar</i>	4.934.135,97	3.647.725,10	1.286.410,87	35%
TOTAL PASIVOS, CAPITAL PASIVOS	15.019.634,63	13.749.663,45	1.269.971,18	9%
<i>Cuentas por pagar</i>	1.430.527,41	160.556,23	1.269.971,18	791%
CAPITAL CONTABLE				
<i>Presupuesto anual</i>	13.589.107,22	13.589.107,22	0,00	0%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2003 y 2002,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, **Revisado por:** Ricardo Jiménez contador municipal

A nivel horizontal la cuenta que presenta una variación significativa en los activos son las cuentas por cobrar las cuales aumentan un 35% del año 2002 al 2003, lo que evidencia una carencia en la gestión de cobro a nivel de cementerios y por ende que el servicio de cementerios no llega a ser autosuficiente.

Por otra parte, las existencias en bodega disminuyeron un 6%, esto se da por la estabilidad del presupuesto anual, por lo que la compra de materiales no se cubre, por el rubro antes mencionado.

Con respecto a los pasivos, las cuentas por pagar aumentan un 791%, o sea que hubo un incremento de endeudamiento de 1.269.971,18, esto se refleja por la estabilidad del presupuesto (castigo), impuesto por la Contraloría General de la República, cuando las programaciones de presupuesto enviadas por la institución para el año siguiente no cumple con lo establecido por su reglamento, por ende se castiga en generalidad del presupuesto a la institución, dejándola con el presupuesto

del año anterior sin incremento alguno, lo que evidencia que no se puede cubrir la capacidad de pago o ser autosuficiente, por lo que se debe tomar efectivo de las recaudaciones de otras actividades para mantener el servicio de cementerios.

A partir de ahora se realizarán las comparaciones en los periodos subsiguientes con el fin de determinar la evolución y comportamiento de las cuentas y si este servicio puede lograr convertirse en autosuficiente. Primeramente se presenta el balance general del periodo 2004 que se muestra a continuación

Cuadro 20 Balance General Del Año 2004

Municipalidad de Escazú
Balance General del Servicio de Cementerios
Al 30 de diciembre 2004

ACTIVOS			VERTICAL
Activo Circulante			%
<i>Existencias en bodega</i>	477.618,40		4%
<i>Cuentas por cobrar</i>	1.869.978,94		15%
Activos fijos			
<i>Maquinaria y equipo</i>	148.680,00		1%
<i>Terrenos</i>	9.814.500,00		80%
Terreno Zúñiga	5.832.000,00		48%
Terreno Quesada	3.982.500,00		32%
TOTAL ACTIVOS	12.310.777,34	<u>12.310.777,34</u>	100%
PASIVOS			
<i>Cuentas por pagar</i>	2.810.777,34		23%
Total pasivos		2.810.777,34	
CAPITAL CONTABLE			
Presupuesto anual	9.500.000,00		77%
Total capital contable		<u>9.500.000,00</u>	
TOTAL PASIVOS, CAPITAL		<u>12.310.777,34</u>	100%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2003, Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

De los activos totales cabe destacar que un 80% proviene de los terrenos los cuales son el patrimonio municipal en este servicio y el que genera mayor valor es el cementerio Zúñiga por sus dimensiones, el cual asciende a un 48%, lo cual equivale a ¢5.832.000,00 y el monto total de los cementerios equivale a ¢9.184.500,00.

Por otra parte las existencias en bodega del periodo son de un 4% lo cual equivale a ¢437.618,40.

Las cuentas por cobrar equivalen a un 15% del total de activos lo cual monetariamente es igual a ¢1.869.978,94 y representa las recaudaciones pendientes al periodo 2004 en este servicio.

En cuanto a la parte referente a los pasivos y capital, los pasivos absorben un 23% ello equivale a ¢2.810.777,34 y el capital o presupuesto destinado al servicio, este año es de un 77% lo cual equivale a ¢ 9.500.000,00, ahora para comprender si esto refleja una buena situación de un periodo a otro veremos los análisis horizontal y vertical correspondientes.

En el siguiente cuadro se analizan las partidas que particularmente no muestran variación alguna en su valor monetario, de lo cual se refleja en la comparación vertical que se presenta a continuación:

Cuadro 21
Balance General Comparativo Y Análisis Vertical
Del Año 2003 - 2004
Municipalidad de Escazú
Balance General Comparativo y Análisis Vertical

	2004 Monto	%	2003 Monto	%
ACTIVOS				
TOTAL ACTIVOS	12.310.777,34	100%	15.019.634,63	100%
Activos fijos				
<i>Existencias en bodega</i>	477.618,40	4%	270.998,66	2%
<i>Maquinaria y equipo</i>	148.680,00	1%	0,00	0%
<i>Terrenos</i>	9.814.500,00	80%	9.814.500,00	65%
<i>Cuentas por cobrar</i>	1.869.978,94	15%	4.934.135,97	33%
TOTAL PASIVOS,				
CAPITAL	12.310.777,34	100%	15.019.634,63	100%
PASIVOS				
<i>Cuentas por pagar</i>	2.810.777,34	23%	1.430.527,41	10%
CAPITAL CONTABLE				
<i>Presupuesto anual</i>	9.500.000,00	77%	13.589.107,22	90%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2004 y 2003,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Según lo observado en los estados de resultados 2003-2004, la cuenta de terrenos se mantiene en el mismo valor monetario, por la no reevaluación de los terrenos como se mencionó anteriormente, esto es contradictorio ya que cualquier terreno al pasar el tiempo adquiere mayor plusvalía, sin embargo según lo antes observado estos terrenos mantuvieron el mismo valor monetario, lo que disminuye el valor de los activos porcentualmente y es una contradicción contablemente hablando, ya que

los terrenos son el único activo fijo que no se deprecia y gana valor, en lugar de perderlo.

El presupuesto anual a nivel monetario se redujo debido a lo aprobado para este servicio por parte de la Contraloría General de la República, lo que evidencia nuevamente que se tiende a no cubrir con las necesidades.

Como se observó en la comparación anterior no hablamos de la variación significativa a nivel porcentual, ya que, el equipo investigador considera más ilustrativo para efectos de análisis la comparación de ambos periodos sin las cifras monetarias para comprender el comportamiento de las cuentas de un periodo a otro como seguidamente se observa:

Cuadro 22
Análisis Vertical Comparativo Porcentual Del Balance General
Del Año 2003 - 2004

Municipalidad de Escazú
Análisis Vertical Comparativo del Balance General

	Año 2004 %	Año 2003 %	Variación
ACTIVOS			▲
TOTAL ACTIVOS	100%	100%	0%
Activos fijos			
<i>Existencias en bodega</i>	4%	2%	2%
<i>Maquinaria y equipo</i>	1%	0%	0%
<i>Terrenos</i>	80%	65%	15%
<i>Cuentas por cobrar</i>	15%	33%	-18%
TOTAL PASIVOS,			
CAPITAL	100%	100%	0%
PASIVOS			
<i>Cuentas por pagar</i>	23%	10%	13%
CAPITAL CONTABLE			
<i>Presupuesto anual</i>	77%	90%	-13%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2004 y 2003,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Según lo observado en los estados de resultados 2003-2004, la cuenta de terrenos a nivel porcentual aumenta un 15%, cualquier terreno al pasar el tiempo adquiere mayor plusvalía, ya que los terrenos son el único activo fijo que no se deprecia pues gana valor, en lugar de perderlo.

Las cuentas por cobrar disminuyeron un 18%, lo que evidencia mejoras en la gestión de cobros y una mayor recuperación de los tributos pendientes de cementerios para

el periodo 2004, esto denota los inicios de un plan para la recuperación de los pendientes por medio de la actualización de datos personales de los contribuyentes según lo señalado por el departamento de administración financiera tributaria al equipo investigador.

Las cuentas por pagar aumentaron un 13% debido a la falta de presupuesto para cubrir las necesidades básicas de mantenimiento de este servicio, además por otra parte como lo observamos anteriormente a pesar de que las cuentas por cobrar disminuyeron, estas recaudaciones no se reflejan invertidas en el periodo para este servicio pues las cuentas por pagar reflejan lo contrario.

El presupuesto anual disminuye un 13%, esto debido a que aumenta en un monto total para la municipalidad pero en la planificación en el departamento correspondiente del mantenimiento de este servicio es Contraloría Ambiental, el presupuesto aprobado por la Contraloría General de la República fue inferior al del año 2003, y esto no refleja el aumento en la tasa de el servicio en estudio.

Seguidamente se muestra para una mejor panorámica de la situación en el análisis horizontal del período 2003-2004 donde se analiza por medio de la variación absoluta y relativa de dicho periodo.

Cuadro 23
Balance General Comparativo Y Análisis Horizontal
Del Año 2003 - 2004

Municipalidad de Escazú

Balance General Comparativo y Análisis Horizontal

	2004	2003	Variación Absoluta	Variación Relativa
ACTIVOS				
TOTAL ACTIVOS	12.310.777,34	14.389.634,63	-2.078.857,29	-14%
Activos fijos				
<i>Existencias en bodega</i>	477.618,40	270.998,66	206.619,74	76%
<i>Maquinaria y equipo</i>	148.680,00	0,00	148.680,00	0%
<i>Terrenos</i>	9.814.500,00	9.184.500,00	630.000,00	7%
<i>Cuentas por cobrar</i>	1.869.978,94	4.934.135,97	-3.064.157,03	-62%
TOTAL PASIVOS, CAPITAL PASIVOS	12.310.777,34	15.019.634,63	-2.708.857,29	-18%
<i>Cuentas por pagar</i>	2.810.777,34	1.430.527,41	1.380.249,93	96%
CAPITAL CONTABLE				
<i>Presupuesto anual</i>	9.500.000,00	13.589.107,22	-4.089.107,22	-30%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2004 y 2003,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

A nivel horizontal la cuenta que presenta una variación significativa en los activos son las existencias en bodega las cuales aumentan en un 76%, lo cual equivale monetariamente a ¢206.619.74, las cuentas por cobrar disminuyen un 62% del año 2003 al 2004, lo que representa una disminución de ¢3.064-157,03, esto evidencia una mejora en esta cuenta ya que se da una mayor recaudación de tributos por parte de la institución en este servicio.

En este año se adquiere maquinaria y equipo por un valor de ¢148.680,00 lo cual no genera un valor porcentual comparativo por adquirirse en el periodo 2004.

Con respecto a los pasivos, las cuentas por pagar aumentan un 96%, o sea que hubo un incremento de endeudamiento de ¢1.380.249,93, esto refleja que el presupuesto del periodo en este servicio no cubre las necesidades básicas por lo cual se recurre a dinero de otras cuentas para solventar las mismas.

El presupuesto disminuye un 30% lo cual equivale a ¢4.089.107,22, lo que indica que en dicho servicio se dejó de percibir esta cantidad la cual pudo ayudar a cubrir las deudas del periodo, así como solventar las necesidades del mismo sin recurrir a otros rubros.

4.3.1.2 Estado de Resultados

En el Estado de Resultados se analizan los excedentes y/ o pérdidas de un periodo determinado cabe resaltar que la cuenta de las **cargas sociales** se muestran en el porcentaje indicado (19%), debido a que las municipalidades se ven amparadas ante al siguiente artículo del código municipal:

ARTÍCULO 8- Concédase a las municipalidades exención de toda clase de impuestos, contribuciones, tasas y derechos.

Aclaremos esta cuenta en particular ya que podría darse la confusión en este concepto por el aumento en las contribuciones por aspectos como: el INA, IFAM, u otras de las contribuciones a las que esta exenta la Municipalidad, gracias al Código Municipal.

De este punto aclaratorio en adelante se tratará cada uno de los estados de resultados comenzando por el año 2002 para determinar el impacto de los gastos y los ingresos en la autosuficiencia de este servicio.

Reiteramos que la elaboración de los Estados de Resultados se efectúan con base en los informes de ejecución presupuestaria del periodo 2002-2004, y que gracias a la revisión del contador municipal se muestran los estados por su año respectivo.

De lo cual para análisis de este periodo y como se hizo en el balance general se harán estados porcentuales para determinar las cuentas representativas del periodo para que de este modo se puedan efectuar las metas que se proponen en el capítulo I, a continuación se ilustra el estado que anteriormente se mostró pero con la representación porcentual de sus cuentas para el año 2002

Cuadro 24
Estado De Resultados Al Año 2002
Municipalidad de Escazú
Estado de Resultados del Servicio Cementerios
Al 30 de diciembre 2002

INGRESOS		VERTICAL
Servicio de cementerios		%
Mantenimiento de cementerios	4.492.287,97	87%
Alquiler de nichos	40.012,00	1%
Exhumación e inhumación restos	<u>612.972,25</u>	12%
Total ingresos de servicio cementerios		5.145.272,22
EGRESOS		
Cementerios		
Servicios personales	10.762.052,03	95%
Sueldos fijos	8.139.001,82	72%
Suplencias	2.751,65	0%
Horas extras	280.012,04	2%
Décimo tercer mes	729.646,17	6%
Cargas sociales 19%	1.610.640,35	14%
C.C.S.S del periodo	1.186.787,62	10%
Banco Popular 0.05%	42.385,27	19%
Ley 7983 4.5%	381.467,46	3%
Servicios no personales	301.108,79	3%
Seguro de riesgos profesionales	214.108,79	2%
Otros no personales	87.000,00	1%
Materiales y suministros	287.438,35	3%
Maquinaria y equipo	<u>0,00</u>	0%
Total egresos cementerios		11.350.599,17
Pérdida o excedente del periodo		-6.205.326,95
		-121%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2002, Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Como se puede observar del total de los ingresos un 87% proviene de la cuenta de Mantenimiento de los cementerios la cual equivale a ¢4.492.287,97 lo cual corresponde a la cuenta de recaudación por las personas que son dueñas de un derecho o nicho y que han inhumado o dan mantenimiento al derecho o nichos de las que son propietarias.

Seguido de esto se denota que un 12% de los ingresos equivalente a ¢612.972,25 proviene de la cuenta de inhumación y exhumación de restos en los cementerios, la única de las cuentas que no representó mayor relevancia es el alquiler de nichos la

cual para el periodo representa un 1% que asciende a ¢40.012,00 de los ingresos totales para el periodo.

En la sección referente a la parte de los gastos encontramos para el periodo 2002 la siguiente situación la cuenta de servicios personales asciende a un 95% lo cual representa ¢10.762.052,03, esta cuenta presupuestaria es de los salarios con las respectivas deducciones de cargas sociales y otras cargas varias; el incremento en esta cuenta sin el aumento de los ingresos hace que el servicio por fuerza deba recurrir a ingresos recaudados por otros conceptos de recaudación y con ello hacer que el mismo para este periodo no sea autosuficiente, recordemos que para este periodo los salarios corresponden a los de 2 guardas quienes de acuerdo con la información suministrada por la Contraloría de Servicios durante este periodo a pesar de ser pagados para la vigilancia de los Cementerios, ellos se encontraban por órdenes municipales vigilando la oficina municipal de la mujer que se encontraba en las cercanías del Cementerio Quesada, convirtiendo este personal en carga financiera para la institución; el panteonero y el peón.

Los servicios no personales y los materiales y suministros equivalen de igual manera a un 3%, de ello que se visualiza que a pesar de que para el periodo 2002 aunque estas dos cuentas no generan gran relevancia monetaria, si hubiese algún incremento en alguna de ellas, la pérdida ascendería a un monto mayor, haciendo más lejana la utilidad para el desarrollo del periodo 2002, con lo que finalmente vemos que la pérdida del periodo es de -121% esto equivale a ¢-6.205.326,95.

Finalmente y resumiendo, se muestra que en el periodo hay un problema dado que los gastos son superiores a los ingresos debido a una mala gestión de cobros deducida del no incremento en la tarifa de las tasas en el periodo de estudio de los números que se visualizan en el estado de resultados.

Ahora para tener una mejor perspectiva de la evolución de la situación financiera de la institución en materia de este servicio, se presentan estados de resultados de periodos posteriores más puntualmente el año 2003 y 2004. A continuación se ilustra el estado con la representación porcentual de cuentas para el año 2003

Cuadro 25
Estado De Resultados Al Año 2003
Municipalidad de Escazú
Estado de Resultados del Servicio Cementerios
Al 30 de diciembre 2003

		VERTICAL
		%
INGRESOS		
Servicio de cementerios		
Mantenimiento de cementerios	7.084.779,79	87%
Alquiler de nichos	160.048,00	2%
Exhumación e inhumación restos	<u>874.341,25</u>	11%
Total ingresos de servicio cementerios	8.119.169,04	100%
EGRESOS		
Cementerios		
<i>Servicios personales</i>	11.875.186,61	95%
Sueldos fijos	8.919.739,90	71%
Suplencias	107.910,00	1%
Horas extras	475.063,85	4%
Décimo tercer mes	640.982,00	5%
<i>Cargas sociales 19%</i>	1.731.490,86	14%
C.C.S.S del periodo	1.275.835,35	10%
Banco Popular 0.05%	45.565,56	0%
Ley 7983 4.5%	410.089,95	3%
<i>Servicios no personales</i>	328.933,55	3%
Seguro de riesgos profesionales	241.933,55	2%
Otros no personales	87.000,00	1%
<i>Materiales y suministros</i>	270.998,66	2%
<i>Maquinaria y equipo</i>	<u>0,00</u>	0%
Total egresos cementerios	12.475.118,82	100%
Pérdida o excedente del periodo	-4.355.949,78	-54%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2003, Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Como se puede observar del total de los ingresos un 87% proviene de la cuenta de Mantenimiento de los cementerios la cual equivale a ¢7.084.779,79 que corresponde a la cuenta de recaudación por las personas que son dueñas de un derecho o nicho y que han inhumado o dan mantenimiento del derecho o nichos de las que son propietarias.

Seguido de esto se denota que un 11% de los ingresos lo cual equivale a ¢874.341,25 proveniente de la cuenta de inhumación y exhumación de restos en los cementerios, la única de las cuentas que no representó mayor relevancia es el alquiler de nichos la cual para el periodo representa un 2% que asciende a ¢160.048,00 de los ingresos totales para el periodo.

En la sección referente a la parte de los gastos encontramos para el periodo 2003 la siguiente situación; la cuenta de servicios personales asciende a un 95%, ello representa ¢11.875.186,61 esta cuenta presupuestaria es de los salarios con las respectivas deducciones de cargas sociales entre otras cargas varias; los servicios no personales, equivalen de igual manera a un 3%, con lo que finalmente vemos que la pérdida del periodo es de -54% lo cual equivale a ¢ -4.355.949,78.

Con lo que se muestra que en el periodo persiste el problema en que los gastos son superiores a los ingresos debido a una mala gestión de cobros presentada por el no reajuste de la tasa para el periodo visualizado en los números que se muestran en el estado de resultados.

Para poder comprender mejor la situación que se presenta en este periodo respecto al año 2002, se hará la comparación vertical y horizontal de ambos años para así ver el comportamiento de los ingresos versus los egresos y determinar porque se dan los resultados de pérdida o ganancia de un periodo a otro.

Para el análisis vertical como se hizo en el balance general se hará visualización de la situación por medio de dos cuadros representativos, uno que compara los montos y sus porcentajes y otro en el cual por medio de los porcentajes se mide la variación de un periodo a otro para analizar el comportamiento de cada una de las cuentas respectivamente.

Seguidamente se hace Análisis Vertical de los montos y su impacto en el periodo 2002-2003 para determinar si este comportamiento genera alguna consecuencia en el periodo

Cuadro 26
Estado De Resultados Comparativo Y
Análisis Vertical al Año 2002- 2003
Municipalidad de Escazú
Estado de Resultados Comparativo y Análisis Vertical

	2003 Monto	%		2002 Monto	%	
INGRESOS						
Total ingresos de servicio cementerios	8.119.169,04	100%		5.145.272,22	100%	
Mantenimiento de cementerios	7.084.779,79	87%		4.492.287,97	87%	
Alquiler de nichos	160.048,00	2%		40.012,00	1%	
Exhumación e inhumación restos	874.341,25	11%		612.972,25	12%	
EGRESOS						
Total egresos cementerios	12.475.118,82	100%	65%	11.350.599,17	100%	45%
Servicios personales	11.875.186,61	95%	62%	10.762.052,03	95%	43%
Servicios no personales	328.933,55	3%	2%	301.108,79	3%	1%
Materiales y suministros	270.998,66	2%	1%	287.438,35	3%	1%
Maquinaria y equipo	0,00	0%	0%	0,00	0%	0%
Pérdida o excedente del periodo	-4.355.949,78	-54%		-6.205.326,95	-121%	

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2002-2003,

Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, **Revisado por:** Ricardo Jiménez contador municipal

Para efectos de un análisis comparativo y a modo aclaratorio, más adelante se analizará la variación porcentual a nivel vertical en el cuadro subsiguiente de una manera más ilustrativa y el aumento y disminución de las cuentas en el análisis horizontal de una forma más amplia y detallada.

Según lo observado en el periodo 2002-2003, a nivel monetario el ingreso por mantenimiento de cementerios aumentó del periodo 2002 ¢4.492.287,97 a ¢7.084.779,79 para el periodo 2003. El alquiler de nichos aumenta de ¢40.012,00 para el periodo 2002 a ¢160.048,00 y por último el rubro en los ingresos de la exhumación e inhumación también asciende de ¢612.972,25 periodo 2002 a ¢874.341,25 para el periodo 2003.

Como podemos observar en las cuentas de los egresos podemos encontrar lo siguiente: la cuenta de servicios personales asciende de ¢10.762.052,03 para el periodo 2002 a ¢11.875.186,61 para el periodo 2003, servicios no personales aumenta de ¢301.108,79 a ¢328.933,55 para periodo 2003 y por último la cuenta de materiales y suministros disminuye de ¢287.438,35 a ¢270.998,66.

En el análisis vertical quisimos además de comparar los montos a través de los periodos 2003-2002, nos vemos en la necesidad para complementar el análisis de realizar una comparación de la variación de los porcentajes de las cuentas de relevancia como se muestra en el cuadro 26.

Cuadro 27
Análisis Vertical Porcentual
Comparativo Del Estado De Resultados Año 2002- 2003
Municipalidad de Escazú
Análisis Vertical Comparativo del Estado de Resultados

	Año 2003 %	Año 2002 %	Variación
INGRESOS			
Total ingresos de servicio cementerios	100%	100%	
<i>Mantenimiento de cementerios</i>	87%	87%	0,00
<i>Alquiler de nichos</i>	2%	1%	0,01
<i>Exhumación e inhumación restos</i>	11%	12%	-0,01
EGRESOS			
Total egresos cementerios	100%	100%	0,00
<i>Servicios personales</i>	95%	95%	0,00
<i>Servicios no personales</i>	3%	3%	0,00
<i>Materiales y suministros</i>	2%	3%	-0,01
<i>Maquinaria y equipo</i>	0%	0%	0,00
Pérdida o excedente del periodo	-54%	-121%	0,67

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2002-2003,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Con respecto a los resultados observados en el análisis vertical en el apartado de los ingresos las cuentas que tuvieron variación en el periodo 2002-2003 son las siguientes: alquiler de nichos aumenta un 1%, ello representa la adquisición de alquiler de bóvedas por nuevos contribuyentes y por otro lado el rubro de exhumación e inhumación de restos disminuye un 1%, lo que constituye la reducción de inhumar o exhumar para este periodo.

De acuerdo con la sección de egresos la única cuenta que varía es la de materiales y suministros, la cual se reduce en un 1%, lo que se debe a que se mantuvo estable el presupuesto operativo para este periodo.

Como se enunció al comienzo del análisis, veremos la variación absoluta de cada una de las cuentas, así como la variación relativa para comparar los diferenciales de un periodo a otro, como se detalla a continuación:

Cuadro 28
Del Estado De Resultados Comparativo Y
Análisis Horizontal
Año 2002- 2003

0Municipalidad de Escazú
Estado de Resultados Comparativo y Análisis Horizontal

	2003	2002	Variación Absoluta	Variación Relativa
INGRESOS				
Total ingresos de servicio cementerios	8.119.169,04	5.145.271,25	2973897,79	58%
<i>Mantenimiento de cementerios</i>	7.084.779,79	4.492.287,00	2592492,79	58%
<i>Alquiler de nichos</i>	160.048,00	40.012,00	120036	30%
<i>Exhumación e inhumación restos</i>	874.341,25	612.972,25	261369	43%
EGRESOS				
Total egresos cementerios	12.475.118,82	11.350.599,17	1124519,65	10%
<i>Servicios personales</i>	11.875.186,61	10.762.052,03	1113134,58	10%
<i>Servicios no personales</i>	328.933,55	301.108,79	27824,76	9%
<i>Materiales y suministros</i>	270.998,66	287.438,35	-16439,69	-6%
<i>Maquinaria y equipo</i>	0,00	0,00	0	0%
Pérdida o excedente del periodo	-4.355.949,78	-6.205.327,92	1.849.378,14	-30%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2002-2003,

Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Como podemos observar la cuenta de mantenimiento de cementerios aumentó en ¢2.973.897,79, lo cual representa un aumento porcentual del 58% y equivale a un reajuste en la tarifa de este rubro en estudio. El alquiler de nichos asciende ¢12.036,00, lo cual simboliza un 30% de incremento y se debe a un aumento en la demanda del alquiler de nichos, por último las exhumaciones e inhumaciones aumentaron en ¢261.369,00, lo que constituye un 43% de incremento. El total de los ingresos incrementó en ¢2.973.897,79 lo cual equivale a un 58%.

Con respecto a los egresos podemos observar que la cuenta por servicios personales aumentó un ¢1.124.519,65 lo que simboliza un 10%, ello se da por los aumentos de ley ante el incremento en el costo de la vida al igual que en los servicios no personales que aumentó en un 9% y representa ¢27.824,76. la cuenta de los materiales y suministros disminuyó en ¢16.439,69, lo que equivale a un 6%, esto se da porque el presupuesto anual se mantiene constante Por último, la maquinaria y equipo no presentó ningún movimiento durante el periodo.

El total de egresos aumentó ¢1.124.519,65 lo cual equivale a un 10% y finalmente vemos que en la pérdida o excedente hubo una recuperación de ¢1.849.378,14 equivalente a un 30% de mejoría para el periodo 2003

Para análisis de este periodo siguiente se harán los Estados porcentuales para determinar las cuentas representativas del periodo. A continuación se ilustra el estado con la representación porcentual de sus cuentas para el año 2004.

Cuadro 29
Estado De Resultados Año 2004
Municipalidad de Escazú
Estado de Resultados del Servicio Cementerios
Al 30 de diciembre 2004

INGRESOS		VERTICAL
Servicio de cementerios		%
Mantenimiento de cementerios	1.702.600,56	22%
Alquiler de nichos	160.048,00	2%
Exhumación e inhumación restos	771.131,00	10%
Pendiente mantenimiento cementerios	1.869.978,94	24%
Cobros por adelantado cementerios	3.301.160,96	42%
Total ingresos de servicio cementerios	7.804.919,46	100%
EGRESOS		
Cementerios		
<i>Servicios personales</i>	5.241.988,50	68%
Sueldos fijos	3.560.276,35	46%
Salario escolar	182.012,92	2%
Suplencias	75.498,53	1%
Horas extras	163.421,62	2%
Décimo tercer mes	306.671,32	4%
<i>Cargas sociales 19%</i>	954.107,76	12%
C.C.S.S del periodo	696.301,78	9%
Banco Popular 0.05%	36.656,57	0%
Ley 7983 4.5%	221.149,41	3%
<i>Servicios no personales</i>	1.873.786,60	24%
Seguro de riesgos profesionales	55.966,60	1%
Otros no personales	1.817.820,00	23%
<i>Materiales y suministros</i>	477.618,40	6%
<i>Maquinaria y equipo</i>	148.680,00	2%
Total egresos cementerios	7.742.073,50	100%
Pérdida o excedente del periodo	62.845,96	1%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2004, Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Como se puede observar del total de los ingresos un 42% proviene de la cuenta de Cobros por adelantado del Servicio de Cementerios, la cual equivale a ¢3.301.160,96, ello corresponde a recaudaciones que los contribuyentes efectúan al pagar todos los trimestres del servicio al comienzo del año , la cuenta Pendiente de

Servicio de Cementerios equivale a un 24% lo cual corresponde ¢1.869.978,94, esto es una cuenta de cobro por pendientes de los contribuyentes para el pago de los tributos de este servicio, el Mantenimiento de los cementerios asciende a un 22% el cual equivale a ¢1.702.600,56 lo cual corresponde a la cuenta de recaudación por las personas que son dueñas de un derecho o nicho y que han inhumado o dan mantenimiento al derecho o nichos de las que son propietarias.

Seguido de esto se denota que un 10% de los ingresos lo cual equivale a ¢771.131,00 proveniente de la cuenta de inhumación y exhumación de restos en los cementerios, la única de las cuentas que no representó mayor relevancia es el alquiler de nichos, misma que para el periodo representa un 2% que asciende a ¢160.048,00 de los ingresos totales para el periodo.

En la sección referente a la parte de los gastos hay que aclarar que a diferencia de los dos estados anteriores, en este periodo se realiza el pago de un beneficio adicional para los trabajadores del servicio de cementerios y es la incorporación del salario escolar, además hay que aclarar de acuerdo a lo señalado por el Departamento de Contraloría Ambiental, que a partir de este periodo no se destinará a los guardas de seguridad para los cementerios.

A continuación se desglosa la situación de los egresos para el periodo 2004, en la cuenta de servicios personales asciende a un 68% lo cual representa ¢5.241.988,50 esta cuenta presupuestaria es de los salarios en este año se da la introducción de el salario escolar y la situación de que ya no se debe de contemplar el salario de los guardas para los cementerios, el detalle de los pagos de ley a diferencia de los periodos anteriores varía en los porcentajes de la siguiente manera: los sueldos fijos equivalen a un 48% lo cual corresponde a ¢ 3.560.276,35 , entre las deducciones se denotan como importantes las cargas sociales las cuales equivalen a un 12% del total de los egresos, ello nos arroja un valor de ¢954.107,76, seguida de un 4% del décimo tercer mes que corresponde a ¢306.671,32, y de una forma equitativa a nivel porcentual con un 2% encontramos el salario escolar y las horas extra.

La contribución por la ley 7983 equivale a un 3% equivalente a ¢221.149,41, los servicios no personales ascienden a un 24% que se relacionan a ¢1.873.786,60 los cuales corresponden a los seguros de los trabajadores de este servicio.

Los materiales y suministros tienen un porcentaje del 6% correspondiente a ¢477.618,40 y finalmente en la sección de los egresos nos encontramos con la maquinaria y equipo la cual es de un 2% correspondiente a un monto de ¢148.680,00, esto nos evidencia que en el periodo 2004 se hizo adquisición de nueva maquinaria la cual será de utilidad para el mantenimiento de este servicio.

Con lo que se muestra que en él hay una mejoría y no se presentan números rojos ya que los ingresos superan a los gastos, esto se deduce de los números que se visualizan en el estado de resultados.

Para poder comprender mejor la situación presentada en este periodo respecto al año 2003 se hará la comparación vertical y horizontal de ambos años para así ver el comportamiento de los ingresos versus los egresos y determinar porque se dan los resultados de pérdida o ganancia de un periodo a otro.

Para el análisis vertical como se hizo en el balance general se hará visualización de la situación por medio de dos cuadros representativos, uno compara los montos y sus porcentajes y otro, en el cual por medio de los porcentajes, se mide la variación de un periodo a otro para analizar el comportamiento de cada una de las cuentas respectivamente.

Después se hace análisis de los montos y su impacto en el periodo 2003-2004 para determinar si este comportamiento genera alguna consecuencia en el periodo

Cuadro 30
Estado De Resultados Comparativo
Y Análisis Vertical Año 2003 - 2004
Municipalidad de Escazú
Estado de Resultados Comparativo y Análisis Vertical

	2004 Monto	%		2003 Monto	%	
INGRESOS						
Total ingresos de servicio cementerios	7.804.919,46	100%		8.119.169,04	100%	
Mantenimiento de cementerios	1.702.600,56	22%		7.084.779,79	87%	
Alquiler de nichos	160.048,00	2%		160.048,00	2%	
Exhumación e inhumación restos	771.131,00	10%		874.341,25	11%	
Pendiente mantenimiento cementerios	1.869.978,94	24%				
Cobros por adelantado cementerios	3.301.160,96	42%				
EGRESOS						
Total egresos cementerios	7.742.073,50	100%	101%	12.475.118,82	100%	65%
Servicios personales	5.241.988,50	68%	44%	11.875.186,61	95%	62%
Servicios no personales	1.873.786,60	24%	24%	328.933,55	3%	2%
Materiales y suministros	477.618,40	6%	6%	270.998,66	2%	1%
Maquinaria y equipo	148.680,00	2%	2%	0,00	0%	0%
Pérdida o excedente del periodo	62.845,96	1%		-4.355.949,78	-54%	

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2003 y 2004,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Para efectos de un análisis comparativo y a modo aclaratorio nuevamente en este periodo más adelante se analizará la variación porcentual a nivel vertical en el cuadro subsiguiente de una forma más ilustrativa, así como el aumento y disminución de las cuentas en el análisis horizontal de una forma más amplia y detallada.

Según lo observado en el periodo 2003-2004, a nivel monetario el ingreso por mantenimiento de cementerios disminuyó del periodo 2003 ¢8.119.169,04 a ¢7.804.919,46 para el periodo 2004. El alquiler de nichos se mantiene constante para el periodo 2003-2004 con un valor de ¢160.048,00 y por último el rubro en los ingresos de la exhumación e inhumación también disminuye de ¢874.341,25 periodo 2003 a ¢771.131,00 para el periodo 2004.

Como podemos observar en las cuentas de los egresos podemos encontrar lo siguiente: la cuenta de servicios personales disminuye de ¢11.875.186,61 para el periodo 2003 a ¢5.241.988,50 para el periodo 2004, servicios no personales

aumenta de ¢328.933,55 a ¢1.873.786,60 para periodo 2004, la cuenta de materiales y suministros aumenta de ¢270.998,66 a ¢ 477.618,40 y por último la cuenta de maquinaria y equipo tiene un valor de ¢148.680,00 para el periodo 2004.

Cuadro 31
Análisis Vertical Comparativo
Del Estado De Resultados
Año 2003 - 2004
Municipalidad de Escazú
Análisis Vertical Comparativo del Estado de Resultados

	Año 2004 %	Año 2003 %	Variación
INGRESOS			▲
Total ingresos de servicio cementerios	100%	100%	
<i>Mantenimiento de cementerios</i>	22%	87%	-0,65
<i>Alquiler de nichos</i>	2%	2%	0,00
<i>Exhumación e inhumación restos</i>	10%	11%	-0,01
<i>Pendiente mantenimiento cementerios</i>	24%		0,24
<i>Cobros por adelantado cementerios</i>	42%		0,42
EGRESOS			
Total egresos cementerios	100%	100%	0,00
<i>Servicios personales</i>	68%	95%	-0,27
<i>Servicios no personales</i>	24%	3%	0,21
<i>Materiales y suministros</i>	6%	2%	0,04
<i>Maquinaria y equipo</i>	2%	0%	0,02
 Pérdida o excedente del periodo	 1%	 -54%	 0,55

.Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2003 y 2004, Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Con respecto a los resultados observados en el análisis vertical en el apartado de los ingresos las cuentas que tuvieron variación en el periodo 2003-2004 son las siguientes: Mantenimiento de cementerios disminuye un 65%, el cual se da por motivo de que aparece una nueva cuenta para el periodo 2004, cobro por adelantado de cementerios que representa un 42% de los ingresos totales y aunque se refleja por aparte esta representa un pago anual de la cuenta anteriormente mencionada donde se cobra a mediano plazo por este servicio y por otro lado la cuenta de exhumación e inhumación de restos la cual disminuye un 1%, lo que constituye la reducción en esta cuenta.

De acuerdo con la sección de egresos la cuenta de servicios personales disminuye un 27%, esto se da por recorte de personal para este servicio, con respecto a los

servicios no personales estos aumentan un 21%, lo que representa un rubro que contempla dentro de los servicios no personales como una pequeña caja para cubrir gastos no contemplados dentro de la clasificación de cuentas y que por ende ingresan en este rubro , por otro lado los materiales y suministros incrementan un 4%, esto se da por motivo de que para este periodo el presupuesto operativo aumenta, por lo que se incrementa la adquisición de suministros y materiales. Para finalizar la cuenta de maquinaria y equipo aumenta un 2%, eso se da por que para este periodo se adquiere maquinaria nueva.

Como se menciona al comienzo del análisis, veremos el estado comparativo y el análisis horizontal para el periodo 2003-2004, como se detalla a continuación:

Cuadro 32
Estado De Resultados Comparativo
Y Análisis Horizontal
Del Año 2003 - 2004
Municipalidad de Escazú
Estado de Resultados Comparativo y Análisis Horizontal

	2004	2003	Variación Absoluta	Variación Relativa
INGRESOS				
Total ingresos de servicio cementerios	7.804.919,46	8.119.169,04	-314.249,58	-4%
<i>Mantenimiento de cementerios</i>	1.702.600,56	7.084.779,79	-5.382.179,23	-76%
<i>Alquiler de nichos</i>	160.048,00	160.048,00	0,00	0%
<i>Exhumación e inhumación restos</i>	771.131,00	874.341,25	-103.210,25	-12%
<i>Pendiente mantenimiento cementerios</i>	1.869.978,94	0,00	1.869.978,94	0%
<i>Cobros por adelantado cementerios</i>	3.301.160,96	0,00	3.301.160,96	0%
EGRESOS				
Total egresos cementerios	7.742.073,50	12.475.118,82	-4733045,32	-38%
<i>Servicios personales</i>	5.241.988,50	11.875.186,61	-6.633.198,11	-56%
<i>Servicios no personales</i>	1.873.786,60	328.933,55	1.544.853,05	470%
<i>Materiales y suministros</i>	477.618,40	270.998,66	206.619,74	76%
<i>Maquinaria y equipo</i>	148.680,00	0,00	148.680	0%
<i>Pérdida o excedente del periodo</i>	62.845,96	-4.355.949,78	4.418.795,74	-101%

Fuente: Municipalidad de Escazú, IV informe de ejecución presupuestaria año 2003 y 2004,
Elaborado por: Alfaro, Mora, Villalobos, Revisado por: Ricardo Jiménez contador municipal

Como podemos observar la cuenta de mantenimiento de cementerios disminuyó en ¢5.382.179,23, lo cual representa una disminución porcentual del 76% y equivale a los ingresos por el mantenimiento de los nichos de los contribuyentes en el periodo

2003-2004 de este rubro en estudio. El alquiler de nichos permanece constante no representó aumento ni disminución monetaria lo cual simboliza un 0% de incremento.

Cabe resaltar que en el periodo 2004 surgen los cobros por adelantado los cuales corresponden a los pagos anuales del mantenimiento del servicio de cementerios el cual es de ¢3.301.160,96 es de considerar que esta forma de pago al ser utilizada disminuyó los ingresos del primer rubro a nivel trimestral ya que en trimestres posteriores no se perciben ingresos por algunos de los contribuyentes al haber cifra solamente en el periodo 2004, no hay un porcentaje de comparación lo cual es un 0%.

Además hay otro rubro que aparece para efectos de análisis y es el pendiente de cobro por el servicio de cementerio que equivale a ¢1.869.978,94, el cual es el faltante de deuda por cobrar en el servicio la cual porcentualmente nos da en 0% al igual como en el rubro anterior y, por último las exhumaciones e inhumaciones disminuyeron en ¢103.210,25, lo que constituye un 12% de disminución. El total de los ingresos disminuyó en ¢314.249,58 ello equivale a un 4%.

Con respecto a los egresos podemos observar que la cuenta por servicios personales disminuyó un ¢6633198,11 lo que simboliza un 56 %, lo que se da por el recorte del personal en cuanto ya no se debe de incluir en el presupuesto a la vigilancia de los guardas de la municipalidad como se mencionó anteriormente, los servicios no personales que aumentó en un 470% que representa ¢1.544.853,05. la cuenta de los materiales y suministros aumento en ¢206.619,74, lo que equivale a un 76%, esto se da porque el presupuesto anual se mantiene constante Por último, la maquinaria y equipo presenta un valor de .¢ 148.680 la cual no presentará ninguna variación debido a que es hasta el periodo 2004 que aparece una adquisición en este rubro. El total de egresos disminuyó ¢4.733.045,32, ello equivale a un 38% y finalmente vemos que en la pérdida o excedente hubo una recuperación de ¢4.418.795,74 equivalente a un 101% de mejoría para el periodo 2004

4.3.3. Razones Financieras

Las razones financieras constituyen índices que relacionan dos partidas de los estados financieros, con el propósito de lograr la medición de un aspecto o situación financiera de la institución, es una medida cuyo resultado posee un significado específico y útil para el análisis; permite detectar tendencias y efectos mediante la comparación de variaciones en las partidas y estructura los estados financieros.

El cálculo de todo índice, al involucrar dos partidas que deben poseer una relación lógica y comprensible y si estas no están relacionadas, el resultado no será explicable y carecerá de validez, el uso de los índices financieros permite evaluar el éxito relativo de la institución, destacando los puntos fuertes y débiles del área examinada.

Para la investigación el estado de resultados y el balance general conforman los insumos básicos para la evaluación de estas razones, cabe destacar que la importancia y utilidad de estas razones radica en la interpretación de los resultados. Se utiliza el análisis de tendencia, el cual consiste en la comparación de resultados de razones actuales con los anteriores periodos, esto permite evaluar el cumplimiento de metas y las desviaciones con lo planeado.

De acuerdo con la teoría citada por el autor Tarciso Salas, del cual nos basamos para desarrollar el análisis de esta investigación, menciona en su libro de Análisis y Diagnóstico Financiero, que la rentabilidad es uno de los fines primordiales de la empresa. Dado que la investigación se efectúa en una institución pública este concepto será adaptado así como el significado de las razones que se exponen, el equipo investigador, considera la rentabilidad como utilidad para el desarrollo la cual mide el total de recaudaciones efectuadas en un periodo versus las obras comunales programadas por la institución en un periodo determinado.

4.3.3.1. Margen Neto de Utilidad

Este muestra la pérdida o excedente obtenida sobre los ingresos provenientes de las recaudaciones de los contribuyentes en un servicio determinado. Refleja la proporción de los ingresos que quedan una vez cubiertos los gastos de la institución, entre más alto el margen neto, permite obtener excedentes para generar una alta

utilidad para el desarrollo en la institución. Un margen pequeño produce un bajo nivel y con ello pérdida para la institución.

Los resultados del Margen Neto proporciona la información relevante sobre la estructura de los gastos de la institución; la fórmula que se utilizó para el análisis de esta razón es:

Pérdida o Excedente

Ingresos del Servicio

A continuación de lo que se explicó con anterioridad se presenta la siguiente tabla comparativa del periodo 2002-2004

Tabla 1

Razón de Margen Neto de la Utilidad en la tasa de Servicio de Cementerio del periodo 2002-2004

AÑO 2002		
¢ -6.205.326,95		-1,21%
¢ 5.145.272,22		
AÑO 2003		
¢ -4.355.949,78		-0,54%
¢ 8.119.169,04		
AÑO 2004		
¢ 62.845,96		0,01%
¢ 7.804.919,46		

Fuente: Informes de Ejecución presupuestaria periodos 2002-2004, **Elaboración:** Alfaro, Mora, Villalobos, 2005

De acuerdo con la tabla anterior el Margen Neto de Utilidad para el año 2002, en forma porcentual equivale a -1,21%, esto significa que la institución obtuvo pérdidas de ¢-121 por cada ¢100 recaudados, lo cual no genera autosuficiencia en este servicio, con base en lo mencionado por la Jefatura de Administración Financiera y Tributaria esta deficiencia provoca que se deba tomar recursos de otros servicios para cubrir las necesidades, a pesar de que, “.- **Por los servicios que preste, la municipalidad cobrará tasas y precios, que se fijarán tomando en consideración el costo efectivo más un diez por ciento (10%) de utilidad para desarrollarlos.**” (Código. Municipal art. 74, 2005), este costo efectivo que se debe tomar sobre dicho valor histórico más el periodo en propuesta”**Una vez fijados,**

entrarán en vigencia treinta días después de su publicación en La Gaceta”. (Código. Municipal art. 74, 2005), en el presupuesto general municipal, sin embargo, el servicio debería ser autosuficiente, a fin de no castigar la inversión sobre los servicios que subvencionan esta actividad, la disposición de reajuste de tasas pierde vigencia cuando se publica en la gaceta, por lo que el resultado de este margen nos demuestra un bajo nivel de rendimientos en la institución, lo que puede atribuir una incidencia de gastos.

Para el año 2003 el Margen Neto de Utilidad desciende un 0.67% puntos porcentuales equivalente en el periodo en estudio y de acuerdo con la tabla 1 a **-0,54%**, lo cual significa que se obtuvo una pérdida de ¢-54, por cada ¢100 de recaudación, lo cual refleja el castigo presupuestario en este periodo dado por la Contraloría General de la República, **“Las municipalidades acordarán el presupuesto ordinario que regirá del 1° de enero al 31 de diciembre de cada año. Para tal fin, utilizarán la técnica presupuestaria y contable recomendada por la Contraloría General de la República. El presupuesto deberá incluir todos los ingresos y egresos probables y, en ningún caso, los egresos superarán los ingresos. (Código. Municipal art. 91, 2005)”** Aún cuando esta es una normativa del Código Municipal, los resultados de esta razón se encuentran en contraposición a lo anteriormente citado, aunque los egresos han disminuido este servicio no logra ser autosuficiente para dicho periodo, ello se convierte en una carga financiera para la institución.

En el periodo 2004 el Margen Neto de Utilidad obtenido por la Municipalidad de Escazú es equivalente a 0.01%, esto expresa que se da una recuperación de ¢ 1 por cada ¢100 de ingresos; lo que evidencia una mejora en el reajuste de la tasa para este servicio **“La municipalidad calculará cada tasa en forma anual y las cobrará en tractos trimestrales sobre saldo vencido. (Código. Municipal art. 74, 2005)”**. El resultado del margen para el periodo 2004 evidencia que se pueden cubrir las necesidades básicas del servicio, lo que permite obtener un nivel adecuado de excedentes, de continuar con esta situación en un mediano plazo este servicio puede llegar a ser autosuficiente. Se debe resaltar que los ingresos recaudados en la mencionada tasa son exclusivos para este servicio y para solventar sus propias necesidades.

Para los márgenes de los periodos analizados las causas de sus variaciones ocurridas se perciben claramente en el análisis vertical comparativo del estado de resultados desarrollado con anterioridad.

4.3.3.2. Rendimiento sobre la inversión total

Esta razón mide la rentabilidad obtenida de los activos totales en la institución, se basa en el total de excedente o pérdida entre el total de activos, esta constituye la utilidad final que se genera en la institución de la inversión de activos. Dicha razón se representa de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Pérdida o Excedente}}{\text{Total de Activos}}$$

A continuación de lo que se explicó con anterioridad se presenta la siguiente tabla comparativa del periodo 2002-2004

Tabla 2

Razón de Rendimiento sobre la Inversión Total en la tasa de Servicio de Cementerio del periodo 2002-2004

AÑO 2002	¢-6.205.326,95	-0,45 %
	¢13.749.663,45	
AÑO 2003	¢-4.355.949,78	-0,29 %
	¢15.019.634,63	
AÑO 2004	¢ 62.845,96	0,01 %
	¢12.310.777,34	

Fuente: Informes de Ejecución presupuestaria periodos 2002-2004, Elaboración: Alfaro, Mora, Villalobos, 2005

De acuerdo con la tabla anterior para al año 2002 el rendimiento total de las inversiones es equivalente a -0.45% puntos porcentuales, lo cual nos evidencia que para el periodo no hay una utilidad monetaria por la inversión en activos, dicho de otra manera hay una disminución de ¢-45 en las utilidades del periodo por cada ¢100 de activos invertidos, lo que significa una pérdida de capacidad de los activos para producir excedentes y un deterioro en su productividad, este valor unitario

expresa cuanto se obtiene de ingresos invertido en activos, esta subutilización de activos provoca que dicho servicio no sea autosuficiente y oportuno para los usuarios.

En el periodo 2003 se da una disminución de -0.29% puntos porcentuales, lo cual nos evidencia que respecto al periodo 2002 se disminuye el índice en 0.16%, dicho de otra manera para el periodo en estudio se genera una disminución de ¢-29 en las utilidades por cada ¢100 de activos invertidos, lo cual evidencia la pérdida obtenida por cada unidad monetaria "invertida" en Activos, este descenso de la razón indica un menor grado de efectividad en la utilización de los activos totales, de acuerdo con los estados financieros no se ve inversión en maquinaria y equipo para este servicio, además de que no se puede hacer ninguna adquisición por el castigo presupuestario para este periodo.

Para finalizar en el año 2004 el rendimiento final de las inversiones aumentó en 0.01% puntos porcentuales, lo que significa una recuperación de la capacidad de los activos para producir utilidades netas, en otras palabras se da un aumento de ¢1 en las utilidades netas del servicio de cementerios por cada ¢100 invertidos en activos, este incremento en el rendimiento señala una mejora en la productividad de inversiones de activos para obtener excedentes, reiteramos lo visto anteriormente en los estados financieros donde para este año se adquiere maquinaria y equipo, por medio de este índice podemos observar la capacidad final de generar excedentes por parte de los activos de la institución, de perseverar dicha situación a un mediano plazo el servicio logrará ser autosuficiente y no representar una carga financiera para la Municipalidad.

Los resultados de la razón de Rendimiento de la Inversión Total para el periodo 2002-2004, está determinado por la conformación de varios elementos para la institución visualizados claramente en el análisis vertical comparativo del estado de resultados desarrollado con anterioridad.

Capítulo V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Después del análisis de la información obtenida a lo largo de la investigación sobre cada una de las variables que la comprenden, se llegó a las conclusiones que se detallan posteriormente. Estas responden a cada uno de los objetivos específicos planteados en la primera parte del estudio y, de manera global, responden al objetivo global de la investigación.

El orden de las conclusiones se encuentra acorde con el capítulo I, donde se plantea el problema de investigación.

5.1.1 Conclusiones basadas en los objetivos generales y específicos

5.1.1.1 Objetivo N° 1: Sistemas de información

En referencia al primer objetivo de la investigación, en la Municipalidad de Escazú con la información obtenida a través de esta investigación como se menciona en el Capítulo III, el sistema de información se compone de: el software, el hardware y la base de datos, con lo cual forman un conjunto del cual si una falla el sistema no está completo e integrado. De acuerdo con lo mencionado anteriormente por el equipo investigador se concluye que:

- En la parte de hardware y software se encuentra según lo descrito por los funcionarios en una situación buena, lo cual no influye en la gestión de cobros del servicio de cementerios, según el estudio ello no afecta en cuanto a la autosuficiencia del servicio y las utilidades que este genera.
- Pero por otro lado, la parte que influye negativamente en torno al sistema de información, es la base de datos, en donde la ausencia y actualización de mucha de la información, como el nombre y dirección del contribuyente entre otros antes mencionados, provocan que las pérdidas aumenten y por ende la recaudación se disminuya.

5.1.1.2 Objetivo N° 2: Control Interno

En cuanto al objetivo del control interno, en el análisis se destacan factores como la capacitación del funcionario municipal, su visión acerca de la gestión de cobros y el monitoreo de los factores impide que la recaudación sea la ideal. De lo anterior se concluye lo siguiente:

- La capacitación en la gestión de cobros de los funcionarios es propiamente de la jefatura según lo citado en el análisis del capítulo IV, sin embargo los departamentos que deben controlar este servicio no tienen conocimiento del procedimiento de cobro de esta tasa. Por otro lado, en el campo de finanzas, políticas y procedimientos sí se encuentran capacitados.
- La recaudación por los funcionarios es considerada como regular debido a la falta de información que ellos requieren como indispensable para llevar a cabo esta tarea
- Uno de los factores considerados como el que impide que la recaudación no sea la ideal, lo representa la falta de notificación y de información a los contribuyentes en cuanto a las fechas de pago y lo adeudado a la institución por los derechos adquiridos
- De lo anterior se deduce una falta de interés de los contribuyentes en cuanto al pago de este servicio afectando a la institución. Ello provoca debilidad en el control interno del servicio
- En conclusión vemos que los tres factores indicados por los funcionarios que respondieron el instrumento van entrelazados, con lo que la falta de información provoca la ausencia de notificación a los contribuyentes y con ello la falta de interés de los contribuyentes por el pago del servicio.

5.1.1.3 Objetivo N° 3 Utilidad para el Desarrollo

El análisis del objetivo Utilidad para el Desarrollo se divide en tres indicadores a saber: Balance General, Estado de Resultados y Razones Financieras, en el periodo 2002-2004. Para cada uno de estos se concluye lo siguiente:

- En cuanto al Balance General, la cuenta de terrenos del periodo 2002-2004 no genera una plusvalía monetaria, esto debido a que no existe una valoración actualizada de las propiedades municipales.
- En el periodo 2003 se da un castigo general a nivel presupuestario para la municipalidad por el que se afectan diversos rubros, tanto en el balance general como por ejemplo en los activos la compra de existencias en bodega se disminuye y por otro lado, en los pasivos las cuentas por pagar, aumentan; en el estado de resultados en el rubro de egresos los materiales y suministros, disminuyen por la falta de presupuesto.
- En el año 2004 pese a que a nivel general, en la municipalidad se da una normalización a nivel presupuestaria y se le asigna un menor presupuesto al servicio en estudio, sin embargo, la recaudación para este periodo mejora, disminuyendo la pérdida.
- Las cuentas por cobrar evidencian una mejora en la gestión de cobro, a pesar que en el periodo 2002- 2003 las cuentas por cobrar aumentan, para el año 2004 esta recaudación es más eficiente, por ende estas disminuyen.
- En cuanto al Estado de Resultados las variaciones significativas se dan en el periodo 2004, en el cual en la parte de los ingresos cabe mencionar que se adiciona la cuenta de Cobro por Adelantado de Cementerios, que beneficia los ingresos para este servicio, en cuanto a la parte de egresos los Servicios Personales disminuyen por reorganización de personal, en el que se reubican para otras dependencias municipales. Además para este año se da la adquisición de Maquinaria y Equipo.

- De acuerdo con la razón de Margen Neto de Utilidad la tendencia para el periodo 2002-2004, es una recaudación paulatina, donde para el año 2004 por cada ¢100 invertidos se recupera ¢1, dando pie a que el servicio llegue a ser autosuficiente.
- En la razón del Rendimiento sobre la Inversión Total también se da un comportamiento de recuperación del activo vrs excedente o pérdida del periodo 2002-2004, en donde al inicio del periodo se da una subutilización y al periodo final en estudio se da una recuperación de ¢1, por cada ¢100 invertidos en activos.

5.1.1.4 Objetivo General

De acuerdo con el estudio y análisis de las variables y el instrumento aplicado, el equipo investigador llega a la conclusión que la gestión de cobros contribuye con la morosidad de este servicio debido a agentes internos como: falta de información de los contribuyentes en la base de datos de la municipalidad, falta de notificación a los contribuyentes; esto a pesar de contar con un personal capacitado para llevar a cabo la gestión de cobros, ello se ve reflejado numéricamente a través del balance general y el estado de resultados. Un factor externo que afecta negativamente en la gestión de cobro es la falta de interés de los contribuyentes para efectuar sus respectivos pagos de la tasa, los cuales a pesar de que no realizan los desembolsos, tampoco están motivados por la institución para llevarlos a cabo; aunque esta no es la principal causa de impedimento en la recuperación de los tributos, afecta la recaudación para la autosuficiencia de este servicio municipal.

5.2 Recomendaciones

- Actualizar la base de datos, para así agilizar el proceso de cobro y notificación a los contribuyentes y con ello generar autosuficiencia para este servicio. Se sugiere que la municipalidad realice un censo a nivel cantonal para recolectar la información requerida para este servicio.
- A nivel de control interno la información requerida como indispensable es: nombre, cédula, dirección exacta y actualizada, número telefónico tanto del contribuyente como del beneficiario, se debe tomar en cuenta que tiene el mismo grado de importancia los datos personales del contribuyente como el beneficiario para efectos de recaudación.
- Realizar un informe mensual de los contribuyentes adeudados por parte del Departamento de Cobro, para que un conjunto con las dependencias encargadas de este servicio agilicen el proceso de cobranza y de esta manera notificar a los adeudados para que se presenten a realizar su respectivo desembolso o llegar a un arreglo de pago.
- Definir los contribuyentes morosos para de esta forma verificar que el porcentaje de morosidad no sobrepase de la tasa estimada para el servicio. Se recomienda realizar un reporte estadístico mensual de los contribuyentes adeudados.
- Revalorar el monto de las propiedades municipales, en el caso del estudio los terrenos en donde se encuentran los cementerios Zúñiga y Quesada. Se sugiere un Proyecto de Avalúo de Propiedades Municipales, a cargo del Departamento de Desarrollo Urbano.
- El monto por cobrar para este servicio debe reajustarse anualmente de acuerdo con el costo de la vida. Se recomienda un detalle histórico de la tasa cobrada para su reajuste por cuenta del Departamento de Administración Financiera Tributaria.

- Asignación de una unidad específica que se encargue de la administración de este servicio y se encargue de corregir fallas administrativas y por consiguiente financieramente lograr que los cementerios sean autosuficientes. Lo más idóneo conforme al Reglamento del año 2002 es la instalación de una Junta Administradora, el detalle de la misma se desglosa en los capítulos II y III de ese reglamento.
- Realizar un formulario de respaldo del contribuyente y del beneficiario para verificar los datos personales y tener una base de datos completa. Se sugiere un formulario que contenga los datos personales tanto del dueño del derecho como del beneficiario (ver anexo 3).

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ❖ Municipalidad de Escazù, **Presupuesto Ordinario (PAO) 2002**, Costa Rica, Escazù 2002
- ❖ Municipalidad de Escazù, **Presupuesto Ordinario (PAO) 2003**, Costa Rica, Escazù 2003
- ❖ Municipalidad de Escazù, **Presupuesto Ordinario (PAO) 2004**, Costa Rica, Escazù 2004
- ❖ Senn James A. 1996. **Análisis y Diseño de los Sistemas de Información segunda Edición.** México. Ed. Mc Graw Hill. 1992
- ❖ Salas B. Tarcisio. 2001. **Análisis y Diagnostico Financiero Enfoque Integral 2 ed.** San José Costa Rica. Ediciones Guayacán
- ❖ Méndez Álvarez Carlos E. 1998. **Metodología, Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.** Santa Fe, Bogotá Colombia. Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- ❖ Gómez Barrantes M. 1999. **Elementos de Estadística Descriptiva 3 Ed.** San José Costa Rica. Editorial EUNED.
- ❖ Macís Guerrero A. **1988 Apuntes sobre Escazù su Historia, Costumbres, Leyendas y algo mas Tomo I,** 1 era ED Costa Rica , Imprenta Nacional
- ❖ Rosenberg J.M **Diccionario de Administración y Finanzas,** Barcelona España, Editorial Océano 1994
- ❖ Kohler Erick L. **Diccionario para contadores,** México, Editorial Hispanoamericana S.A. de C.V., 1970
- ❖ Solano Moisés, **Código Municipal** 9na ED Costa Rica Editorial Investigaciones Jurídicas S.A., 2003
- ❖ Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, enero 1988 **Glosario Administrativo,** San José Costa Rica , ED Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
- ❖ **Nº 8292 Ley General De Control Interno,** La Uruca San José, Nº169, Diario La Gaceta, 2002
- ❖ Murdick Robert. 1988. **Sistemas de Información Administrativa 2 Ed,** Prentice Hispanoamericana.

❖ <http://www.southlink.com.ar/vap/MUESTREO.htm>, 11 de abril de 2006
9:53am

❖ [http:// www. definicion.org/control interno](http://www.definicion.org/controlinterno) 13 de septiembre de 2005, 6:08
p.m.

❖ <http://www.definicion.org/sistema-operativo>, 21 de enero 2007, 9:50 pm

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

DOCUMENTOS

- ❖ Municipalidad de Escazù, **Reglamento Autónomo de Servicios**, Costa Rica, Escazù 2001
- ❖ Municipalidad de Escazù, **Presupuesto Ordinario (PAO) 2002**, Costa Rica, Escazù 2002
- ❖ Municipalidad de Escazù, **Presupuesto Ordinario (PAO) 2003**, Costa Rica, Escazù 2003
- ❖ Municipalidad de Escazù, **Presupuesto Ordinario (PAO) 2004**, Costa Rica, Escazù 2004
- ❖ Municipalidad de Escazù, **Presupuesto Extraordinario I trimestre, II trimestre ,III trimestre, 2002**, Costa Rica Escazù, 2002
- ❖ Municipalidad de Escazù, **Presupuesto Extraordinario I trimestre, II trimestre ,III trimestre, 2003**, Costa Rica Escazù, 2003
- ❖ Municipalidad de Escazù, **Presupuesto Extraordinario I trimestre, II trimestre ,III trimestre, 2004**, Costa Rica, Escazù 2004

LEYES

- ❖ **№22183-S Reglamento General de Cementerios**, La Uruca San Josè, №101, Diario la Gaceta, 1993
- ❖ **№22183-S Reglamento General de Cementerios**, La Uruca San Josè, Diario la Gaceta, 1978
- ❖ **№22183-S Reglamento para el funcionamiento de los Cementerios del Cantòn de Escazù y su organización** , La Uruca San Josè, №160, Diario la Gaceta, 2002
- ❖ **№ 7428 ley orgánica de la Contraloría de la República** , Publicada el año 1994Actualizada al: 23-10-2001 tomada de la página de la Asamblea Legislativa, 4 de setiembre de 2005, 03:50 p.m.
- ❖ **№ 8292 Ley General De Control Interno**, La Uruca San José, №169, Diario La Gaceta, 2002

- ❖ **Nº 7794 Código Municipal,** La Uruca San José, No. 94 Diario La Gaceta, 1998

LIBROS

- ❖ Depallines G. 1966. **Gestión Financiera de la Empresa.** Buenos Aires. La Ley Editora e Impresora Buenos Aires.
- ❖ Senn James A. 1996. **Análisis y Diseño de los Sistemas de Información segunda Edición.** México. Ed. Mc Graw Hill. 1992
- ❖ Salas B. Tarcisio. 2001. **Análisis y Diagnostico Financiero Enfoque Integral 2 ed.** San José Costa Rica. Ediciones Guayacán
- ❖ Bernal T. Cesar Augusto. 2000. **Metodología para la investigación para la administración y la economía.** Santa Fe. Bogotá, D.C. Pearson Educación de Colombia Ltda.
- ❖ Méndez Álvarez Carlos E. 1998. **Metodología, Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.** Santa Fe, Bogotá Colombia. Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- ❖ Chiavenato Idalberto 1999. **Introducción a la Teoría General de la Administración 5ta Ed.** Santa Fe Bogotá Colombia. Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- ❖ Gómez Barrantes M. 1999. **Elementos de Estadística Descriptiva 3 Ed.** San José Costa Rica. Editorial EUNED.
- ❖ Pyle William. 1947 **Elementos de Contabilidad 19 ED** México Editorial SEPA
- ❖ Macís Guerrero A. 1988 **Apuntes sobre Escazú su Historia, Costumbres, Leyendas y algo más Tomo I,** 1 era ED Costa Rica , Imprenta Nacional
- ❖ Murdick Robert. 1988. **Sistemas de Información Administrativa 2 Ed,** Prentice Hispanoamericana.
- ❖ Emery Douglas R., Finnerty John D, Stowe John D 2000. **Fundamentos de Administración Financiera 1 era Ed** Prentice Hall Mexico
- ❖ Shim Jae K, Siegel Joel G 1998 **Serie de Compendios de Schaum Teoría y Problemas de Administración Financiera** Mc Graw Hill Latinoamericana
- ❖ Van Horne James C., Wanchovitz John M Jr 1994 **Fundamentos de Administración Financiera 8 va Ed** Prentice Hall Hispanoamericana

❖ Van Horne James C 1971 **Fundamentos de Administración Financiera 2 da Ed** Ediciones Contabilidad Moderna Buenos Aires

OTROS

❖ **Código de Normas y Procedimientos Tributarios 6ta ED**, San José Costa Rica , Editorial Instituto de Estudios Tributarios Contables S.A., 2004

❖ Rosenberg J.M **Diccionario de Administración y Finanzas**, Barcelona España, Editorial Océano 1994

❖ Kohler Erick L. **Diccionario para contadores**, México, Editorial Hispanoamericana S.A. de C.V., 1970

❖ Solano Moisés, **Código Municipal** 9na ED Costa Rica Editorial Investigaciones Jurídicas S.A., 2003

❖ Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, enero 1988 **Glosario Administrativo**, San José Costa Rica , ED Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

❖ Contraloría General de la República **Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización** , Costa Rica, Publicado en La Gaceta N° 107 del 5 de junio, 2002

PAGINAS DE INTERNET

❖ [http:// www. definicion.org/control interno](http://www.definicion.org/control_interno) 13 de septiembre de 2005, 6:08 p.m.

❖ <http://members.fortunecity.com/contabilidadulsa/formularios/4Rentabilidad.htm> 24 de set 2005 11 AM

❖ <http://sql.manivesa.com/Manuales+SQL/134.aspx> 30 de noviembre de 2005 7:30pm

❖ <http://www.acertis.net/rentabilidad.htm> 1de noviembre de 2005 12:42

❖ http://www.alcaldiamadrid.gov.co/sec_central/control_interno/definicion.htm 13 de septiembre de 2005 5:58 PM

- ❖ http://www.businesscol.com/productos/glosarios/administrativo/glosario_administrativo_n.html 13 de julio de 2005 5:51pm.
- ❖ <http://www.contabilidad.tk/rentabilidad-164.htm> 1 de noviembre de 2005 12:38 AM
- ❖ http://www.hacienda.go.cr/tributacion/marco_legal.html, 1 de Enero de 2006, 08.00 PM
- ❖ <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/operacionescomerciales/capitulo1.htm> 13 de julio de 2005 5:36pm
- ❖ <http://www.monografias.com/trabajos16/empresa-abierta/empresa-abierta.shtml> 13 de julio de 2005
- ❖ <http://www.ucm.es/eprints/3581/> 24 de septiembre de 2005 11:00 AM
- ❖ <http://www3.uji.es/~mmarques/f47/apun/node4.html> 30 de noviembre de 2005, 05: 41 PM
- ❖ <http://www.asamblea.go.cr/> , 4 de setiembre de 2005, 03:50 p.m
- ❖ <http://www.asamblea.go.cr/proyecto/leyes.htm>, 4 de setiembre de 2005, 03:50 p.m
- ❖ <http://sql.manivesa.com/Manuales+SQL/134.aspx> 30 de noviembre de 2005, 7:30pm
- ❖ <http://www.pgr.go.cr/pagecreator/paginas/?CFID=33562&CFTOKEN=73765426> > **OJ-251-2003** , 1 de diciembre del 2003 , ficha de pronunciamiento, 6 de setiembre de 2005
- ❖ <http://www.ucm.es/eprints/3581/> 24 de setiembre de 2005 ,11:00 a.m
- ❖ <http://members.fortunecity.com/contabilidadulsa/formularios/4Rentabilidad.htm> , 24 de setiembre de 2005 , 11:00 am
- ❖ <http://www.southlink.com.ar/vap/MUESTREO.htm>, 11 de abril de 2006 9:53am
- ❖ <http://cgr.go.cr/>, página de la Contraloría Gneral de la República 13 de setiembre de 2006, 02:40p.m
- ❖ <http://www.ifam.go.cr/>, 13 de setiembre de 2006, 02:42 p.m
- ❖ <https://www.hacienda.go.cr/>, 13 de setiembre de 2006, 02:44 p.m
- ❖ <http://www.inec.go.cr/> 13 de setiembre de 2006, 0246 p.m

❖ <http://www.escazu.or.cr/> 13 de setiembre de 2006 02:52 p.m

REVISTAS

❖ Molina Nadia **Software libre LINUX ¡que buena idea!** Vol. 4 Pág. 86 ,87,

TESIS

❖ Hughes, Segura, 2004. **Grado de Satisfacción de los Servicios de la Municipalidad de Escazù en el primer semestre del año 2004** , para optar por el grado de Maestría, Universidad de Ciencias y el Arte

❖ Bonilla, Montero, Sánchez, 2004, **Evaluación del Control Interno presente en el proceso Contable de la Empresa Inversiones Centroamericanas, INCEN,S.A.** para optar por el grado de licenciatura, Universidad Nacional Heredia Costa Rica

❖ Delgado, Rosales, Vargas, 2004. **Análisis de la estructura de Costos del Procesamiento del Palmito y Chile Jalapeño en la Planta Procesadora de la Cooperativa Agrícola Industrial victoria R.L.** para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Nacional

❖ Cordero, Murillo, Quirós, Ramírez, 2001. **La Gestión de Cobros en las Municipalidades de Escazú, Desamparados y Moravia** para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Nacional

❖ Alvarez, Aguilar, Zúñiga, 2004. **Cómo Incide la gestión de cobro que utiliza la Municipalidad de Heredia en la recaudación del Impuesto de Patentes en el periodo 1 de enero al 31 de diciembre 2003** para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Nacional

❖ Herra Azofeifa, 2004. **Análisis del Cobro de los Impuestos sobre Bienes Inmuebles en la Municipalidad en el Cantón Central de Alajuela** para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Nacional

❖ Herrera, Valerio, Segura, Jiménez, 2003. **La Gestión de la Sección de Bienes Inmuebles y su efecto en el Presupuesto de la Municipalidad de Escazú** para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Nacional

- ❖ Figueroa, Gálvez, Ulloa, 2000. **Análisis de la Gestión de Cobros del Impuesto de Cobros del Impuesto sobre los Bienes Inmuebles en la Municipalidad de Flores** para optar por el grado de Licenciatura, Universidad Nacional
- ❖ Ramírez, Vindas, Barrantes, 2001. **El Impuesto sobre la Propiedad de Bienes Inmuebles en Costa Rica: Eficiencia y Eficacia del Modelo de Recaudación en la Municipalidad de Heredia**, para optar por el grado de licenciatura, Universidad Nacional
- ❖ Araya, Hidalgo, Huertas, López, 2003. **La Gestión en la Sección de Bienes Inmuebles y su efecto en el presupuesto de la Municipalidad de Escazú**, para optar por el grado de licenciatura, Universidad Nacional
- ❖ Madrigal, Montero, Quirós, Vargas, 2003. **La Gestión de Cobros y su Incidencia en la Morosidad de los Servicios de agua Potable de la Municipalidad de Santo Domingo de Heredia** para optar por el grado de licenciatura, Universidad Nacional
- ❖ Benavides, Chévez, Sancho, 2002. **Cómo Incide la Gestión de Cobro que aplica la Municipalidad de Heredia en la Morosidad de los Servicios de Recolección de Basura y Aseo de las Vías y Sitios Públicos** para optar por el grado de licenciatura, Universidad Nacional
- ❖ Lau Siu, Segrega, Arce, 2000. **La Morosidad del Impuesto De Bienes Inmuebles y su Incidencia en el Presupuesto Municipal** para optar por el grado de licenciatura, Universidad Nacional
- ❖ Acuña, Cortés, Quesada. **Análisis del Control Interno de la Gestión de Crédito y Cobro en el Trébol S.A.** para optar por el grado de licenciatura, Universidad Nacional
- ❖ Chacón, 2005. **Análisis de La Gestión de Cobro del Impuesto de Bienes Inmuebles en la Municipalidad de Buenos Aires de Puntarenas** para optar por el grado de licenciatura, Universidad Nacional



VARIABLE: **RENTABILIDAD**

	ASPECTOS	EXISTE	NO EXISTE	DATO CORRECTO	DATO NO CORRECTO	OBSERVACIONES
1	Reportes de recaudación	X		X		
2	Evaluación mensual de los reportes de recaudación		X		X	No existe evaluación a ningún periodo, hace falta para la mejora de la recaudación del servicio
3	Estados financieros del servicio de cementerios		X		X	Inexistencia de estados individualizados por servicio, si no que son a nivel global de la Municipalidad
4	Listado con el nombre y código de las cuentas municipales	X		X		
5	Razones financieras municipales por departamento y servicio		X		X	No hay datos o estudios históricos de la aplicación de razones financieras a nivel departamental o global de la municipalidad, así mismo no se sabe de la aplicación de razones individualizadas a los servicios municipales (tasas e impuestos)
6	Personal contable y administrativo definido para el servicio de cementerios		X		X	Ausencia de una administración propia del servicio lo cual hace que se pierdan recursos por la falta de un responsable que se encargue de que las personas contribuyan en el pago puntual, a pesar de que un reglamento de la institución así lo requiere
7	Tiene un porcentaje de morosidad aceptable para la tasa de servicio de cementerio	X				
8	Se notifica a los usuarios de la deuda del servicio				X	No se tiene información por parte de la institución, ya que la misma no posee los registros actualizados para localizar a los contribuyentes de los cementerios
9	Se efectúan arreglos de pago	X			X	Por ser una modalidad reciente no se tiene datos si se han efectuado

TOTAL DE PASOS 9
 TOTAL DE DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS 3
 COMPLEJIDAD DEL TRAMITE

○ EXTREMA ● MEDIA ○ NULA



Rentabilidad de la Gestión de cobros realizada por la Municipalidad de Escazú de la Tasa de Servicios de Cementerios.

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener la información entorno a la **Rentabilidad de la Gestión de cobros realizada por la Municipalidad de Escazú de la Tasa de Servicios de Cementerios.**

CABE DESTACAR QUE TODA LA INFORMACIÓN SERÁ EstrictAMENTE CONFIDENCIAL Y PARA FINES ACADÉMICOS ÚNICAMENTE.

MUCHAS GRACIAS.

Departamento al cual pertenece

Puesto.....

Tiempo de laborar en el puesto.....

Grado académico

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Primaria completa | <input type="checkbox"/> Primaria completa incompleta |
| <input type="checkbox"/> Secundaria completa | <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta |
| <input type="checkbox"/> Universitaria completa | <input type="checkbox"/> Universitaria incompleta |
| <input type="checkbox"/> Otro: _____ | |

SISTEMA DE INFORMACIÓN

- ¿Qué tipo de Sistema Operativo se utiliza en el departamento?
 Windows 95
 Windows 98
 Windows 2000
 Windows XP
 Linux
- ¿Con qué tipo de programas y aplicaciones tiene el sistema computarizado que utiliza?
 Office
 Open Office
 Otro: _____
- ¿Se le brinda un adecuado mantenimiento al Sistema de Cómputo?
 Sí No
- ¿Cada cuánto tiempo se actualiza la información de cementerios en el sistema de cómputo?
 Trimestralmente
 Semestralmente
 Anualmente



Rentabilidad de la Gestión de cobros realizada por la Municipalidad de Escazú de la Tasa de Servicios de Cementerios.

- Otro: _____
- NS/NR
- No se actualiza
5. ¿Cómo clasificaría el tipo de información existente en el Servicio de Cementerios?
- Base de Datos Sistema de Información Otro
6. ¿Existe algún tipo de reporte de recaudación específico en materia de cementerios?
- Sí No
- ¿Cuál? : _____
7. ¿Existe algún archivo físico de cobro de los Cementerios Zúñiga y Quesada?
- Sí No
8. ¿Existen claves de seguridad para ingresar la información de los cementerios Zúñiga y Quesada?
- Sí No
- 9 De la siguiente lista. ¿Qué información de los contribuyentes o beneficiarios, se carece actualmente en el sistema de cómputo, de los cementerios Zúñiga y Quesada?
- Nombre completo del contribuyente
- Nombre del beneficiario de la bóveda
- Dirección exacta del contribuyente
- Dirección exacta del beneficiario
- Número telefónico del contribuyente
- Número telefónico del beneficiario
- Cédula de identidad del contribuyente
- Cédula de identidad del beneficiario
- Monto que adeuda del contribuyente
- Monto que adeuda del beneficiario
- Trimestres adeudados del contribuyente
- Trimestres adeudados del beneficiario
- Otros. Especifique _____



Rentabilidad de la Gestión de cobros realizada por la Municipalidad de Escazú de la Tasa de Servicios de Cementerios.

10. Seleccione de la siguiente lista algún tipo de aporte o mejora a sistema de cobros de los cementerios Zúñiga y Quesada:

- Actualizar la información de los contribuyentes
- Formularios físicos para respaldar la información del sistema
- Registros individualizados para el cobro de cementerios
- Capacitación del personal de la municipalidad
- Otros. Especifique_____

11. ¿Considera que el software que utiliza es eficiente?

- Sí No

12.. ¿Considera usted que el equipo de cómputo utilizado se adapta a las necesidades de velocidad y capacidad, requeridas para el buen desempeño de sus labores?

- Sí No

CONTROL INTERNO

13. ¿Usted ha recibido capacitación para el procedimiento de cobro?

- Sí No

¿Porqué?_____

Si contestó sí ¿por quién? _____

14. ¿Tiene usted conocimiento de las finanzas municipales?

- Sí No

¿Porqué?_____

15. ¿Considera usted que las cajas recaudadoras son suficientes para realizar el cobro?

- Sí No

16. En términos generales, ¿Cómo considera usted la Gestión de cobros de la municipalidad en cuanto al Servicio de Cementerios?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala



Rentabilidad de la Gestión de cobros realizada por la Municipalidad de Escazú de la Tasa de Servicios de Cementerios.

17. De la siguiente lista. ¿Qué información de los contribuyentes, para los procedimientos Exhumación, inhumación y Traslados, de los cementerios Zúñiga y Quesada, se carece actualmente?
- () Nombre completo del contribuyente
 - () Dirección exacta
 - () Número telefónico
 - () Cédula de identidad
 - () Monto que adeuda
 - () Trimestres adeudados
 - () Otros. Especifique _____
18. ¿Tiene usted clave de acceso para el cobro de la tasa de Servicio de Cementerios?
- () Sí () No
19. ¿Qué factores afectan o impiden que la recaudación no sea la ideal?
- () Problemas económicos
 - () Costos de las tasas
 - () Desinterés por pagar
 - () Falta de Información
 - () Procedimiento de pago engorroso
 - () Falta de notificación a los deudores
 - () Otro. Especifique: _____
20. ¿Se realizan en la municipalidad arreglos de pago?
- () Sí () No () NS
21. ¿Considera usted que el sistema de información utilizado permite la gestión de cobro individualizada por cada procedimiento?
- () Sí () No () NS
22. ¿Con qué periodicidad se elaboran informes de la recaudación del servicio de cementerios?
- () Trimestralmente
 - () Semestralmente
 - () Anualmente
 - () Otro: _____
 - () NS/NR



Rentabilidad de la Gestión de cobros realizada por la Municipalidad de Escazú de la Tasa de Servicios de Cementerios.

23. ¿Quiénes tienen acceso a la información contable del Servicio de Cementerios?

- Plataforma de Servicios
- Administración Financiera tributaria
- Cobros
- Todos los funcionarios de la municipalidad
- NS/NR

24. ¿El responsable de los registros, es el mismo que recauda el dinero?

- Sí
- No
- NS

25. Si usted tuviese que mejorar la Gestión de cobro, ¿qué cambios haría?

¿Cuáles?: _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!



**MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ
SERVICIO DE CEMENTERIOS ZÚÑIGA Y QUESADA**

FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

El siguiente formulario es para respaldo y actualización de los datos de los cementerios Zúñiga y Quesada, la información aquí suministrada por el contribuyente es de manejo meramente interno de este servicio y por ende sus datos serán confidenciales

1. Cementerio de contrato

Quesada Zúñiga

2. Número de derecho : _____, **numero de Nicho** _____

3. De los dueños y los beneficiarios

a- Dueño del derecho:

Nombre	Cédula

Dirección	

Teléfono _____	Nacionalidad _____

b- Beneficiarios

1-Nombre	Parentesco	Cédula

Dirección		

Teléfono _____	Nacionalidad _____	

2-Nombre	Parentesco	Cédula

Dirección		

Teléfono _____	Nacionalidad _____	

3-Nombre	Parentesco	Cédula

Dirección		

Teléfono _____	Nacionalidad _____	

4-Nombre	Parentesco	Cédula

Dirección		

Teléfono _____	Nacionalidad _____	

Muchas gracias por su colaboración en la actualización de los datos recuerde que estos son de beneficio mutuo para un mejor servicio.