

**UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL**  
**SEDE DEL PACÍFICO**

**CONTROL INTERNO APLICADO EN EL PROCESO  
DE EMISIÓN Y DETERMINACIÓN DEL COBRO DE LAS  
PATENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE PUNTARENAS  
DURANTE EL AÑO 2017**

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en  
Contaduría Pública

Autoras

Araya Castro Hazel

Vega Carvajal Sheily

2018

### ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 13 días del mes de setiembre del año 2018 al ser las 17:05 Horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

**Profesor Tutor:** Grettel Morales Hernández,

**Profesor Lector:** Rafael Abarca Gómez

**Representante del Área de Investigación:** Marco Castro Mendoza

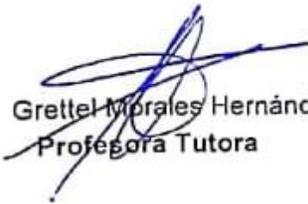
**Presidente del Tribunal Examinador,** Tamy Soto González

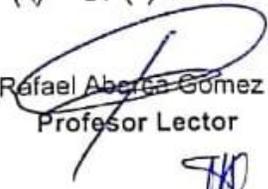
En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar la tesis y optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, de la estudiante Hazel Andrea Araya Castro, cédula de identidad 603740040.

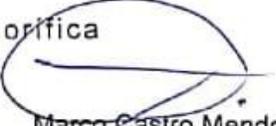
Reunido el Tribunal Evaluador la aspirante procedió a defender su tesis "Control Interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del cobro de las Patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017".

Concluida la defensa de la tesis, el Tribunal Evaluador consideró que de conformidad con la normativa en la materia, la estudiante obtuvo una calificación de 80, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación de la tesis y le es conferido el grado de Licenciada en Contaduría Pública.

No (X) Si ( ) mención honorífica

  
Grettel Morales Hernández  
Profesora Tutora

  
Rafael Abarca Gómez  
Profesor Lector

  
Marco Castro Mendoza  
Representante Área Investigación

  
MBA. Tamy Soto González  
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:

Hazel Andrea Araya Castro HazeI.A.C



### ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 13 días del mes de setiembre del año 2018 al ser las 17:05 Horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

Profesor Tutor: Grettel Morales Hernández,  
Profesor Lector: Rafael Abarca Gómez  
Representante del Área de Investigación: Marco Castro Mendoza  
Presidente del Tribunal Examinador, Tamy Soto González

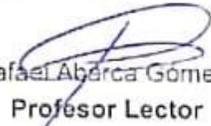
En su condición de miembros del Tribunal Evaluador, para evaluar la tesis y optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, de la estudiante Sheily María Vega Carvajal, cédula de identidad 116060339.

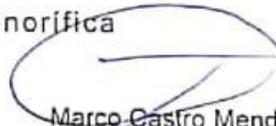
Reunido el Tribunal Evaluador la aspirante procedió a defender su tesis "Control Interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del cobro de las Patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017".

Concluida la defensa de la tesis, el Tribunal Evaluador consideró que de conformidad con la normativa en la materia, la estudiante obtuvo una calificación de 80, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación de la tesis y le es conferido el grado de Licenciada en Contaduría Pública.

  
Grettel Morales Hernández  
Profesora Tutora

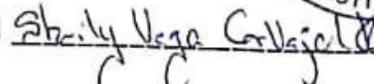
No (X) Si ( ) mención honorífica

  
Rafael Abarca Gómez  
Profesor Lector

  
Marco Castro Mendoza  
Representante Área Investigación

  
MBA. Tamy Soto González  
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:

Sheily María Vega Carvajal 

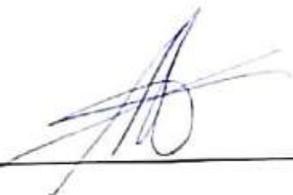


Puntarenas, 27 de agosto del 2018

La suscrita Master Grettel Morales Hernández en calidad de profesora tutora, hace constar que ha leído y revisado el contenido del trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulado:

**“Control Interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del cobro de las Patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017”.**

Por lo anterior autorizo a las postulantes Sheily María Vega Carvajal cédula 1606 0339 y Hazel Andrea Araya Castro cédula 6 0374 0040, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.



---

Master Grettel Morales Hernández

Profesora Tutor

Puntarenas, 10 de septiembre del 2018

El suscrito Rafael Abarca Gómez en calidad de profesora lector, hace constar que ha leído y revisado el contenido del trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulado:

**“Control Interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del cobro de las Patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017”.**

Por lo anterior autorizo a las postulantes Sheily María Vega Carvajal, cédula de identidad 1606 0339 y Hazel Andrea Araya Castro, cédula de identidad 6 0374 0040, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional.

Atentamente



Lic. Rafael Abarca Gómez

Profesor Lector

15 de mayo de 2018  
COFI-055-2018



Señor  
Randall Chavarría Matarrita /  
Alcalde  
Municipalidad de Puntarenas

Estimado señor:

Asunto: Solicitud de permiso para trabajo de final de graduación.

Reciba un saludo cordial de parte de la Dirección de la Carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Técnica Nacional Sede del Pacífico.

Como parte del curso Opción de Graduación para optar por el grado Licenciatura en Contaduría Pública nuestros estudiantes deben desarrollar un proyecto de investigación para elaborar su tesis.

Las siguientes estudiantes, con el objetivo de presentar su trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura en Contaduría Pública seleccionó el tema: "Control Interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del cobro de las Patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017".

- Hazel Araya Castro, cédula 603740040
- Shelly María Vega Carvajal, cédula 116060339

Por tal motivo, respetuosamente solicito su autorización para que dichas estudiantes puedan desarrollar la investigación en su empresa y culminar su proyecto de graduación.

Atentamente,

Álvaro González Alvarado  
Director Suplente

Copia: Archivo

Eneida



LICDA. ELVIA FERNÁNDEZ MORALES  
FILÓLOGA UCR  
SAN RAMÓN, ALAJUELA TEL. 2-456 0313; 8-825- 3794  
C.2312338 COL. LIC. Y PROF; EMAIL elviafdz@gmail.com

### CONSTANCIA DE REVISIÓN FILOLÓGICA DE TESIS

La suscrita, Licenciada en Filología Española ELVIA FERNÁNDEZ MORALES, hace constar que efectuó la revisión filológica del documento denominado, **CONTROL INTERNO APLICADO EN EL PROCESO DE EMISIÓN Y DETERMINACIÓN DEL COBRO DE LAS PATENTES DE LA MUNICIPALIDAD DE PUNTARENAS DURANTE EL AÑO 2017**. Este consiste en una TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL, SEDE DEL PACÍFICO. Las postulantes son HAZEL ARAYA CASTRO Y SHEILY VEGA CARVAJAL.

Al respecto, indica que luego de efectuadas las correcciones necesarias, dicho documento se encuentra listo para su presentación y disertación, pues se ajusta a las normas gramaticales y ortográficas establecidas por la Ortografía RAE (2010) y a la modalidad de discurso, correspondiente a su especialidad. Asimismo, cumple con las indicaciones dadas por el estilo APA, 2017.

Dado en San Ramón, Alajuela, Costa Rica, el once de setiembre de dos mil dieciocho, a solicitud de la persona interesada y para los efectos administrativos pertinentes.



  
Licda. Elvia Fernández Morales

# DEDICATORIA

A Dios primero, por permitirnos llegar a este punto de nuestras vidas y carrera, brindándonos salud, sabiduría y paciencia para concluir esta fase de estudio.

A nuestras familias por el apoyo que nos brindaron durante la carrera, por estar siempre con nosotras a pesar de las bajas y altas.

A nuestro amigos y compañeros, por acompañarnos en esta experiencia y finalmente, pero no menos importante, a nuestros profesores, por motivarnos en cada etapa, por transmitirnos todas las enseñanzas que guardaremos por el resto de nuestras vidas.

**¡Gracias a todos!**

Hazel Araya Castro

Sheily Vega Carvajal

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por permitirnos vivir esta etapa en nuestra vida, disfrutando cada momento, por permitirnos alcanzar este logro tan importante para nosotras.

Gracias a nuestras familias por alentarnos y apoyarnos en cada decisión que tomamos. Por confiar en nosotras y recordarnos que tenemos la capacidad para superar cualquier obstáculo para alcanzar nuestros objetivos.

A nuestros amigos por sus palabras de aliento y no permitirnos caer o dudar de continuar y llegar hasta la meta.

A nuestros profesores, directora de carrera e institución por brindarnos y guiarnos en la hermosa aventura del estudio.

**¡A todos, muchas gracias!**

Hazel Araya Castro

Sheily Vega Carvajal

# ÍNDICE

Introducción .....	18
--------------------	----

## I CAPITULO

### Marco conceptual

1.1. Justificación e importancia del tema de investigación .....	21
1.2. Formulación y planteamiento de problema .....	22
1.3. Objetivo .....	22
1.3.1. Objetivo general. ....	22
1.3.2. Objetivos específicos.....	22
1.4. Selección y delimitación del tema .....	23
1.5. Formulación hipótesis .....	25
1.6. Alcances, delimitaciones y limitaciones del tema .....	25
1.6.1. Alcances.....	25
1.6.2. Delimitaciones.....	26
1.6.3. Limitaciones.....	26

## II CAPITULO

### Marco contextual

2.1. Antecedentes históricos .....	28
2.2. Situación actual.....	30
2.3. Referente institucional.....	31
2.3.1. Misión de la Municipalidad.....	33
2.3.2. Visión de la Municipalidad.....	33
2.3.3. Valores.....	34
2.3.4. Marco normativo municipal.....	34

### III CAPITULO

#### Marco teórico

3.1.	Instituciones .....	37
3.2.	Instituciones públicas .....	38
3.3.	Municipalidad .....	39
3.4.	Administración tributaria de la Municipalidad de Puntarenas ....	41
3.4.1.	Área de patentes. ....	42
3.4.2.	Área de Gestión de Cobro. ....	43
3.5.	Control interno.....	43
3.5.1.	Importancia del Control interno.....	46
3.5.2.	Características del Sistema de Control Interno. ....	47
3.5.3.	Principios del Control interno según COSO 2013.....	47
3.5.4.	Factores que afectan al sistema de control interno. ....	49
3.5.5.	Componentes del Sistema de Control interno .....	51
3.5.6.	Tipos de control interno. ....	52
3.5.7.	Tipos de actividades de control. ....	54
3.5.8.	Evaluación de Control interno.....	54
3.5.9.	Eficacia y Eficiencia en el control interno. ....	55
3.5.10.	Leyes y Normas relacionadas al control interno. ....	57
3.6.	Ley N°7794 Código Municipal .....	60
3.7.	Patentes .....	61
3.7.1.	Concepto .....	61
3.7.2.	Tipos de patentes. ....	61
3.7.3.	Funcionalidad de la patente.....	65
3.7.4.	Tipos de patentes municipales. ....	66

3.7.5. Modalidad de pago de una patente municipal .....	67
---	----

#### IV CAPITULO

##### Marco metodológico

4.1. Investigación .....	70
4.1.1. Tipos de investigación. ....	70
4.1.2. Enfoque de la investigación.....	71
4.2. Fuentes de información.....	71
4.2.1. Fuentes primarias.....	71
4.2.2. Sujetos de información. ....	72
4.2.3. Fuentes secundarias. ....	72
4.2.4. Muestra.....	73
4.3. Variables .....	73
4.3.1. Variable N°1. Patentes. ....	74
4.3.2. Variable N°2. Proceso de Emisión.....	75
4.3.3. Variable N°3. Proceso de cobro. ....	75
4.3.4. Variable N°4. Políticas de control interno. ....	76
4.3.5. Variable N°5. Eficiencia en los procesos .....	76
4.4. Descripción de los instrumentos .....	77
4.4.1. Técnica de la entrevista.....	77
4.4.2. Técnica del cuestionario.....	78

#### V CAPITULO

##### Análisis de resultados

5.1. Análisis del cuestionario.....	81
5.1.1. Variable: Políticas de control interno. ....	81
5.1.2. Variable: Eficiencia en los procesos .....	103

5.2.	Análisis de la entrevista.....	107
5.2.1.	Variable: Patente .....	107
5.2.2.	Variable: Procedimiento de Emisión.....	108
5.2.3.	Variable: Proceso de cobro .....	114
5.2.4.	Variable: Políticas de Control. ....	118
5.2.5.	Variable: Eficiencia en los procesos .....	122

## VI CAPITULO

### Conclusiones y recomendaciones

6.1.	Conclusiones.....	125
6.2.	Recomendaciones.....	128

### Bibliografía

	Referencias vía páginas web .....	131
	Referencias documentales .....	135
	Referencias del talento humano.....	135

### Anexos

	Anexo #1. Operacionalización de variables.....	137
	Anexo #2. Matriz de Congruencia .....	138
	Anexo #3 Organigrama Institucional .....	139
	Anexo #4. Ley 8292. Ley General de Control Interno .....	140
	Anexo #5. Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República .....	143
	Anexo #6. Entrevista .....	145
	Anexo #7 Cuestionario .....	148
	Anexo #8 Carta de autorizacion para uso y manejo de los trabajos finales de graduacion Universidad Tecnica Nacional .....	151

## TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Conocimiento de la Ley y el Manual de Normas Generales de Control Interno de la CGR.....	81
Gráfico 2. Identificación de las leyes, reglamentos y normas para el cumplimiento del trabajo.....	83
Gráfico 3. Análisis e implementación inmediatamente de las recomendaciones realizadas por la AI y la CGR.....	85
Gráfico 4. Promoción de valores y ética en el área de trabajo.....	87
Gráfico 5. Ejecución de valores institucionales para fomentar el cumplimiento de los objetivos del área.....	89
Gráfico 6. Resguardo de los manuales e instructivos del área.....	90
Gráfico 7. Emisión y divulgación formal de los manuales o instructivos.....	92
Gráfico 8. La disposición de los manuales para el personal.....	93
Gráfico 9. Anualmente se realiza la evaluación de desempeño personal.....	94
Gráfico 10. Divulgación de la misión, visiones, objetivos y valores institucionales al personal.....	96
Gráfico 11 Dispositivos de control y seguridad apropiada de los equipos.....	97

Gráfico 12 Documentación y almacenamiento en archivos de las dependencias.....	99
Gráficos 13. Protección, resguardo de accesos e Información.....	100
Gráfico 14. Archivo de documentos físicos.....	101
Gráfico 15. Autoevaluación del Sistema de Control Interno anualmente.....	102
Gráfico 16. Distribución adecuada de tareas en el área de trabajo.....	103
Gráfico 17. Disposición de sistema para obtener, procesar y generar información.....	105
Gráfico 18 Sistemas de información para controlar asuntos de la unidad.....	106
Gráfico 19 Conocimiento del concepto patente.....	107
Gráfico 20. Conocimiento del procedimiento de solicitud de la patente.....	108
Gráficos 21. Existen políticas de control determinadas para los Procedimientos Estudiados.....	114
Gráfico 22. Existencia de políticas de control interno en el área estudiada.....	118
Gráfico 23. Existen políticas de control determinadas para los procedimientos estudiados.....	119

## TABLA DE CUADROS

Tabla 1 Departamentos de la Municipalidad de Puntarenas.....	30
Tabla 2 Personal encuestado.....	73
Tabla 3 Procedimiento de emisión de una patente.....	109
Tabla 4 Requisitos para obtener una patente.....	111
Tabla 5 Determinación del cobro de la patente.....	115
Tabla 6 Tiempo determinado sobre el cobro de una patente y que sucede si no se efectúa tiempo.....	117
Tabla 7 Tabla sobre Políticas de control en el área de patentes y facturación.....	121
Tabla 8 Tabla sobre mejoramiento del proceso de emisión y determinación del cobro de patentes.....	122

## TABLA DE FIGURAS

Figura 1 Valores institucionales.....34

Figura 2 Procedimiento de emisión de una patente en la  
Municipalidad de Puntarenas.....111

## Introducción

Se busca determinar el control interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del cobro de patentes en la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017, con el propósito de realizar recomendaciones de mejoras para el área de patentes y facturación, como también aplicar todo lo aprendido durante la carrera.

Se podrá conocer un poco sobre la historia de la municipalidad, el surgimiento de las patentes y del control interno y la importancia que tiene este último en las instituciones para cuidar los datos y mejorar los procedimientos, para que las áreas obtengan un mejor desempeño en el cumplimiento de sus objetivos.

Además, se efectuará la mención de leyes y reglamentos importantes, bases para el funcionamiento de la Municipalidad.

Esta tesis está conformada por seis capítulos, que se explicarán a continuación:

En el primer capítulo, se menciona la justificación del tema, el planteamiento del problema, los objetivos, la delimitación del tema, la hipótesis, los alcances y limitaciones del tema.

El segundo capítulo corresponde a los antecedentes del tema a investigar, la reseña historia de la institución estudiada, más los datos importantes como la misión, visión, valores institucionales y la estructura organizativa de Municipalidad.

En el tercer capítulo, se hace referencia al marco teórico, donde se explican los conceptos y términos propios del tema; al mismo tiempo que los artículos relevantes de las leyes reguladoras de la actividad de la Municipalidad de Puntarenas.

En el capítulo cuarto, se describen y explican los tipos y el enfoque de investigación utilizados en la investigación; también se mencionan las fuentes de información base del trabajo, las variables y por último la descripción de los instrumentos aplicados para la recolección de los datos.

En el capítulo cinco, se muestra el análisis de los datos obtenidos por los instrumentos de investigación aplicados, con el fin de determinar la eficiencia del control interno utilizados en los procedimientos de emisión y cobro de patentes.

En el capítulo sexto se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas del trabajo, con base en los objetivos y el desarrollo de la tesis.

Y por último se desglosa el material bibliográfico utilizado para la preparación de este trabajo, se adjunta la tabla de operacionalización de variables, la matriz de congruencia, la entrevista y el cuestionario, más anexos de referencia que apoyan para la comprensión del estudio.

# I CAPÍTULO

## **1. Marco conceptual**

### **1.1. Justificación e importancia del tema de investigación**

La investigación propone determinar la eficiencia del control interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del cobro de patentes, para conocer la manera en la cual se emiten y los detalles por realizar para que todo sea transparente y eficaz. La importancia de una correcta emisión es el aseguramiento para que el cliente cumpla con los requisitos correctos y vigentes al optar por una patente para el funcionamiento legal de su negocio. Todos los funcionarios del área de estudio deben conocer las normas o políticas para salvaguardar y mantener el orden de la información. Además, tener un buen control sobre el cobro, le permite a la Municipalidad, saber cuándo y cuánto ingreso tendrá en un periodo determinado.

Es muy relevante para la Municipalidad estar al tanto del control interno en el área de patentes y facturación, y como e afecta a sus procesos

El área de patentes debería contar con un buen sistema de control interno para facilitar el trabajo y permitirle la transparencia del servicio y la actualización de la información.

## **1.2. Formulación y planteamiento de problema**

La Municipalidad de Puntarenas es la encargada de emitir y cobrar las patentes de los comercios del Cantón central de la Provincia, por la relevancia que esto tiene, cabe cuestionarse si tienen el control y normas correctas para realizar los procesos eficientemente, ello conduce a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo influye el control interno en los procesos de emisión y determinación del cobro de patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017?

## **1.3. Objetivo**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la eficiencia del control interno aplicado a los procesos de emisión y determinación del cobro de patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir los procesos implementados en la emisión y determinación del cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.

- Identificar las políticas del control interno que se aplican en los procesos de emisión y determinación del cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.
- Verificar si las políticas aplicadas en el control interno se utilizan eficientemente en los procesos de emisión y determinación del cobro de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.

#### **1.4. Selección y delimitación del tema**

La patente es un derecho documentado donde le concede al propietario la exclusividad de un bien o producto, lo cual le permite explotar comercialmente su derecho por un tiempo limitado.

Puntarenas, es una zona costera y muy popular, en ella se encuentra “El paseo de los turistas”; en el cual se destacan muchos negocios y actividades económicas.

En cuanto a los requisitos de funcionamiento de los negocios en este sector, es necesario que toda franquicia, soda, restaurante, bar, hoteles entre otros, cuenten con una patente para desarrollar su actividad económica, con lo cual estarían cumpliendo con todos los aspectos exigidos por ley.

Por lo anterior, se pretende investigar lo correspondiente al: “Control Interno aplicado en el proceso de emisión y cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.

En este sentido, el control interno es un conjunto de principios, normas, políticas y procedimientos de control que, relacionados entre sí, sirven como medio para lograr una función, es fundamental para cualquier institución en todos sus procedimientos para asegurar la correcta ejecución y salvaguardar su información.

El tema es pertinente porque se podrá apreciar el manejo de cada proceso, para determinar su eficiencia y suministrar recomendaciones o mejoras que puedan incluir.

Además, es de interés debido a que la información recopilada será útil tanto para la Municipalidad de Puntarenas, como para cualquier otra persona interesada en el tema de cómo se desarrolla el proceso de emisión y determinación del cobro de las patentes municipales.

#### **1.4.1. La delimitación del tema.**

El espacio físico de la investigación es la Municipalidad de Puntarenas ubicada en el distrito primero, del cantón central de la provincia de Puntarenas.

El espacio temporal es en el contexto del año 2017, para determinar el control interno aplicado a los procesos de emisión y cobro de las patentes.

## **1.5. Formulación hipótesis**

Existe eficiencia en el control interno aplicado a los procesos de emisión y determinación del cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.

## **1.6. Alcances, delimitaciones y limitaciones del tema**

### **1.6.1. Alcances.**

- Conocer el control interno aplicado en el proceso de emisión y cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.
- Dotar a la Municipalidad de Puntarenas con un estudio reciente que permita tomar decisiones más acertadas.
- Dotar esta investigación como fuente secundaria para la Universidad Técnica Nacional para estudios posteriores.

### **1.6.2. Delimitaciones.**

La investigación se realizará en la Municipalidad de Puntarenas ubicada en el distrito primero del cantón central de la provincia Puntarenas durante el año 2017 para el estudio de tema.

### **1.6.3. Limitaciones.**

- La disponibilidad de los funcionarios a la hora de brindar la información.
- No existe un estudio con anterioridad que facilite la recolección de datos como referencia.

## **II Capítulo**

## 2. Marco contextual

### 2.1. Antecedentes históricos

#### Patentes:

Según la página del Registro Nacional (s.f.). La conformación del registro de la propiedad industrial fue la siguiente:

*Los antecedentes históricos se remontan al año 1889 con los primeros registros de marcas, la Oficina de Marcas pertenecía entonces a la Secretaría de Hacienda y Comercio. El 30 de junio de 1896 se crea mediante ley número 40, el Registro de la Propiedad Industrial de Costa Rica. En el capítulo VI se regula la propiedad de inventos. Posteriormente, en el año 1946, por Ley N. ° 559, del 24 de junio de 1946, se modifican todas las leyes anteriores relacionadas con marcas. Durante los años sesenta, el Registro de Propiedad Industrial estuvo adjunto al Ministerio de Agricultura y Ganadería; luego en los años setentas perteneció al Ministerio de Industrias, el cual a su vez posteriormente se denominó Ministerio de Economía Industria y Comercio.*

*En 1975, entró en vigor el Convenio Centroamericano para la Protección de la Propiedad Industrial, (Decreto N. ° 4543 del 18 de marzo de 1970), el cual se adopta para establecer un régimen jurídico uniforme sobre marcas, nombres comerciales y expresiones o señales de propaganda. Luego, dicho Registro pasó a formar parte del Ministerio de Gobernación, el cual lo integra el Registro Nacional y actualmente pertenece al Ministerio de Justicia y Gracia. Según lo establece la Ley de Patentes de Invención, Dibujos y Modelos Industriales y Modelos de Utilidad, número 6867 del 05 de abril de 1983 y la Ley de Marcas y Otros Signos Distintivos número 7978, del 1.º de febrero del 2000, el Registro de la Propiedad Industrial es la Administración nacional competente adscrita al Registro Nacional, para la concesión y el registro de los derechos de propiedad industrial (patentes, diseños industriales, modelos de utilidad, marcas industriales y otros signos distintivos).*

*En cuanto a la ubicación física del Registro, en el transcurso de los años, cambió en varias oportunidades, en los años setentas y hasta el año 1981, se ubicó en el Centro de San José, contiguo a la Librería Universal. Luego pasó a las instalaciones que utiliza actualmente en el Registro Nacional en Zapote.*

*El Registro de la Propiedad Industrial actualmente está compuesto por: la Oficina de Marcas Industriales, Oficina de Patentes de Invención, Modelos Industriales y de Utilidad y la Oficina de Marcas de Ganado. La Oficina de Patentes se integró al Registro de la Propiedad Industrial hasta finales de los años sesenta. Anteriormente, formó parte del Ministerio de Obras Públicas y Transportes. La Oficina de Marcas de Ganado en los años sesenta perteneció al Ministerio de Agricultura y Ganadería y luego continuó el proceso de integración al Registro de Propiedad Industrial mencionado anteriormente (párr. 1).*

En cuanto a los antecedentes del control interno según Hacienda (s.f) se emprendió de la siguiente manera:

*En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, se observaba la Contabilidad de partida simple. En la Edad Media aparecieron los libros de Contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, y es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble.*

*Es en la revolución industrial, cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.*

*Se piensa que el origen del Control Interno surge con la partida doble, una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.*

*Además, se dice que el Control Interno, es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Las numerosísimas normas y reglamentaciones sean éstas de carácter impositivas, laborales, ecológicas, de consumidores, contables, bancarias,*

*societarias, bursátiles entre otras, provenientes de organismos nacionales (federales), provinciales (estadales) y municipales, obligan a las administraciones de las organizaciones a mantenerse muy alerta ante los riesgos, que la falta de cumplimiento de las mismas significa para sus patrimonios. A ellos deben sumarse la necesidad de constatar el cumplimiento tanto de las normativas internas, como de diversas normas en materia de seguridad y control interno, como así también verificar la sujeción de las diversas áreas o sectores a las políticas de la empresa (Parr.1).*

## 2.2. Situación actual

La ubicación geográfica donde se encuentra la Municipalidad es a 200 metros sur de la casa de la Cultura, detrás las instalaciones de la Universidad Técnica Nacional (UTN) en Puntarenas Centro, donde se encuentran laborando los siguientes departamentos:

Tabla 1  
*Departamentos de la Municipalidad de Puntarenas*

Departamento	Recurso Humano
Gestión Ambiental	1 funcionario
Servicios Informáticos	3 funcionarios
Presupuesto	2 funcionarios
Oficina de la Mujer	5 funcionarios
Proveeduría Municipal	5 funcionarios
Recursos Humanos	8 funcionarios
Contabilidad	5 funcionarios
Tesorería	4 funcionarios
Administración Tributaria	17 funcionarios
Desarrollo y Control Urbano	4 funcionarios
Cementerio	4 funcionarios
Auditoría Interna	3 funcionarios
Servicios Generales	4 funcionarios
Zona Marítima Terrestre	3 funcionarios
Secretaría del Consejo Municipal	3 funcionarios
Alcaldía Municipal	1 funcionario

Muestra los diferentes departamentos con la cantidad de funcionarios que labora en esas áreas.  
Fuente: Vega, Araya (2018).

### 2.3. Referente institucional

Según Puntarenas (2012) la página oficial de la Municipalidad su reseña histórica es la siguiente:

*Puntarenas es uno de los Municipios más poblados de Costa Rica, y la ciudad cabecera comparte el territorio con otras poblaciones como Barranca (la más grande), El Roble, Chacarita e incluso Esparza. Esto ha dado lugar al concepto de La Gran Puntarenas, que es una versión costera de la Gran Área Metropolitana.*

*También es el único municipio del país cuyo territorio se encuentra seccionado por un golfo, en este caso el Golfo de Nicoya, y es uno de los pocos con microclimas tan dispares como los que se dan a la orilla del mar y Monteverde.*

*La fecha más antigua en que aparece el nombre de Puntarenas es en un documento de los Archivos Nacionales de 13 de febrero de 1720, que hace mención a la llegada del pirata John Clipperton a esa zona, indicando que se vio una vela de embarcación pequeña en la Punta de Arena.*

*La lengüeta no existió durante el período precolombino costarricense ni durante el descubrimiento y colonización de la región. No está en los bosquejos geográficos del siglo XVI que dibujó el historiador Gonzalo Fernández de Oviedo. Poco a poco se fue formando por la acción de los ríos, vientos alisios, corrientes del río Barranca que traían arena y lodo.*

*En 1838 un mapa del Capitán Belcher, de la marina inglesa, incluido en la obras de Felipe Molina, muestran una punta no extensa como la conocemos hoy.*

*La nueva división administrativa no situó a Puntarenas como Provincia, ni como Cantón, sino como Comarca, aunque un año antes había sido declarado como “Puerto Franco”.*

**“El Puerto de Puntarenas formará una Comarca separada y se gobernará de una manera especial en su régimen interior, hasta que el aumento de su población permita erigirle en Provincia” (Decreto 167 de 7 de diciembre de 1848)**

*Con las ordenanzas municipales emitidas en 1862 y 1867, se intenta ordenar el sistema municipal, permitiendo que los cantones menores nombren un representante al Consejo Municipal Provincial y que además formen un cabildo conformado por tres miembros y presidido por un eje político nombrado por el Presidente de la República, siendo la primera autoridad del Cantón, según las ordenanzas.*

*A Puntarenas, las ordenanzas le reconocen la denominación dada en 1848 de COMARCA, no obstante, se le atribuyen todas las disposiciones que rigen para las provincias y sus municipios, es decir, la Comarca de Puntarenas comenzó a tener el “status” del resto de las Provincias del país.*

*Mientras las cinco provincias y la comarca de Puntarenas tenían municipalidad, los cantones menores, sólo pudieron restablecer el municipio a partir de 1876, pero con una autonomía sumamente debilitada y en relaciones de subordinación con respecto al Poder Central. Entre los años 1857 y 1876, por decreto emitido por don Juan Mora Porras, los municipios residían en las cabeceras de las provincias y que a partir de las ordenanzas municipales de 1862, el régimen municipal había sido claramente debilitado en su autonomía y administración. Por el contrario, sólo la Comarca de Puntarenas se fortaleció y estableció su ayuntamiento. No es sino, hasta 1882, que una variación en la Constitución estableció que “habrá en la cabecera de cada cantón una municipalidad con las atribuciones que le asigne la ley”. Es hasta junio de 1909 que prevalece el nombre de Comarca para referirse a la región y se cambia por Provincia.*

*La Comarca de Puntarenas pasó a estar formada por la Ciudad de Puntarenas con sus dos distritos: la Ciudad de Esparza y otro integrado por los pueblos de Golfo Dulce, Térraba y Boruca. Éstos últimos, se incorporaron junto con Buenos Aires a la dependencia administrativa de Golfo Dulce, pero son segregados de ésta (Golfo Dulce) en 1902 para integrarse al Cantón de Puntarenas.*

*El Cantón de Puntarenas es el Primero de la Provincia de Puntarenas y posee un área de 1.842.33 kilómetros cuadrados, ubicado en coordenadas geográficas: 09°56'55" latitud norte y 84° 58'24" latitud oeste. Limita al este con los cantones de San Ramón, Montes de Oro y Esparza, al oeste con los cantones de Nandayure y Abangares, al norte con los cantones de Abangares y San Ramón, al sudeste con el Golfo de Nicoya, y al sur con el Océano Pacífico.*

*La Municipalidad de Puntarenas inició sus trabajos desde el momento mismo de la declaratoria del cantonato (1848), diez años antes de la declaratoria oficial de ciudad. Las primeras corporaciones municipales debieron enfrentar un gran problema: la poca población*

*autóctona capacitada para desempeñarse en puestos de responsabilidad; los moradores apenas poseían conocimientos básicos. En vista de esto, no resulta extraña la presencia de colaboradores municipales de origen extranjero, tal es el caso del General cañas, oriundo de El Salvador, quien se desempeñó como Gobernador de la Comarca (párr. 1).*

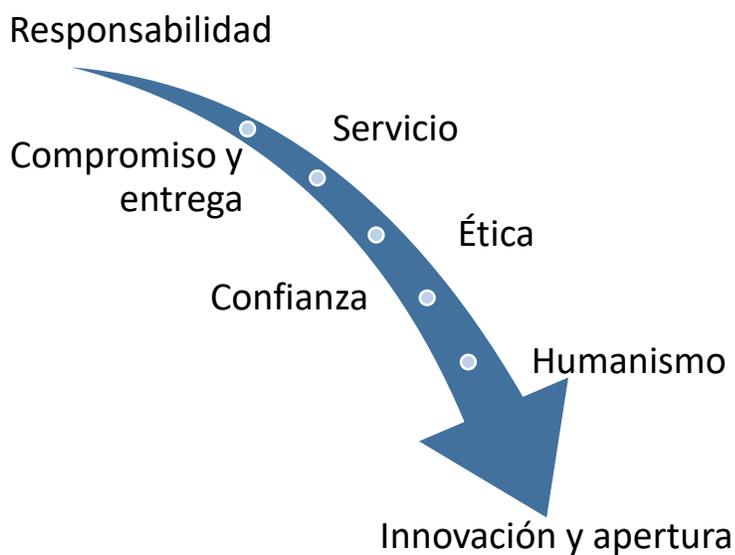
### **2.3.1. Misión de la Municipalidad.**

Ser un municipio destinado a mejorar la calidad de vida de los habitantes, realizando un proceso de fortalecimiento organizacional de manera que desarrolle su capacidad de gestionar servicios de calidad para la comunidad (Puntarenas, 2012, párr.1).

### **2.3.2. Visión de la Municipalidad.**

Lograr el bienestar del Cantón, incentivando el desarrollo económico, social, político y cultural, organizando y estimulando la producción, por medio de la concientización a la población de la importancia de los servicios recibidos por parte de la Municipalidad (Puntarenas, 2012, párr.1).

### 2.3.3. Valores.



Fuente: Sitio web, (Municipalidad de Puntarenas, 2012)

Figura 1 Valores institucionales.

### 2.3.4. Marco normativo municipal.

- Reglamento de metodología de fijación de tasas municipales del cantón central de Puntarenas.
- Tarifa de impuestos municipales N° 7866.
- Artículos importantes de la ley N° 7509.
- Código municipal.
- Ley N° 7729. Modificación a la ley de impuesto de bienes inmuebles 7509.
- Ley 9047. Ley de regulación y comercialización de bebidas con contenido alcohólico.

- Ley de biodiversidad.
- Código Municipal 7794.
- Ley 8220. Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos (Municipalidad de Puntarenas, 2013).

## **III Capítulo**

### 3. Marco teórico

#### 3.1. Instituciones

Según Pablo Miró Rocasolano, las instituciones son organismos o grupos sociales que, de manera determinada, persiguen la realización de fines o propósitos, pero también según la literatura económica, este término institución se utiliza de forma más genérica, como la forma en la cual se relacionan los seres humanos en una sociedad, buscando relaciones sociales y económicas (Rocasolano, s.f.).

Otra percepción sobre el significado de institución se puede aclarar con el artículo de Geoffrey M. Hodgson, donde explica que:

*Las instituciones son el tipo de estructuras que más importan en la esfera social: ellas constituyen el tejido de la vida social. El creciente reconocimiento del papel de las instituciones en la vida social implica advertir que gran parte de la interacción y de la actividad humana está estructurada en términos de reglas explícitas o implícitas. Sin violentar mucho la literatura relevante, podemos definir las instituciones como sistemas de reglas sociales establecidas y extendidas que estructuran las interacciones sociales. El idioma, el dinero, la ley, los sistemas de pesos y medidas, los modales en la mesa, las empresas (y otras organizaciones) son todas instituciones (Hodgson, 2011, pág. 22).*

Se puede entender que las instituciones son de gran importancia para la sociedad, porque son de apoyo para la coexistencia de esta, lo cual les permite

mantener la interacción entre todas las secciones para trabajar conjuntamente y en armonía.

Existen dos tipos de instituciones, privadas y públicas, ambas buscan trabajar y buscar el bien de la comunidad.

## **3.2. Instituciones públicas**

Estas son lugares que están destinados al servicio público, controlados por el gobierno, para la satisfacción de las necesidades principales del pueblo, por ejemplo: escuelas, bibliotecas, hospitales, gobiernos locales, entre otros.

### **3.2.1. Sector público y privado.**

En el sector público se encuentran las instituciones destinadas a servir a la sociedad. Por lo cual hay regulaciones específicas y directas mediante la legislación nacional y otra normativa menor. Según Mideplan el sector público: “es el conjunto total de las organizaciones públicas. Lo integran los Poderes de la República, las instituciones autónomas, las municipalidades, los Bancos del Estado, las empresas públicas y otras instituciones públicas no estatales” (Mideplan, 2010).

Asimismo, de acuerdo con Hilary Lama, las instituciones públicas se crean para satisfacer alguna necesidad de la comunidad, ella indica que “para cada

problema debe existir una solución, es por ello es que existe diversas instituciones que cada de ellas trabaja para que se cumpla los derechos de todas las personas” (Lama, s.f).

Según lo anterior, el sector público está conformado por instituciones apegadas a la legislación nacional, con el propósito de satisfacer las necesidades del pueblo, por ello se conforman diversos tipos de áreas, como la salud, economía, educación, protección social, entre otras y, para cada una de estas necesidades, se dispone una institución diferente.

En cambio, en el sector privado, es todo lo contrario a la parte pública, por cuanto se encuentran las empresas privadas, y estas no están reguladas directamente por la legislación nacional, sino que están construidas usualmente por el propósito del lucro; en esta categoría se encuentra cualquier empresa creada por una o varias personas con el propósito de recibir beneficios para sí mismas y no efectúan labores para el estado.

### **3.3. Municipalidad**

Como se menciona en Mideplan (2010, pág. 16,) una municipalidad se define como:

“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 2 del Código Municipal, N° 7794)

Además, se menciona en Mideplan (2010, pág.16) que:

*El ente local por excelencia, el único ente territorial menor que admite la constitución. Existe una en cada cantón, y se encarga de la administración general de los intereses y servicios del cantón. Las municipalidades son entes descentralizados estatales. Son “autónomas”, según la Constitución Política, lo cual ha sido siempre interpretada en el sentido de que gozan de autonomía administrativa y política (art. 168 CPRCR).*

El propósito de una Municipalidad o Gobierno local es el de complacer las necesidades económicas, sociales y culturales de su región o comunidad, dado que es su deber por ser parte de las instituciones públicas.

### **3.3.1. Municipalidad de Puntarenas.**

La composición de la municipalidad en base al artículo 12 del Código Municipal es “[...] un cuerpo deliberativo denominado Concejo e integrado por los regidores que determine la ley, además, por un alcalde y su respectivo suplente, todos de elección popular” (Código Municipal 7794, 2013, pág. 3).

Por ser una institución pública, cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades de las comunidades bajo su alcance, y el aseguramiento del proceso económico, cultural y social, usualmente el alcalde y el consejo son personas de

la zona, y elegidos por medio del sufragio. De modo que la Municipalidad está en la obligación de rendir cuentas al gobierno y a la comunidad.

### **3.4. Administración tributaria de la Municipalidad de Puntarenas**

El área patentes y facturación es parte de la administración tributaria del gobierno local puntarenense, según la página oficial del municipio sus procedimientos son los siguientes:

#### **Administración tributaria**

- Solicitud de certificación
- Visto Bueno para los permisos de construcción
- Inclusión de patente
- Declaración jurada impuesto de patente municipal
- Facturación de bienes y servicios
- Cobros administrativos y judicial
- Inspecciones (Procedimientos, 2012, pág. 1).

#### **Catastro**

- Traspaso de propiedades (inscritas y sin inscribir) [sic]
- Exoneración de bienes inmuebles
- Reunión de fincas

- Segregaciones de fincas
- Eliminación de fincas
- Aplicación de hipotecas
- Aplicación de la declaración de bienes inmuebles (Procedimientos, 2012, pág. 1).

### **3.4.1. Área de patentes.**

Esta área es conformada por una ventanilla única, facturación de servicios e impuestos y trámite de patentes.

En el área de patente, se pueden realizar los siguientes trámites:

- Tipo de patentes
- Denuncias.
- Inspecciones
- Espectáculos públicos

Para cada tipo de trámite se utilizan formularios diferentes:

- Solicitud de patente comercial
- Solicitud de activación patente comercial
- Solicitud de ampliación de actividad de patente comercial

- Solicitud de cambio de actividad de patente comercial
- Solicitud de suspensión [suspensión] o cambio de patente
- Solicitud traslado de patente comercial
- Solicitud de traspaso de patente comercial
- Solicitud de traslado de patente de licores
- Solicitud de traspaso de patente de licores
- Solicitud de inactividad de la patente de licores
- Solicitud de denuncias
- Solicitud de informe de inspección
- Solicitud de patente de licores
- Declaración de patente (Patentes, 2012, pág. 1).

#### **3.4.2. Área de Gestión de Cobro.**

Esta área es la encargada de emitir el arreglo de pago de los impuestos, servicio y tributos de la Municipalidad como también la solicitud de las certificaciones.

### **3.5. Control interno**

Según lo explica la Contraloría General de la República (s.f.);

*Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:*

*Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación, supervisión (Párr. 1)*

Por lo que se puede afirmar que el control interno es fundamental para cualquier institución porque le brinda varios beneficios como los mencionados por la Contraloría General de la República (s.f), seguridad razonable, reducir los riesgos de corrupción, lograr los objetivos y metas establecidos, lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones y asegurar el cumplimiento del marco normativo.

Además, para implementar correctamente un sistema de control interno se deben realizar tres grandes pasos, la planificación, ejecución y evaluación, lo cual se explicará a continuación:

### ***Planificación***

*Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.*

### **Ejecución**

*Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.*

### **Evaluación**

*Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua [sic] (Contraloría General de la República, s.f., pág. 4).*

La administración es la responsable del control interno de la institución, junto con la continua revisión para verificar el cumplimiento y la implementación de los controles establecidos, de esa manera se fomenta un adecuado sistema de control interno, para el mejoramiento de los procedimientos administrativos de toda institución o empresa.

Los objetivos del control interno según el artículo 8 de la Ley 8292, Ley General de Control Interno son:

- Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

- Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico (Ley general de Control Interno, 2002, pág. 4).

### 3.5.1. Importancia del Control interno

La importancia del sistema de control interno según la Revista Publicando

*El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella [...] (Gamboa Poveda, Puente Tituaña, & Vera Franco, s.f., pág. 1).*

De acuerdo con Gamboa Poveda, Puente Tituaña & Vera Franco (s.f.): “El control interno se perfila como un mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos de las entidades públicas con miras a garantizar razonablemente los principios constitucionales y la adecuada rendición de cuentas” (párr. 2). Con esto se indica que es un soporte para la transparencia y el buen manejo de las instituciones o empresas.

### 3.5.2. Características del Sistema de Control Interno.

Acorde con las normas generales de control interno para el sector público, en el punto 1.3, se menciona lo siguiente:

- *Ser aplicable. El funcionamiento del SCI debe responder a las características y condiciones propias de la institución.*
- *Ser completo. El SCI debe considerar la totalidad de la gestión institucional, y en él deben estar presentes los componentes orgánicos y funcionales.*
- *Ser razonable. El SCI debe estar diseñado para lograr los objetivos del sistema y para satisfacer con la calidad suficiente y necesaria las necesidades de la institución, con los recursos que ésta posee y a un costo aceptable.*
- *Ser integrado. Los componentes funcionales y orgánicos del SCI deben interrelacionarse adecuadamente e incorporarse en la gestión institucional.*
- *Ser congruente. El SCI debe ajustarse a las necesidades, capacidades y demás condiciones institucionales y estar enlazado con el bloque de legalidad (Controlaría General de la República, 2009, pág. 19).*

### 3.5.3. Principios del Control interno según COSO 2013.

Según (Auditool, 2016) “Es responsabilidad de la administración un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y sea parte esencial de la cultura organizacional [...]” (párr. 2)

De acuerdo con lo mencionado, un sistema de control interno es eficiente cuando reduce el grado de riesgo de no cumplir con el objetivo de la institución.

Concorde a Auditool (2016) los principios de CI son los siguientes:

### ***Entorno de control***

- *Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.*
- *Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión.*
- *Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.*
- *Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia.*
- *Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad.*

### ***Evaluación de riesgos***

- *Principio 6: Especifica objetivos relevantes*
- *Principio 7: Identifica y analiza los riesgos*
- *Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude*
- *Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes*

### **Actividades de control**

- *Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control*
- *Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología*
- *Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos*
- *Principio 13: Usa información Relevante*

### **Sistemas de información**

- *Principio 14: Comunica internamente*
- *Principio 15: Comunica externamente*
- *Supervisión del sistema de control - Monitoreo*
- *Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes*
- *Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias (párr. 4).*

#### **3.5.4. Factores que afectan al sistema de control interno.**

(Viloria, 2005, pág. 89) Menciona algunos de los factores que debilitan al sistema de control interno:

- *No existen en la mayoría de las organizaciones planes ni manuales que permitan conocer las funciones de los empleados, así como tampoco conocen los objetivos organizacionales.*
- *No están claras las líneas de autoridad ni de comunicación.*

- *Escasa segregación de funciones, independientemente del tamaño de la organización, la responsabilidad de tareas que pueden inducir a irregularidades o fraudes, recaen en una sola persona.*
- *No existe un adecuado control sobre los activos organizacionales.*
- *No está clara la entidad o figura jurídica de la organización, encontrándose, por una parte, incongruencias entre ésta y la formulación de la información financiera y, por la otra, que se confunde la personalidad jurídica de los dueños o socios con la de la organización.*
- *No se percibe al sistema contable como un factor más que interactúa en la organización, sino como un ente independiente, que tiene fines tributarios, por lo que no se toma en cuenta, en muchos casos, para la toma de decisiones.*

Algunos factores que fortalecen al sistema de control interno son como se cita en Chaves (2014) corresponden a:

:

- La actitud de los funcionarios
- La estructura organizacional de la institución
- El funcionamiento de los altos jefes y la auditoría
- Los métodos de supervisión y seguimiento del desempeño
- Métodos de la delegación de funciones, como la autoridad y responsabilidad
- Prácticas y políticas de los empleados.

### 3.5.5. Componentes del Sistema de Control interno

Son cinco componentes del control internos:

*El ambiente de control, relacionado con las actitudes y acciones de los jefes, los titulares subordinados y demás funcionarios de la institución, sus valores y el ambiente en el que desempeñan sus actividades dentro de la institución, que sirva como fundamento para la operación exitosa de los demás componentes y el sistema como un todo.*

*La valoración del riesgo, que conlleva la existencia de un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente—entendidos como los factores o situaciones que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales—, que permita a la administración efectuar una gestión eficaz y eficiente por medio de la toma de acciones válidas y oportunas para prevenir y enfrentar las posibles consecuencias de la eventual materialización de esos riesgos, entendida como el hecho de que el perjuicio al logro de los objetivos institucionales por esos riesgos deje de ser probable y se convierta en una realidad.*

*Las actividades de control, que comprenden todos los métodos, políticas, procedimientos y otras medidas establecidas y ejecutadas como parte de las operaciones para asegurar que se están aplicando las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz.*

*Los sistemas de información, que comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la institución, los cuales deben permitir la generación, la captura, el procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades institucionales y los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente.*

*El seguimiento, que consiste en un proceso de seguimiento continuo para valorar la calidad de la gestión institucional y del sistema de control interno (Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República, 2002, pág. 10).*

Estos componentes permiten que el sistema de control interno sea fluido y eficiente, por cuanto, si existe un buen ambiente de control, la disposición de los funcionarios facilitará la integración de actividades de control; estas son las medidas establecidas para asegurar la mejor aplicación de los procedimientos para posibilitar una buena valoración de riesgo, lo cual le permitirá a la institución detectar rápidamente las áreas vulnerables y minimizar los riesgos y deficiencias que puedan existir en el área, mejorando de esa manera los sistemas de información, y dar seguimiento continuo para la evaluación de la calidad de la gestión administrativa.

### **3.5.6. Tipos de control interno.**

#### **Control interno financiero o contable:**

Según lo menciona (Freitez, s.f., pág. 1):

*El control interno financiero está constituido por el plan de organización y los métodos, procedimientos y registros que tienen relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, los estados financieros de la entidad o programa.*

*El control interno financiero debe brindar seguridad razonable que: Las operaciones se ejecuten de conformidad con las normas de autorización aprobadas por la administración, en concordancia con la normativa gubernamental. Tales operaciones se clasifican, ordenan, sistematizan y registran adecuadamente, para permitir la elaboración de estados financieros, de acuerdo con [...] marco integral de contabilidad (NIIF). El acceso a los bienes y otros activos sólo es permitido previa autorización de la administración.*

En otros términos, el control interno financiero, fiscaliza y verifica que los estados financieros reflejen la realidad financiera de la empresa, y además cumpla con la presentación de información establecida según la normativa vigente.

### **Control interno administrativo:**

En base al artículo de Actualícese (2015), se menciona que el control administrativo:

*Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados.*

*La protección de los recursos y la revelación de errores o desviaciones de estos es responsabilidad primordial de los miembros de la alta gerencia. Por eso es necesario mantener un acertado control interno administrativo; este existe cuando la administración puede confiar en una auto verificación de las operaciones y actividades sin tener que realizar inspecciones o controles externos a las operaciones normales (pág. 1).*

Este control involucra el plan institucional, como los procedimientos y registros que se relaciona a los procesos de decisión, que lleva a la autorización de las actividades por parte de los jefes, fomentando la eficiencia de las operaciones para el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.

### 3.5.7. Tipos de actividades de control.

Auditoría Informática Notas Importantes (2015). Expresa la existencia de los siguientes cuatro tipos de controles:

- *Controles preventivos: anticipan eventos no deseados antes de que sucedan. Son más rentables, deben quedar incorporados en los sistemas, evitan costos de corrección o reproceso.*
- *Controles detectivos: identifican los eventos en el momento en que se presentan. Son más costosos que los preventivos, miden la efectividad de los preventivos, Algunos errores no pueden ser evitados en la etapa preventiva, incluyen revisiones y comparaciones (registro de desempeño), conciliaciones, confirmaciones, conteos físicos de inventarios, análisis de variaciones, técnicas automatizadas.*
- *Controles correctivos: aseguran que las acciones correctivas sean tomadas para revertir un evento no deseado. Acciones y procedimientos de corrección (la recurrencia). Documentación y reportes que informan a la Gerencia, supervisando los asuntos hasta que son corregidos o solucionados.*
- *Controles directivos: los preventivos, detectivos y correctivos se focalizan en evitar eventos no deseados. Los Directivos son acciones positivas a favor de que sucedan ciertos acontecimientos que favorecen al control [...] (pág. 1).*

### 3.5.8. Evaluación de Control interno

La evaluación del control interno es el análisis de los controles, riesgos y los procesos establecidos por la institución o empresa.

Según (Sotomayor González, 2015) en su artículo indica que el primer paso es evaluar el diseño del control para identificar los riesgos que se busca mitigar con el control; posteriormente, se debe identificar qué controles existen para mitigar esos riesgos. Además, se deberá determinar si se han implementado mediante entrevistas con personal de la empresa y la realización de procedimientos adicionales. Luego revisar el ambiente de control, para asegurarse de que este se presta para el cumplimiento de las normas de control, pues es la base. Posteriormente revisar el proceso de valoración de riesgo y los sistemas de información, pues son los respaldos de los datos generados por la institución, también debe tomarse en cuenta las actividades de control, porque son las acciones normadas para mitigar los riesgos, y, por último, el seguimiento, puesto que permite detectar si los procedimientos dictados se están cumpliendo debidamente y de no ser así, tomar las medidas correctivas.

### **3.5.9. Eficacia y Eficiencia en el control interno.**

De acuerdo con (Hernández Celis, 2007), “Gestión eficaz, es el conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la empresa. Y está relacionada con el cumplimiento de las políticas, metas, objetivos, de esta [...]”

Según (Hernández Celis, 2007, pág. 1) la administración puede considerarse eficaz si:

- i) *Se están logrando los objetivos operacionales de la entidad*
- ii) *ii) Disponen de información adecuada hasta el punto de lograr los objetivos operacionales de la entidad;*
- iii) *iii) Si se prepara de forma fiable la información administrativa, financiera, económica, laboral, patrimonial y otras de la entidad*
- iv) *iv) Si se cumplen las leyes y normas aplicables.*

*La determinación de si una gestión es “eficaz” o no y su influencia en la eficacia, constituye una toma de postura subjetiva que resulta del análisis de si están presentes y funcionando eficazmente los cinco componentes de Control Interno del Informe: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión. El funcionamiento eficaz de la gestión y el control proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidos va a cumplirse.*

Por ello se puede entender que la eficacia de una administración consiste en el cumplimiento de los objetivos de la institución o empresa de acuerdo con las normas o leyes que la rigen, y la eficiencia es el logro de los objetivos con el mejor rendimiento de los recursos disponibles.

### **3.5.10. Leyes y Normas relacionadas al control interno.**

A continuación, se mencionarán algunas leyes y normas que se utilizan para regular el control interno; se da énfasis en las dirigidas a las instituciones públicas y gobiernos locales.

### **3.5.11. Ley 8292. Ley General de Control interno**

Publicada el 04 de setiembre del 2002, en La Gaceta 169, su última actualización se realizó el 19 de setiembre del 2002. El ámbito de aplicación establece los criterios mínimos que deberán observar la contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control (Ley general de Control Interno, 2002).

Tiene como objetivo, brindar un apoyo técnico a las instituciones y empresas que estén bajo su cobertura, para asegurar sus recursos, evaluar riesgos, vigilar la gestión humana, el ambiente de trabajo y la función administrativa. Su finalidad es la de contar con las contingencias necesarias para enfrentar posibles escenarios negativos que eviten a la institución cumplir con las metas planteadas.

### **3.5.12. Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República**

Publicada el 5 de junio del 2002 en La Gaceta 248, su última actualización corresponde al 24 de diciembre del 2003. El objetivo del manual es el siguiente:

*Muchas de las ideas contenidas en este marco normativo ya se han ido incorporando en la actividad del sector público; la novedad radica en que, con este cuadro básico de normas, se pretende coadyuvar en la uniformidad y mejora del nivel técnico y la capacidad de comprensión del funcionario público costarricense en temas de control interno, así como, establecer una base común que oriente y sustente las reglas que aplicarán la Administración, los fiscalizadores y los auditores internos en materia de control de los recursos públicos. Lo anterior, con el propósito de propiciar el fortalecimiento de los sistemas de control interno y mejorar la gestión con respecto a la protección del patrimonio público y al logro de los objetivos y cometidos institucionales para con la sociedad (Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República, 2002, pág. 5).*

La estructura de la norma se explica:

*La presente normativa es de carácter general y se estructura en seis grupos de normas; el primer grupo se refiere al concepto de control interno, sus objetivos, sus componentes y los responsables de él; a continuación, aparecen cinco grupos de normas asociados con cada componente funcional del control interno (ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento 1). Todas las normas se interrelacionan y regulan el cumplimiento de la finalidad del sistema de control interno; por tanto, deben considerarse integralmente. Cada norma comprende un enunciado y una declaración interpretativa. El enunciado es la parte que, con las excepciones en contrario que se indiquen donde corresponda, reviste carácter vinculante para la Administración; por*

*su parte, la declaración interpretativa procura aclarar conceptos y ofrecer comentarios sobre la manera como se espera que las instituciones implanten lo dispuesto en el enunciado respectivo, sin obviar la necesidad de analizar su situación particular y determinar cuál es, en sus circunstancias distintivas, la mejor manera de poner en práctica lo dispuesto por la norma correspondiente. Para una mayor comprensión se adjunta un glosario de términos utilizados en la elaboración de esta normativa y un resumen ejecutivo que orienta respecto de los criterios básicos para establecer y mantener un control interno efectivo (Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República, 2002, pág. 5).*

El propósito del manual es ampliar el conocimiento del control interno, para una mejor interpretación y ejecución de las normas y rellenar los posibles portillos que otras leyes o normativos puedan dejar, lo cual es de complemento de la normativa correspondiente al control interno. El manual cuenta con un segmento de interpretación, para aclarar cualquier artículo y facilitar el entendimiento de los lectores, para la aplicación de los artículos en el ambiente laboral.

### **3.5.13. Normas del Control interno para el sector Público.**

Publicada el 6 de febrero del 2009, en la Gaceta 26. Esta norma se emite con el propósito de apoyar a los instrumentos jurídicos del ámbito de control interno, por consiguiente, la Contraloría General de la República emite estas pautas con el afán de:

[...] contribuir al mejoramiento de los sistemas de control interno institucionales y, por ende, al manejo legal, económico, eficiente y eficaz del patrimonio público, emite las presentes “Normas de control interno para el Sector Público” (N-2-2009-CO-DFOE), las cuales constituyen una normativa de carácter general, que proporciona un

esquema básico para la transparencia en la gestión pública en el marco de la legalidad, la ética y la rendición de cuentas (Controlaría General de la República, 2009, pág. 1)

Existe diversa normativa sobre el control interno, de modo que esta norma busca enfocarse específicamente en el sector público, por cuanto este sector manipula recursos del gobierno y del pueblo, por lo tanto, debe ser fiscalizado de manera rigurosa y objetiva.

### **3.6. Ley N°7794 Código Municipal**

Este código rige sobre la estructura, funcionamiento, organización y características y organización de sistema municipal de la nación.

Como expresa (Barahona Chaves, 2014), el objetivo de estas leyes es desarrollar los principios constitucionales en relación con la organización, administración y funcionamiento de los municipios y el contenido de las competencias que estas regulen. De igual manera menciona la importancia de que todo funcionario, jerarca y miembros del consejo posea el conocimiento sobre esta norma, para establecer beneficios institucionales.

El código es una guía para todas las municipalidades acerca de cómo ejercer la responsabilidad que poseen con la comunidad, pues esta nace por las necesidades de su región; no obstante, a pesar de ser una norma para todos los gobiernos locales, cada municipio puede crear las propias, dependiendo de la

situación, asimismo, el procedimiento a realizar en una determinada región puede variar en otra. Sin embargo, la ley 7794 autoriza a los gobiernos locales a trabajar conjuntamente para fines comunes, como obras de construcción.

## **3.7. Patentes**

### **3.7.1. Concepto**

Según el (Instituto Nacional de Propiedad Intelectual, s.f.), la patente se entiende como:

*El derecho exclusivo que concede el Estado para la protección de una invención. La patente da a su titular el derecho exclusivo a impedir que terceras personas exploten comercialmente la invención protegida durante un período limitado de tiempo, a cambio de revelar la invención al público. Por consiguiente, el propietario de la patente (su titular) puede impedir que otros fabriquen, utilicen, ofrezcan a la venta, vendan o importen la invención patentada sin permiso, y pueden demandar a quien explote la invención patentada sin su permiso.*

### **3.7.2. Tipos de patentes.**

Existen diversos tipos de patentes, como:

- Patente de Modelo de Utilidad

*Es un título de propiedad que se otorga a toda nueva forma, configuración o disposición de elementos, de algún artefacto, herramienta, instrumento, mecanismo u otro objeto o de alguna parte*

*del mismo, que permita un mejor o diferente funcionamiento, utilización o fabricación del objeto que le incorpore o que le proporcione alguna utilidad, ventaja o efecto técnico que antes no tenía* (Encolombia, s.f., pág. 1).

- **Patente de Invención:**

*“Es un título de propiedad que se otorga a todo nuevo producto o procedimiento que ofrece una nueva manera de hacer algo, o una nueva solución técnica a un problema”* (Encolombia, s.f., pág. 1).

Además, de las mencionadas también se encuentran las patentes municipales o licencias, que se definen como: “La Patente Municipal es una contribución impuesta y cobrada por el Municipio sobre el Volumen de Negocios (ingreso bruto) a toda persona dedicada a la prestación de cualquier servicio, industria o negocio [...]” (Ciudad Bayamon, s.f, pág. 1).

Como se cita en la página Bussines Start Up (2017), “Cualquier actividad lucrativa requiere una licencia (o patente) de la municipalidad del cantón en el cual es desarrollada la actividad. Ella implica el pago de un impuesto durante el tiempo de operación”.

A pesar de que es el mismo requerimiento para cada persona física o jurídica que desee realizar una actividad lucrativa, puede variar los requisitos según su lugar de residencia, como lo menciona el siguiente enunciado: *“En virtud de la autonomía municipal, el trámite y requisitos para la obtención de una patente*

pueden variar entre una y otra municipalidad, conforme a su legislación y disposiciones administrativas. [...]” (Bussines Start Up, 2017, Párr. 7).

Con base en la página Bussines Start (2017) los requisitos más comunes para obtener una patente son:

- *Copia del permiso de funcionamiento, en los casos que proceda, según el Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos Sanitarios de Funcionamiento del Ministerio de Salud, Decreto Ejecutivo N° 34728-S. y sus reformas.*
- *Si la actividad es industrial, debe presentar el permiso extendido por las oficinas centrales.*
- *Si la actividad es comercial, debe presentar el permiso extendido por la oficina local.*
- *Clasificación del tipo de industria por el Ministerio de Salud.*
- *El solicitante y dueño de la propiedad deben estar al día con el pago de sus impuestos municipales, por tanto, usualmente se les solicita aportar las constancias respectivas.*
- *Si es física, copia de cédula por ambos lados, extranjeros, copia completa de la cédula de residencia y si es persona jurídica debe presentar la personería jurídica de la sociedad, cédula jurídica y copia de cédula de identidad de apoderado generalísimo.*
- *Uso de suelo o certificado de uso de suelo, que según el Artículo 28 de la Ley de Planificación Urbana y el Código Municipal, lo otorga la misma municipalidad (Párr. 9).*

Además de los mencionados, la persona que desee solicitar una patente también debe contar con lo siguiente:

#### Registro en el Seguro Social:

Conforme con la legislación costarricense, el patrono debe contribuir al régimen de seguridad social de sus trabajadores. Para esos efectos, previamente al pago de las cuotas de seguridad social, debe inscribirse como patrono en las oficinas centrales o regionales de la CCSS (Bussines Start Up, 2017, párr. 16).

#### Registro en el Instituto Nacional de Seguros

*Conforme al Código de Trabajo, el patrono debe asegurar a sus empleados por riesgos del trabajo. Para ello debe suscribir una póliza en el Instituto Nacional de Seguros (INS). La póliza debe estar suscrita al inicio de operaciones y estar vigente durante la operación (Bussines Start Up, 2017, Párr. 18).*

#### Permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud

*Las actividades o establecimientos agropecuarias, industriales, comercio o de servicio y aquellas actividades que por disposición requieren de permisos sanitarios para operar en el territorio nacional sujetas a tal trámite, así como los requerimientos y plazos de vigencia, están definidos en el Decreto Ejecutivo N° 34728-S y sus reformas y el Reglamento de Registro Sanitario de Establecimientos Regulados por el Ministerio de Salud N.º 32161 y sus reformas. Para efectos de la obtención de un permiso sanitario de funcionamiento los establecimientos o actividades se clasifican en tres categorías según su nivel de riesgo ambiental y sanitario: A (riesgo alto); B (riesgo moderado) y C (riesgo bajo) (Bussines Start Up, 2017, párr. 21).*

#### Registro de Marca o nombre

Previo a la presentación de la solicitud de inscripción al Registro de la Propiedad Industrial, debe hacerse un estudio de novedad para

determinar si existen distintivos iguales o similares que se hayan registrado y, se encuentren vigentes en la misma clase.

Llevar el formulario respectivo debidamente firmado por el solicitante o representante y la firma autenticada por notario, o una solicitud que contenga.

El pago de los timbres de registro puede realizarse con la presentación de la solicitud o posteriormente (Bussines Start Up, 2017, párr. 23).

Registro como contribuyente: “Esta inscripción la requieren todas las personas que realicen una o más actividades económicas. Es requisito indispensable este paso para poder emitir facturas por los servicios brindados en Costa Rica” (Bussines Start Up, 2017, párr. 26).

### **3.7.3. Funcionalidad de la patente**

De acuerdo con (Clake, Modet & C, s.f.) las patentes sirven para:

- *Atribuirle al titular un derecho exclusivo para la explotación industrial y comercial de la invención patentada.*
- *Son instrumentos del empresario frente a la competencia, al proteger sus innovaciones de servicio o producto.*
- *Son estrategias del empresario para consolidar mercados y para entrar en otros nuevos.*
- *Son fuente de información tecnológica actualizada que favorece la innovación.*

#### **3.7.4. Tipos de patentes municipales.**

Patente comercial: es la autorización que le brinda un gobierno local, a una persona física o jurídica, para emprender o desarrollar cualquier actividad comercial que necesite un local o puesto fijo.

Patente de licores: es el permiso otorgado por alguna Municipalidad para la venta de bebidas de contenido alcohólico en su negocio, pero para obtener esta patente es necesario contar con una licencia comercial.

Patente de espectáculos públicos: es consentimiento brindado por un municipio, donde le permite a una persona física o jurídica, realizar actividades públicas, espectáculos, y diversiones no gratuitas. Ejemplo: teatros, salas de juegos, cines entre otros.

En este sentido, con base en el (Proyecto de reglamento de espectáculos, s.f) se determina la existencia de dos tipos de entretenimientos públicos:

- Espectáculos públicos permanentes: Son aquellos que por su naturaleza constituyen la actividad ordinaria del lugar y se desarrollan durante todo el año, tales como: cines, teatros, salones de baile, discotecas y otros similares
- Espectáculos públicos ocasionales: Son aquellas actividades que por su naturaleza se desarrollan ocasionalmente, tales como: ferias, festejos cívicos patronales, novilladas, conciertos y otros espectáculos similares (pág. 6).

### 3.7.5. Modalidad de pago de una patente municipal

Según la página oficial de Puntarenas (Municipalidad de Puntarenas, 2012), el pago de los servicios municipales se puede cancelar en las sucursales del Banco de Costa Rica, por vía web en la página oficial o en las oficinas del municipio.

Para la declaración de patentes, la fecha límite para presentar es el 3 de enero [...], además copia de la declaración del Impuesto sobre la Renta, de lo contrario según la ley de patentes se cobra un 10% de recargo, para entregar la patente el 27 de marzo [...] (pág. 1).

#### **Pago de patente**

I Trimestre	31 de enero
II Trimestre	30 de marzo
III Trimestre	29 de junio
IV Trimestre	28 de setiembre

#### **Pago recolección de basura, disposición final, higiene pública, y parques**

I Trimestre	30 de marzo
II Trimestre	29 de junio
III Trimestre	28 de setiembre
IV Trimestre	último día de labores.

**Pago de Bienes Inmuebles.**

I Trimestre	30 de marzo
II Trimestre	29 de junio
III Trimestre	28 de setiembre
IV Trimestre	último día de labores

## **IV Capítulo**

## **4. Marco metodológico**

### **4.1. Investigación**

#### **4.1.1. Tipos de investigación.**

Para este estudio, se determinan dos tipos de investigación, la documental y la descriptiva. La documental se enfoca en los archivos y documentos físicos que posee la unidad de patentes de la Municipalidad de Puntarenas, como también la utilización libros y leyes para obtener los datos necesarios.

La investigación documental ayuda a entender hechos históricos, espaciales y temporales acerca del tema, por medio de esta técnica se pueden descubrir estrategias; invita a descubrir, consultar bibliografías y obtener información de utilidad para lo investigado. Las investigaciones documentales incluyen información significativa, ya que es valorada dependiendo de las características que expresa el investigador (Metodología de la investigación, 2017).

La descriptiva consiste en descubrir situaciones y acontecimientos. Esto declara determinado fenómeno. Este tipo de investigación se reflejará en la descripción del procedimiento de la determinación del cobro y emisión de las patentes.

#### **4.1.2. Enfoque de la investigación.**

El enfoque de investigación es mixto, esto es:

(...) una combinación del método cualitativo y cuantitativo, a partir de los elementos que integran la investigación, porque el área cualitativa del estudio de métodos de recolección de datos de tipo descriptivo y observación, mientras que el área cuantitativa es el análisis de datos numéricos a través de la estadística (Hincapié Gutiérrez, 2014) .

El enfoque cualitativo se utilizará para determinar la eficiencia del control interno en el proceso de emisión y cobro de las patentes y en el enfoque cuantitativo para determinar cuántos trabajadores tienen conocimiento sobre las políticas y el control interno de los procesos.

### **4.2. Fuentes de información**

#### **4.2.1. Fuentes primarias.**

La información principal que se consideró para el desarrollo de esta investigación fueron las leyes y normas por la cual la Municipalidad de Puntarenas está regulada; por ejemplo:

- Ley 8292. Ley General de Control interno

- Manual de normas generales de control interno para la Contraloría General de la República
- Normas de control interno para el sector público

Además, de páginas web sobre temas de control interno y patentes.

#### **4.2.2. Sujetos de información.**

Son los individuos objetos de investigación que puedan manifestar información para el desarrollo del proyecto.

Los sujetos de información para este trabajo son los empleados del área de patentes y facturación de la Municipalidad de Puntarenas.

#### **4.2.3. Fuentes secundarias.**

La información adicional considerada para esta investigación es la siguiente:

- Página oficial de la Municipalidad de Puntarenas
- Ley N°7794 Código Municipal
- Páginas web, sobre temas de instituciones públicas.

#### 4.2.4. Muestra

Para esta investigación se utilizará una muestra total, porque es posible cubrir todas las áreas a investigar.

De modo que el cuestionario y la entrevista se le aplicarán al siguiente personal:

Tabla 2

*Personal encuestado*

<b>Encuestados</b>	
<i>Personas</i>	<i>Entrevistados</i>
Administración Tributaria	1
Asistente Gestión Tributaria	1
Gestor de Cobros	4
Encargado de Patentes	1
Inspector de patentes	2
Facturación-BCR	2
<b>Total</b>	<b>11</b>

Fuente: Vega, Araya (2018).

#### 4.3. Variables

Las variables son palabras claves que su significado pueda cambiar con el paso del tiempo y estos se derivan de los objetivos específicos Vega, Araya (2018).

Cada variable posee con un significado que se presenta como definición conceptual, el modo de recolección de datos se presenta en la definición instrumental y con la definición operacional se menciona cómo se evalúan los datos obtenidos. Seguidamente se presentan las variables con sus respectivas definiciones:

#### **4.3.1. Variable N°1. Patentes.**

4.3.1.1 Definición conceptual: “Es un derecho documentado donde le concede al propietario la exclusividad de un bien o servicio” Vega, Araya (2018).

Según el (Instituto Nacional de Propiedad Industrial, s.f., pág. 1) Son “[...] derechos exclusivos que permitirán utilizar y explotar su invención e impedir que terceros la utilicen sin su consentimiento...”

4.3.1.2 Definición instrumental: La información de esta variable se recopilará por medio de entrevistas al personal de área de patentes y facturación de la Municipalidad de Puntarenas.

4.3.1.3 Definición operacional: Se representará por medio de gráficos.

#### **4.3.2. Variable N°2. Proceso de Emisión**

4.3.2.1 Definición conceptual: “Es un conjunto de pasos a realizar para brindar o dar el efecto de emitir, (poner en circulación títulos)” Vega, Araya (2018).

4.3.2.2 Definición operacional: Se representará por medio de cuadros y esquemas.

4.3.2.3 Definición instrumental: La información sobre esta variable se recopilará por medio de entrevistas a los funcionarios del área de patentes y facturación de la Municipalidad de Puntarenas.

#### **4.3.3. Variable N°3. Proceso de cobro.**

4.3.3.1 Definición conceptual: “Es un conjunto de pasos realizados para realizar el cobro correspondiente después de la emisión de un título” Vega, Araya (2018).

4.3.3.2 Definición instrumental: Se recopilará por medio de entrevistas a los empleados del área de patentes y facturación de la Municipalidad de Puntarenas.

4.3.3.3 Definición operacional: Se representará por medio de cuadros.

#### **4.3.4. Variable N°4. Políticas de control interno.**

4.3.4.1 Definición conceptual: “Es una indicación, regla o norma creada por el mismo departamento para uno o varios procedimientos que se realicen en su área de trabajo” Vega, Araya (2018).

4.3.4.2 Definición operacional: Esta información se representará por medio de cuadros y gráficos.

4.3.4.3 Definición instrumental: La información sobre esta variable se recopilará por medio de entrevistas a los trabajadores del área de facturación y patentes de la Municipalidad de Puntarenas.

#### **4.3.5. Variable N°5. Eficiencia en los procesos**

4.3.5.1 Definición conceptual: “Capacidad para desarrollar un procedimiento apropiadamente utilizando de la mejor manera los recursos disponibles” Vega, Araya (2018).

4.3.5.2 Definición Operacional: La información sobre esta variable se exhibe por medio de gráficos y cuadros.

4.3.5.3 Definición instrumental: Los datos de esta variable serán recopilados por medio de entrevistas a los trabajadores del área de patentes y facturación de la Municipalidad de Puntarenas.

#### **4.4. Descripción de los instrumentos**

##### **4.4.1. Técnica de la entrevista.**

Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar. Todos aquellos presentes en la charla dialogan en pos de una cuestión determinada planteada por el profesional. Muchas veces la espontaneidad y el periodismo moderno llevan a que se dialogue libremente generando temas de debate surgidos a medida que la charla fluye (Concepto.de, s.f).

La entrevista se diseñó para aplicarla en el área de patentes y facturación en la Municipalidad de Puntarenas, esta tiene como objetivo “Determinar la eficiencia del control interno aplicado en el proceso de emisión y cobro de las patentes”.

Esta cuenta con dos partes, la primera para datos personales, como el género y el área de trabajo, y la segunda para el desarrollo de las preguntas con el fin de obtener la información deseada. Está conformada por cinco son preguntas

cerradas y seis abiertas, con el objetivo de obtener información tanto cuantitativa como cualitativa.

#### **4.4.2. Técnica del cuestionario.**

El cuestionario posee como propósito “Recopilar información sobre el proyecto”.

Es una herramienta de búsqueda de información en estratos determinados la mejor herramienta cuando de estadísticas se habla. El cuestionario es una forma organizada y práctica de hacer preguntas y respuestas, es un sistema adaptable a cualquier campo que busque una opinión generalizada de un tema en específico (Concepto definicion, s.f.).

El cuestionario se planificó para dirigirlo al área al área de facturación y patentes de la Municipalidad de Puntarenas, con el mismo propósito mencionado en la entrevista; esta cuenta igualmente de dos segmentos, el primero de datos personales como el género y el área de trabajo y el segundo, es la redacción de las dieciocho preguntas cerradas, con adjunto de comentarios para la recolección de datos tanto cuantitativos y cualitativos. El cuestionario fue inspirado en el machote de la guía para la adaptación y aplicación del cuestionario para la autoevaluación de áreas, procesos o funciones del manual de control interno de la Municipalidad de Curridabat (Sevilla Mora, Allan, 2014).

## **V Capítulo**

## 5. Análisis de resultados

Análisis de resultados se define como

*El análisis de datos es una técnica y por medio de ésta se inspeccionan, purifican y transforman datos, con la finalidad de destacar toda la información que sea de gran utilidad, a fin de poder elaborar conclusiones que sirvan de apoyo en la toma de decisiones (Concepto definicion.de, 2016, pág. 1).*

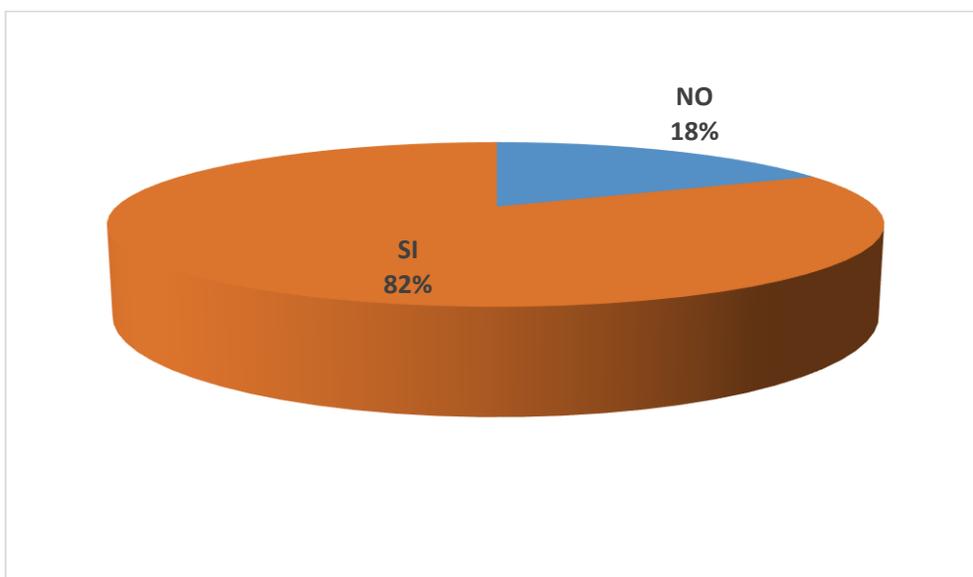
Una vez definido este concepto, se procede a mostrar la información obtenida por medio de cuestionario y entrevista aplicados a los funcionarios del área de patentes y facturación de la Municipalidad de Puntarenas.

Los siguientes datos corresponden al periodo del año 2017 y se representarán mediante gráficos y cuadros.

## 5.1. Análisis del cuestionario

### 5.1.1. Variable: Políticas de control interno.

**Gráfico 1** Conocimiento de la Ley y el Manual de Normas Generales de Control Interno de la CGR



Fuente: Vega, Araya (2018).

### Análisis

De acuerdo con el gráfico presentado anteriormente, basado a la pregunta n°1, el 82% de los informantes conoce sobre la ley y el manual de normas generales de control interno, y el 18% desconoce estas normas. Por este motivo se puede apreciar que la mayoría del personal cuenta con el conocimiento sobre el tema del control interno. Esto es de gran ventaja para la institución, porque el personal resguardará y cuidará los recursos de la institución y con ello se logra un

mejor desempeño en sus labores, puesto que será mayor la detección de negligencia o fraude, lo cual favorece los procedimientos para que sean más eficientes y se alcancen los objetivos del área y la institución.

Según el art 10. Responsabilidad por el sistema de control interno de la Ley 8292. Ley General de Control interno (2002):

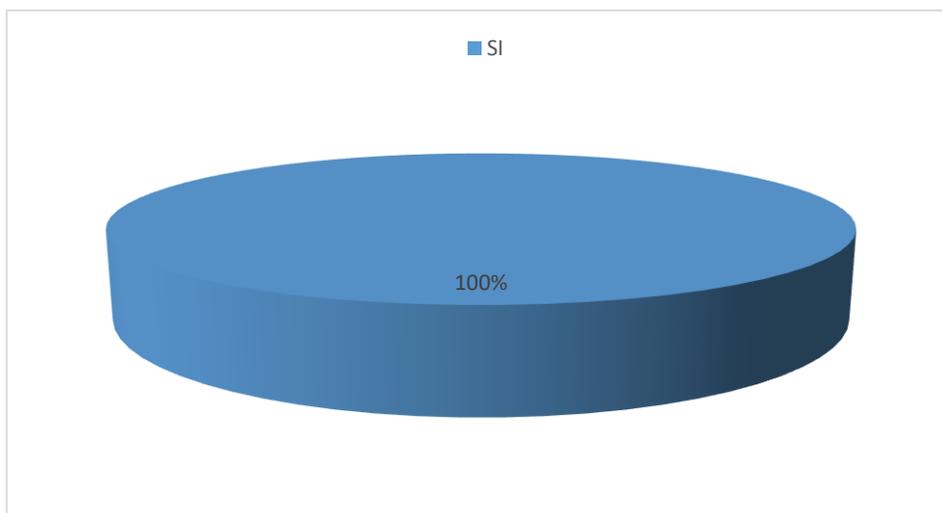
Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

Expresado lo anterior, el 82% de los encuestados incluye a los jefes y titulares subordinados, que, al encontrarse dentro de este porcentaje, se puede decir que el sistema de control interno debe tener una estructura fuerte establecida, por cuanto están conscientes de lo exigido por la norma.

Además, el art 2.8. Participación del personal de Control interno del Manual de Normas Generales de Control interno para la Contraloría General de la República indica que, el jefe junto los titulares subordinados, deben instaurar las medidas de control para que los trabajadores reconozcan la responsabilidad que les corresponde para el buen funcionamiento del control. Los funcionarios deben participar en la aplicación y dar mejoramiento a las medidas existentes, además diseñar controles más efectivos para su área de trabajo (Manual de Normas Generales del Control Interno para la Contraloría General de la República, 2002).

Mencionado el texto anterior, que complementa al artículo 10 de la ley general de control interno, donde les delega la responsabilidad a los jefes y titulares subordinados de las actividades de control, pero también menciona que el personal general debe estar activo y ser partícipe de las mejoras y ejecución de las medidas implementadas. Lo que quiere decir que ese 82% debe estar dentro de ese grupo, y se debería de incluir en la capacitación al 18% que desconoce la normativa, para tener un mejor sistema en las áreas de patente y facturación y aunque la mayoría del personal tiene conocimiento del tema, un buen sistema de control interno solo es eficiente si todos los trabajadores lo dominan.

**Gráfico 2.** Identificación de las leyes, reglamentos y normas para el cumplimiento del trabajo.



Fuente: Vega, Araya (2018).

## **Análisis**

Según los datos que se evidencian en el gráfico anterior con base en la pregunta n°2, los informantes manifestaron al 100% que sí se tienen identificados, las leyes, reglamentos, procedimientos y las normas por cumplir de acuerdo con su área de trabajo. Esto hace que el personal sea competente para realizar sus funciones, por cuanto cuentan con el conocimiento apropiado para realizar eficientemente los procedimientos de su área. Algunas de las leyes que mencionaron fueron; la Ley 7509, Ley de impuesto de bienes inmuebles, Ley 9047.

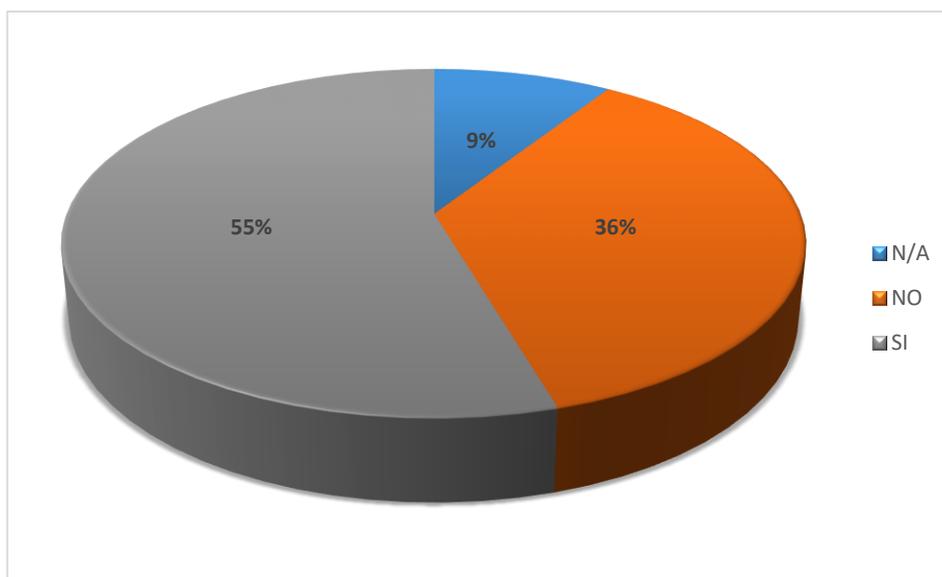
Ley de regulación y comercialización de bebidas con contenido alcohólico. Tomando en cuenta que el área de patentes no es un departamento oficial, los trabajadores respondieron con un “sí, parcialmente”, por el motivo de que carece de reglamentos, lo cual provoca que no se tengan identificadas todas las normas a seguir en su área de trabajo.

Las leyes que rigen a la municipalidad en el área de patentes y facturación son las anteriores, más las mencionadas a continuación:

El Reglamento para el procedimiento del cobro, Código Municipal 7794, Ley 8220, Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Ley 7866, Ley de patentes y la Ley 8292, Ley General de Control interno.

Aparentemente los informantes conocen todas las normas y leyes que necesitan para cumplir con sus labores, pero al momento de pedirles que mencionen algunas, son muy pocos los que pudieron dar respuesta solo el 27%; esto implica que realmente no todos manejan al 100% las normas por cumplir en su área.

**Gráfico 3.** Análisis e implementación inmediatamente de las recomendaciones realizadas por la AI y la CGR



Fuente: Vega, Araya (2018).

### **Análisis**

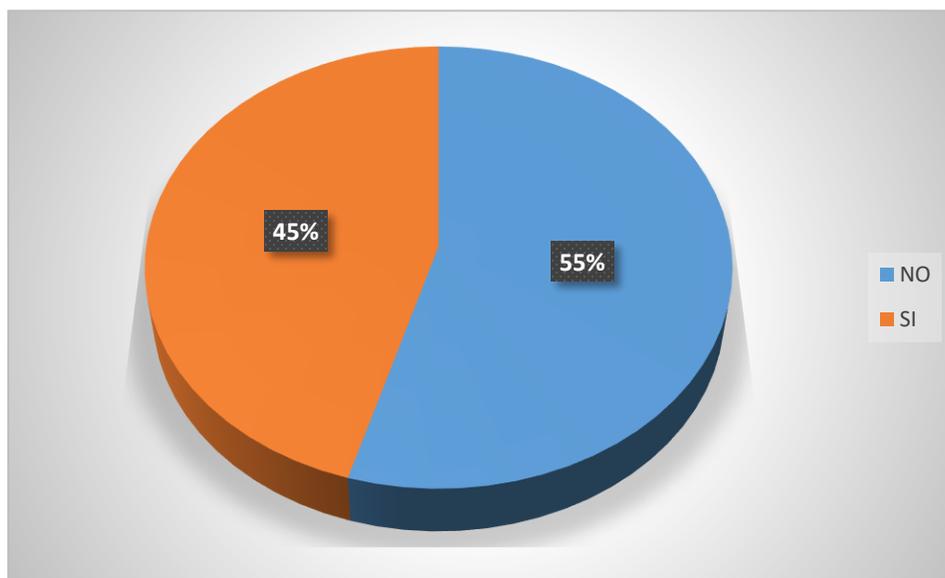
Según los datos arrojados por el gráfico anterior referente la pregunta n°3, se puede apreciar que el 55% de los informantes indica que en su área sí se implementan de inmediato las recomendaciones de la Auditoría Interna y de la Contraloría General de la República, por medio de las jefaturas. Mientras que el

36% indica que no se aplican inmediatamente las recomendaciones, porque no ha sido testigo de que se ejecuten las recomendaciones y el 9% restante indicó que la pregunta no aplica a su área de trabajo.

No obstante, se conoce que actualmente la Municipalidad no cuenta con un auditor interno que regule el sistema de control de la institución, lo cual infringe el artículo 20, acerca de la obligación de contar con auditoría interna, de la ley General de Control interno, en la cual se menciona que todos los entes y órganos sujetos a esa ley, debe contar con una auditoría interna, excepto aquellos casos en los cuales la Contraloría General de la República disponga, a través de reglamento o disposición singular, que su existencia no se justifica, por motivos de criterios como presupuesto, volumen de operaciones, nivel de riesgo o tipo de actividad, de ser así, la CGR ordenará establecer métodos de control (Ley 8292, 2002).

Lo anterior ocasiona una gran debilidad en el sistema de control interno de la institución, aunque ya se ha mencionado que el principal responsable es la administración activa, el auditor es un gran apoyo para asegurar el cumplimiento de los procedimientos de control.

**Gráfico 4.** Promoción de valores y ética en el área de trabajo



Fuente: Vega, Araya (2018).

### **Análisis**

En relación con el gráfico anterior, referente a la pregunta n°5, el 55% de los encuestados indica que no se realizan funciones para promover valores y la ética en su área, no existe motivación alguna dentro del departamento y no consta con ningún grupo, comité o personal que promueva la importancia de los valores en el lugar de trabajo; mientras que el 45% restante comunicó que sí realiza actividades para promover el compañerismo pero no comentó ninguna actividad para afirmar su respuesta, además se supone que realizaba, pero nunca ha sido partícipe de alguna práctica para promocionar la ética. De este modo se interpreta que realmente no se impulsan los valores institucionales, lo cual es causa de la

desmotivación de los empleados y esto puede generar un bajo rendimiento en sus funciones.

Por consiguiente, se está incumpliendo con el inciso a del artículo 13.

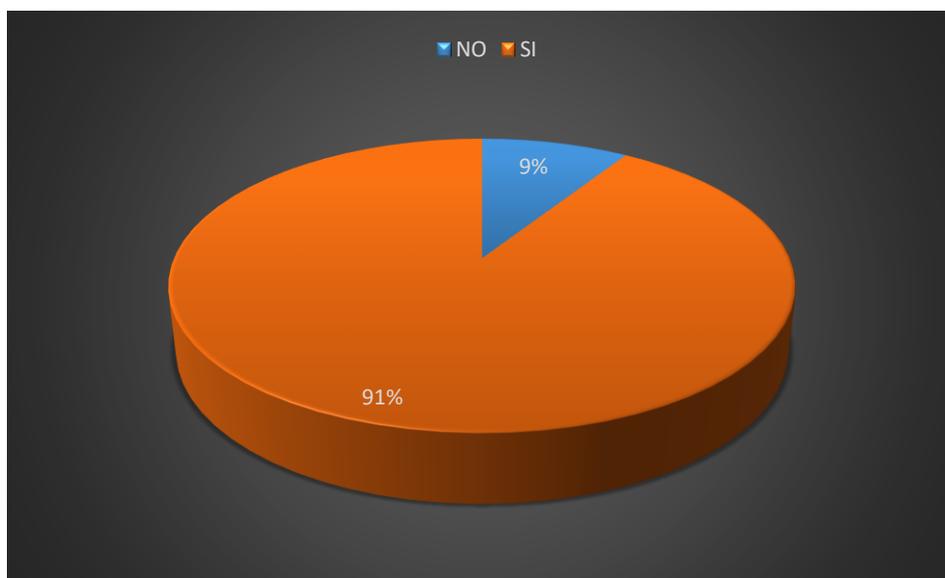
Ambiente de control de la Ley General de Control interno (Ley 8292, 2002) que indica lo siguiente:

- a) *Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios (pág.5).*

Y con el artículo 2.3. Valores de integridad y ética se indica que los responsables del control interno deben determinar y fomentar los valores éticos de aplicación deseable para el beneficio del desarrollo de los procesos y actividades instituciones, como también establecer mecanismos que promuevan la adhesión del personal a esos valores (Manual de Normas Generales de Control interno para la Contraloría General de la República, 2002).

Esta situación se está cumpliendo en el área de patentes y facturación, porque, aunque un 55% indica que sí se promueve, ninguno de los informantes ha participado en alguna actividad de promoción de valores y ética institucional.

**Gráfico 5.** Ejecución de valores institucionales para fomentar el cumplimiento de los objetivos del área.



Fuente: Vega, Araya (2018).

### **Análisis**

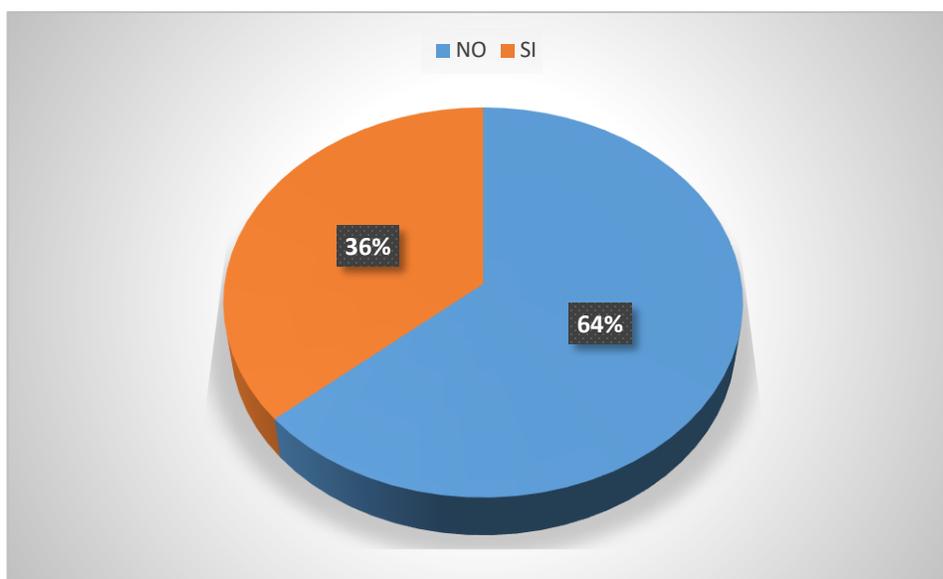
De acuerdo con el gráfico n°5, basado a la pregunta n°6, se muestra que el 91% de los encuestados ejecuta los valores institucionales, al momento de prestar sus servicios, e indica que lo ejecuta con el propósito de disminuir la morosidad de los cobros de las patentes y obtener mejores resultados, además el 9% restante indica que no ejecuta los valores institucionales porque no existe motivación por parte de sus superiores.

Tomando en cuenta, el análisis del gráfico anterior porque se comparten los mismos artículos legales, los empleados afirman laborar con su mayor disposición y transparencia, aunque no sea actividad habitual el recordatorio y el fomento de

las buenas conductas morales en su lugar de trabajo; sin embargo, ellos la practican como algo propio y voluntario. Esta acción le favorece a la Municipalidad de Puntarenas, porque sus empleados tienen la disposición de realizar de la mejor manera sus funciones, pero sería aún mejor si se le motivara al personal a realizar mejor sus funciones.

Puesto que así lo indica el artículo 2.2. Actitud de apoyo superior al control interno, en el cual se menciona que el jerarca como responsable del sistema de control interno, debe mostrar una actitud de apoyo a las medidas de control aplicadas en la institución dar el ejemplo del cumplimiento de estas y efectuar la divulgación continua ellas en las labores rutinarias (Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría de la República, 2002).

**Gráfico 6.** Resguardo de los manuales e instructivos del área



Fuente: Vega, Araya (2018).

## **Análisis**

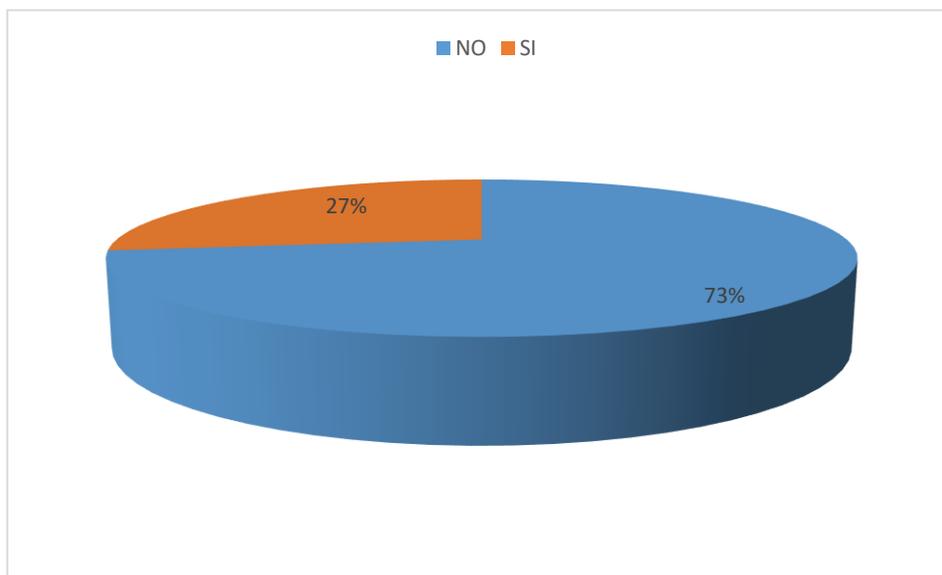
En relación con el gráfico anterior, basado en la pregunta n°7, se aprecia que el 64% de los informantes indica que con los manuales e instructivos de su área, está debidamente documentado, pero también agrega que no lo está en su totalidad; algunos trámites sí tienen manuales e instructivos y otros no; algunos mencionados corresponden al reglamento de cobro, pero este solo estuvo a su disposición en la primera capacitación introductoria para el puesto de facturación, después se desconoce algún otro instructivo; mientras que en el 36% indica que no está debidamente documentado con los manuales e instructivos, porque solo se le capacita sobre la marcha y se dan instrucciones sobre lo que se debe hacer. También indica que no tiene manuales sobre su área de trabajo (facturación), solo manual de procedimiento y, en cuanto a la parte de patentes, esta es solo un área no conformada oficialmente como un departamento, por lo cual no cuenta con instructivos oficiales.

Se puede determinar que en esta pregunta los informantes se contradicen mucho, pues indican que sí están debidamente documentados con los instructivos y manuales para sus áreas de trabajo, pero realmente no los conocen o existen parcialmente, ello significa realmente que estos documentos no están resguardados como se debería.

Esta situación incumple con el artículo 15. Actividades de control, deberes del jerarca y titulares subordinados, inciso a donde se menciona que se debe

documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, normas y procedimientos de control que garantice el cumplimiento del control interno y prevenga cualquier situación para evitar la desviación y el incumplimiento de los objetivos institucionales en el desempeño de las labores (Ley 8292, 2002).

**Gráfico 7.** Emisión y divulgación formal de los manuales o instructivos



Fuente: Vega, Araya (2018)

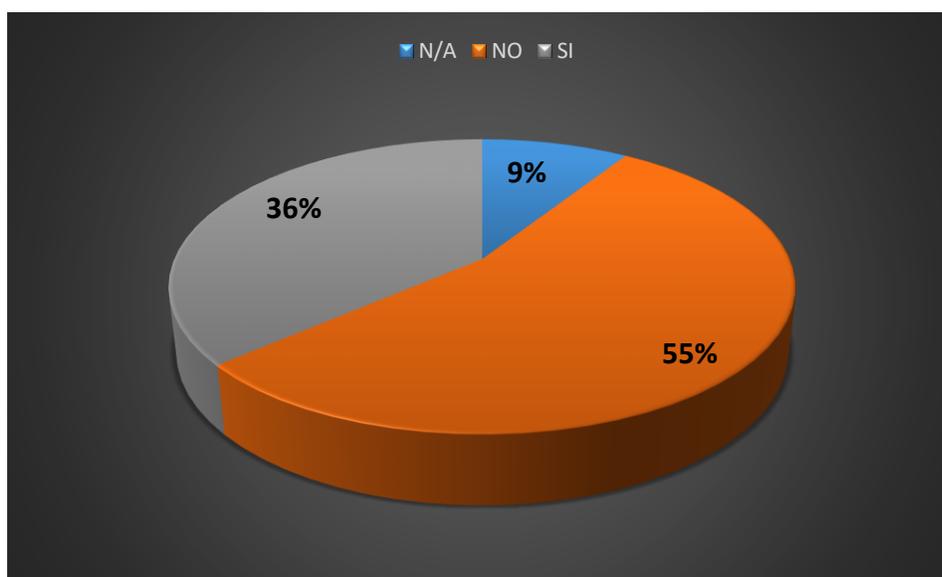
### **Análisis**

Según el gráfico n°7 en relación con la pregunta n°8, el 73% de los encuestados indica que no se divulgan formalmente los manuales en su área de trabajo, y el 27% expresa que sí.

Igual como se expresó anteriormente, los cuestionados indican que no cuentan con manuales ni instructivos para ejercer las labores que deben realizar.

Esta situación incumple con el artículo 15. Actividades de control, deberes del jerarca y titulares subordinados del inciso b, donde indica que se debe documentar, mantener actualizados y divulgar las políticas y procedimientos en el área de trabajo (Ley 8292, 2002).

**Gráfico 8.** La disposición de los manuales para el personal.



Fuente: Vega, Araya (2018)

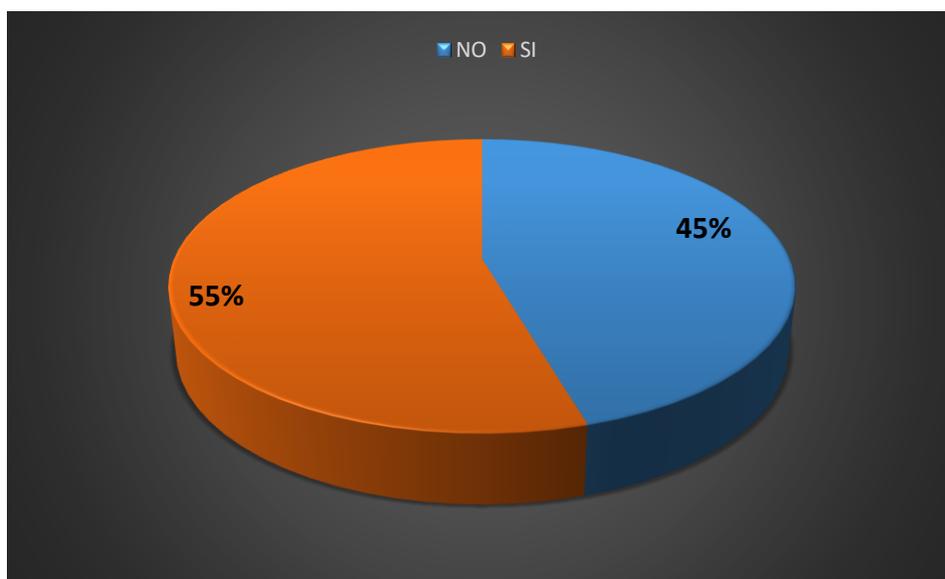
### **Análisis**

Según el gráfico anterior, basado en la pregunta número 9, el 55% de los informantes expresó que los manuales no se encuentran a disposición para todos, solo están disponibles para los inspectores, mientras que el 36% concuerda en que está al alcance de todos los funcionarios, y que el 9% indicó que la pregunta no aplica a su área por desconocimiento del tema.

Esta situación incumple con el artículo 15. Actividades de control, deberes del jerarca y titulares subordinados, inciso a donde se menciona que se debe documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, normas y procedimientos de control que garantice el cumplimiento del control interno y prevenga cualquier situación que provoque desviación del cumplimiento de los objetivos institucionales en el desempeño de las labores (Ley 8292, 2002).

Debido a que no se cuenta con los manuales ni normas establecidas oficialmente, porque algunos encuestados expresan que sí existen, pero no los tienen a disposición; se puede determinar que la divulgación de las políticas de control en el área es escasa y no se mantiene actualizado al personal sobre los procedimientos de control en el área de trabajo.

**Gráfico 9.** Anualmente se realiza la evaluación de desempeño personal



Fuente: Vega, Araya (2018).

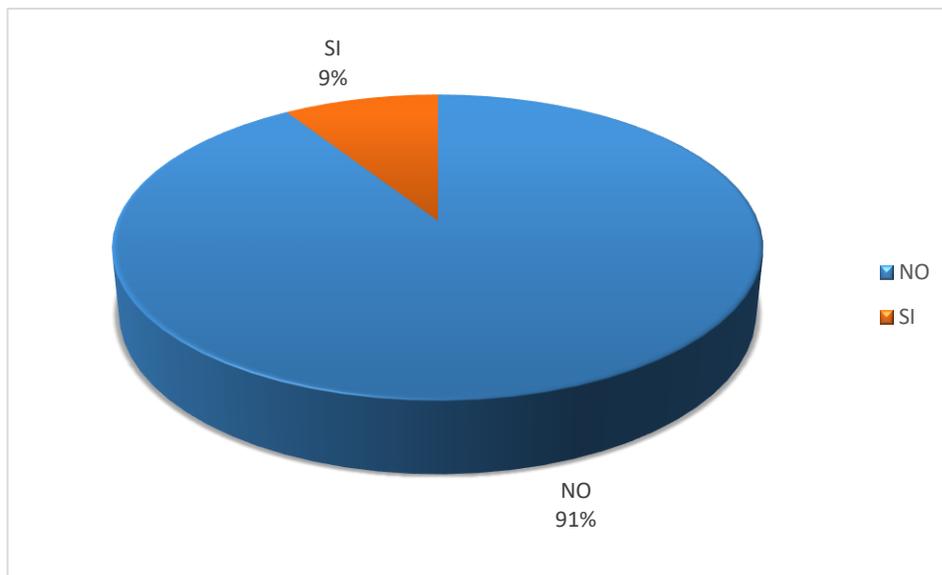
## **Análisis**

Según los datos obtenidos, basado en la pregunta n° 10, el 55% de los funcionarios indica que sí se realiza la evaluación de desempeño al personal anualmente; asimismo, menciona que la aplicación se efectúa cada mes a los interinos junto con los de planillas especiales; también que se realiza aproximadamente cada cuatro años; por ello se puede apreciar que los funcionarios no conocen realmente cada cuánto son evaluados, porque cuestiona que la calificación de desempeño laboral sea por año, y de acuerdo con las respuestas, la evaluación es mensual o cada cuatro años. Se indica que, para el área de patentes, el encargado de realizar las evaluaciones es el administrador tributario y el 45% indica que no se aplica ninguna evaluación de desempeño, por cuanto en el tiempo de laborar no ha observado ninguna.

Por esta razón los informantes a la hora de brindar la información se contradicen entre ellos, y según el jefe del área de trabajo la valoración se realiza anualmente.

Entendiendo de esta manera, que los comentarios de los funcionarios y el jerarca no coinciden, se puede determinar que la valoración del desempeño no se realiza adecuadamente en los tiempos establecidos por ley, lo cual incumple el artículo 6.4. Evaluación del desempeño institucional donde se menciona que todo funcionario, incluyendo al jefe, que participa en la conducción de las labores de la institución, debe elaborar una evaluación permanente de la gestión, con base en los planes organizacionales y disposiciones normativas vigentes, para prevenir cualquier eventual desviación la cual pueda poner en entredicho el acatamiento de los principios de eficiencia, eficacia y legalidad aplicable (Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría de la República, 2002).

**Gráfico 10.** Divulgación de la misión, visiones, objetivos y valores institucionales al personal



Fuente: Vega, Araya (2018).

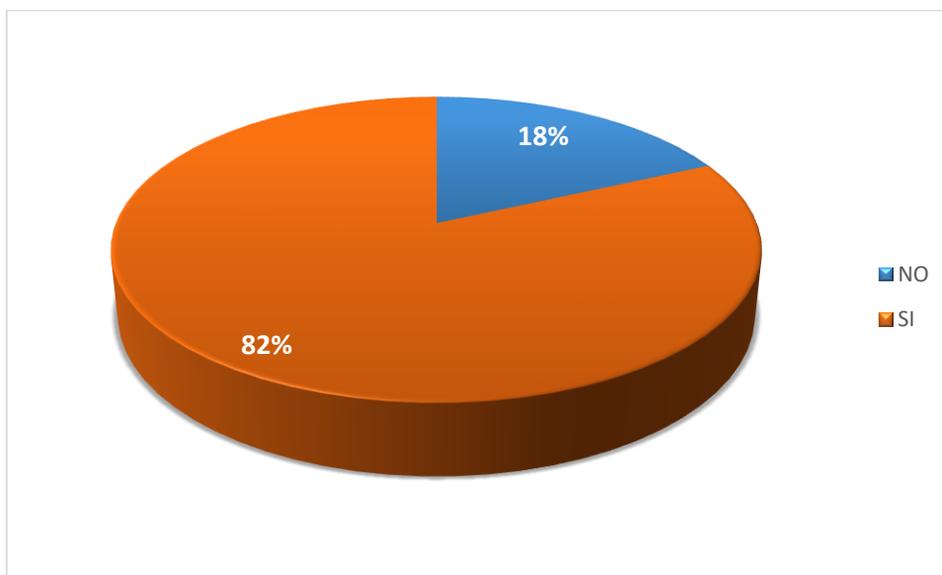
### **Análisis**

Con base en el gráfico anterior, relacionado con la pregunta n°11, el 91% de los encuestados está de acuerdo en que la Municipalidad de Puntarenas no divulga entre sus empleados la misión, visión, objetivos ni los valores institucionales, ni los del área o departamento, de manera que no se siente identificado con el propósito de su trabajo, ni tiene la motivación para resaltar su mejor desempeño. Algunos realizaron comentarios como: “solo somos una institución pública, no le dan ese recordatorio”, “no existe planificación ni canales de comunicación”; esto significa para la empresa, una gran desventaja porque demuestra que su personal no está cumpliendo adecuadamente con sus

funciones, a causa del desconocimiento de los objetivos de su área; debido a que los objetivos son la guía del plan de trabajo, el área jamás tendrá un excelente desempeño si sus colaboradores no se sienten identificados con sus funciones y sin el conocimiento del propósito de sus acciones, ni cuál es la meta por alcanzar.

Esta situación incumple el artículo 13. Ambiente de control, deberes del jerarca y titulares subordinados, inciso a donde se indica que se debe mantener y demostrar integridad y valores éticos en la práctica de los deberes y obligaciones, además contribuir con el liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización (Ley 8292, 2002).

**Gráfico 11** Dispositivos de control y seguridad apropiada de los equipos



Fuente: Vega, Araya (2018).

## **Análisis**

Según el gráfico anterior, basado en la pregunta n°12, el 82% de los informantes indica que los equipos de su área cuentan con la seguridad apropiada, se producen mejoras en la seguridad de la información y el procedimiento para la solicitud o el cobro de las patentes.

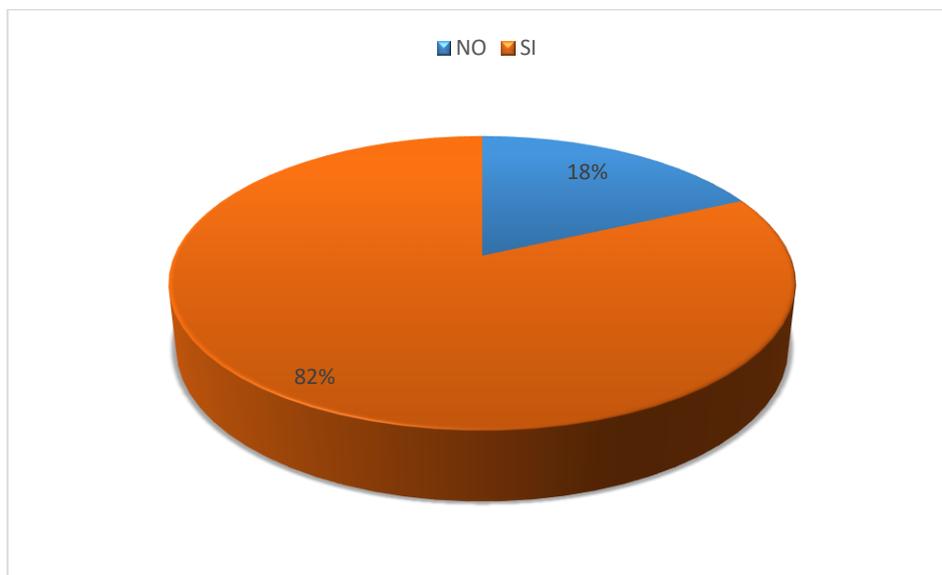
En este sentido, la empresa al poseer dispositivos de seguridad le permite asegurar el buen funcionamiento de los equipos y les facilita a los funcionarios tener la información más a mano.

Aunque un 18% se expresa negativamente, porque menciona la exposición de la pérdida de la información en los equipos, porque solo se cuenta con un servidor.

Según lo mencionado en el artículo 4.21. Dispositivos de control y seguridad del manual de normas de control interno para la Contraloría General de la República la cual indica lo siguiente, “Los equipos utilizados deberán contar con dispositivos de control y seguridad apropiados para garantizar su óptimo uso en las labores que corresponde cumplir a la institución” (pág. 22).

Por tanto, la Municipalidad debería estar en continua revisión de la seguridad de los equipos para asegurar que estén en las óptimas condiciones para su uso.

**Gráfico 12** Documentación y almacenamiento en archivos de las dependencias



Fuente: Vega, Araya (2018).

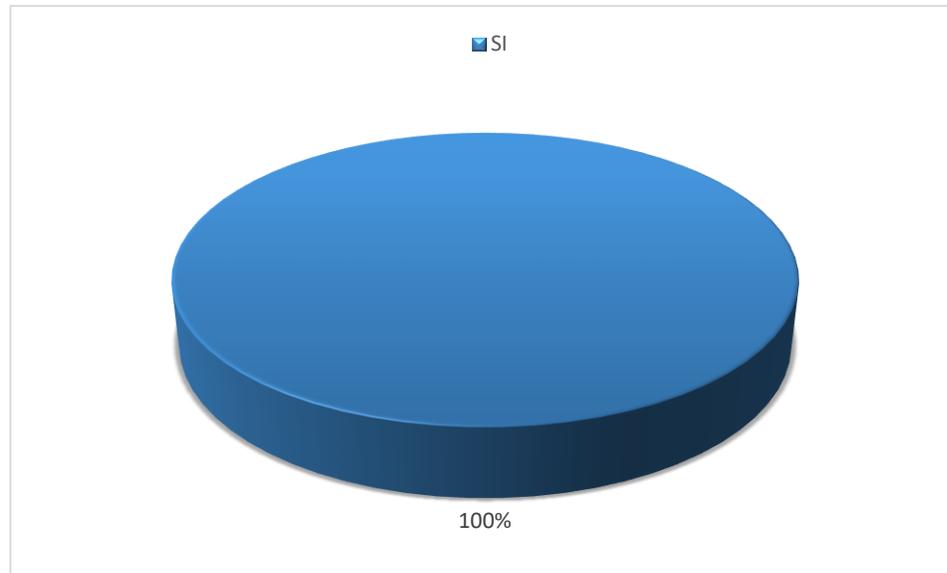
### **Análisis**

Según los datos obtenidos, referente a la pregunta n° 14, el 82% de los informantes relata que la documentación no se almacena dentro de los archivos de su dependencia, pues no cuenta con la seguridad para resguardar cada expediente por lo cual se encuentra en una zona donde cualquier persona tiene acceso, y el 18% de los informantes indica desconocer si tiene para almacenar la documentación.

Al respecto, según el artículo 16. Sistemas de información se indica que deberá contarse con sistemas de información que le permitan a la administración tener una gestión documental institucional, entendiendo a esta como el conjunto de actividades realizadas con el objetivo de controlar, almacenar, para luego

recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados (Ley 8292, 2002).

**Gráficos 13.** Protección, resguardo de accesos e Información.



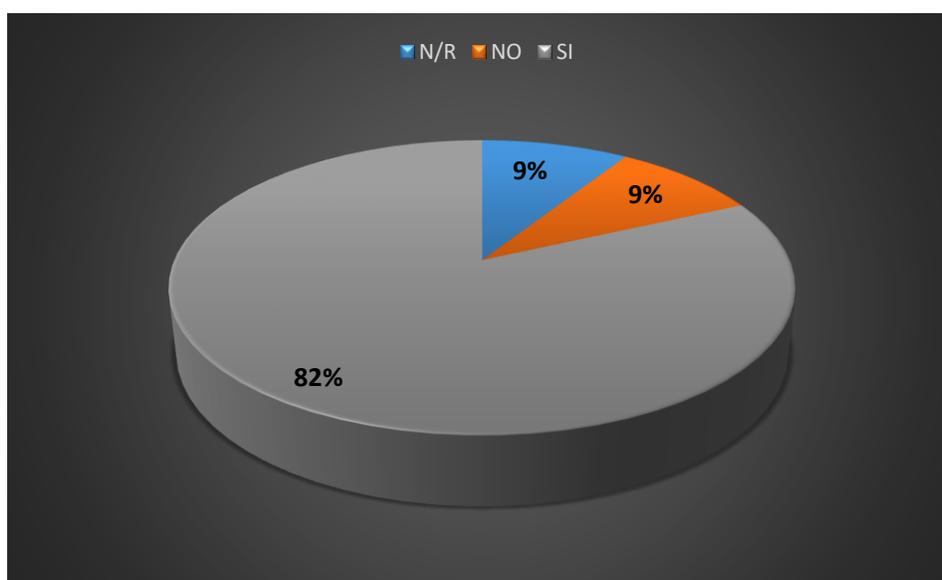
Fuente: Vega, Araya (2018).

### **Análisis**

De acuerdo con los datos del gráfico anterior, en cual se basa en la pregunta n° 16, se determina que el 100% de los informantes coincide en que sus dependencias tanto el área de patentes como de facturación cuentan con respaldos, restricciones para el acceso y la elaboración de la información, lo que permite a la Municipalidad tener una buena seguridad en su base de datos y ello protege de cualquier contingencia.

Según el artículo 16. Sistemas de información, se indica que deberá contarse con sistemas de información lo cual le permita a la administración tener una gestión documental institucional, entendiendo a esta como el conjunto de actividades realizadas con el objetivo de controlar, almacenar, para luego recuperar de modo adecuado, la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados (Ley 8292, 2002).

**Gráfico 14.** Archivo de documentos físicos



Fuente: Vega, Araya (2018)

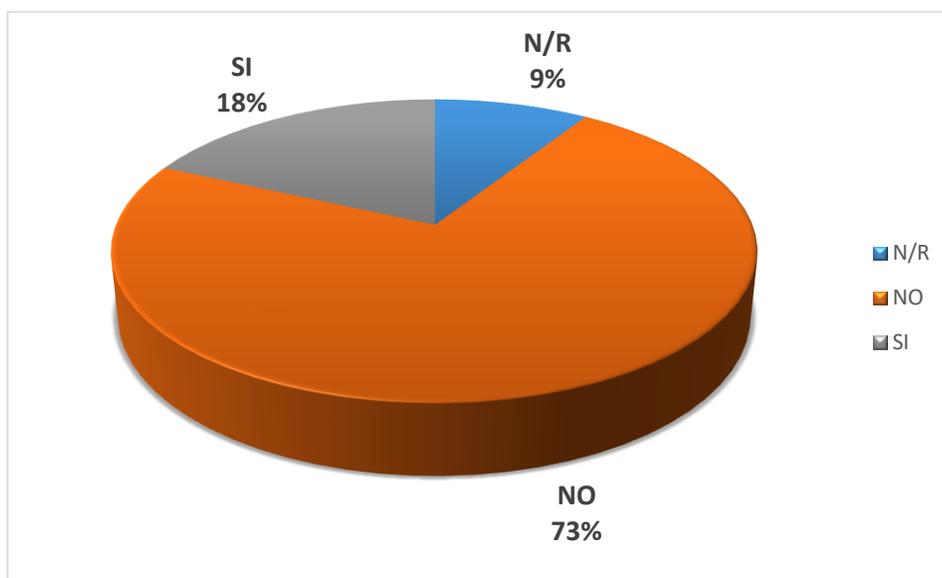
### **Análisis**

Según la información anterior, basada en la pregunta n° 17, el 82% de los encuestados indica que dentro de la municipalidad se cuenta con un archivo donde gestionar los documentos físicos, por ello si necesita buscar cualquier información

la tiene a mano; de esta forma puede realizar las labores correspondientes, mientras que el 9% no respondió y el 9% restante no sabe si existen.

Según el artículo 16. Sistemas de información de la ley general de control interno (2002) inciso c, se menciona lo siguiente, " Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico" (pág. 7).

**Gráfico 15.** Autoevaluación del Sistema de Control Interno anualmente



Fuente: Vega, Araya (2018).

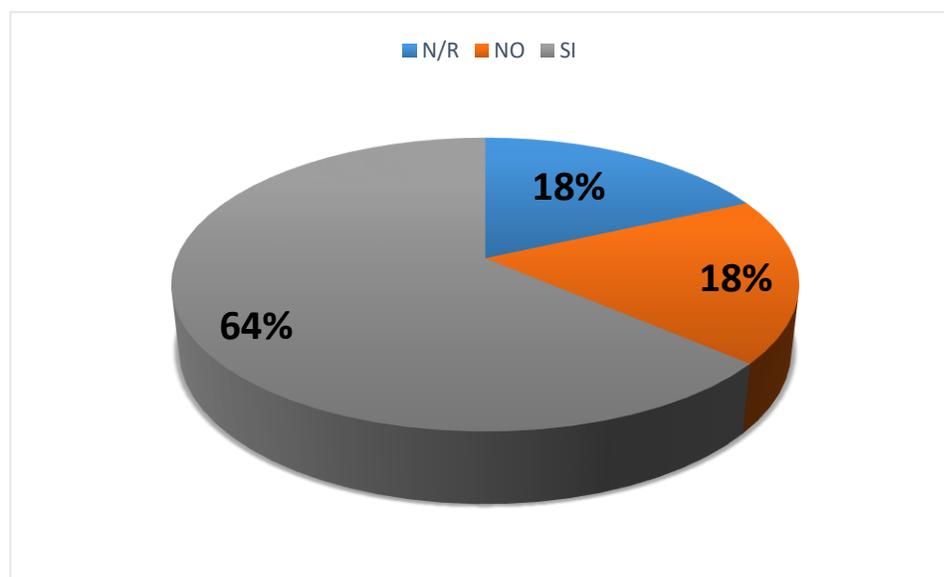
### **Análisis**

En relación con el gráfico anterior, basado en la pregunta n° 18 del cuestionario, se observa que el 18% de los informantes indica que sí se realiza la autoevaluación del sistema de control interno, por lo contrario, el 73% expresa que dicha autoevaluación no se realiza, mientras que el 9% no respondió a la pregunta.

Como lo menciona Artículo 10. Responsabilidad por el sistema de control interno de la ley general de control interno (2002:” Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento” (pág. 4).

### 5.1.2. Variable: Eficiencia en los procesos

**Gráfico 16.**Distribución adecuada de tareas en el área de trabajo



Fuente: Vega, Araya (2018).

### Análisis

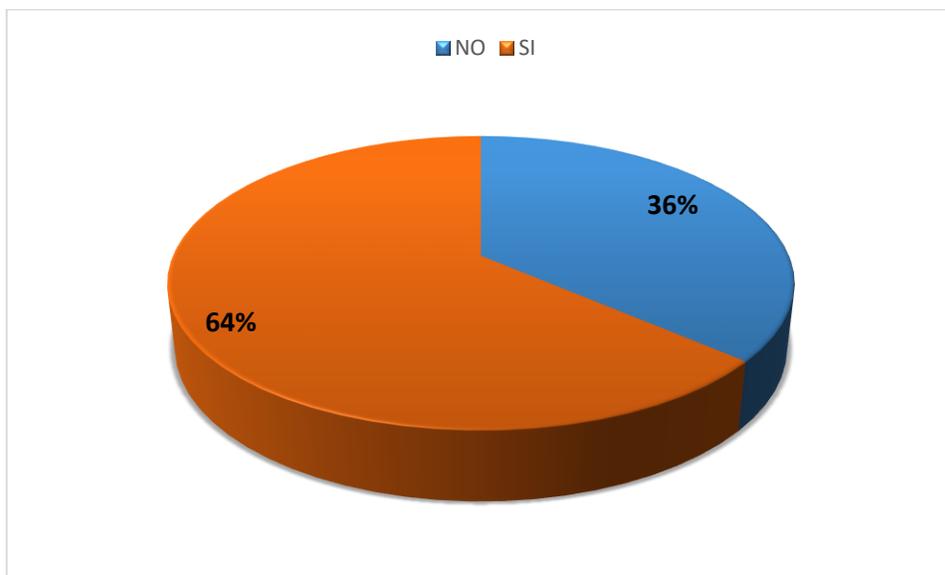
De acuerdo con el gráfico anterior, basado en la pregunta n° 18, se observa que el 64% de los informantes indica que se realiza una distribución de tareas

dentro del trabajo, además que conoce las tareas por realizar, pero no se posee un manual donde este se encuentre estipulado, el 18% no respondió a la pregunta y el 18% restante no sabe.

Como lo menciona en el artículo 4.4. Responsabilidad delimitada del manual de normas de control interno para la Contraloría General de la República (2002): “La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa (pág. 24).

Además, en el 4.5. Instrucciones por escrito del indica que las instrucciones de alcance general deben darse por escrito y mantenerse en orden, y actualizado con fácil acceso para que sea de conocimiento de todos y cada uno de los funcionarios de la institución e igualmente las órdenes e instrucciones más específicas de relevancia deben emitirse mediante nota o memorando a los funcionarios responsables de su cumplimiento (Manual de Normas Generales del Control Interno para la Contraloría General de la República, 2002).

**Gráfico 17.** Disposición de sistema para obtener, procesar y generar información



Fuente: Vega, Araya (2018).

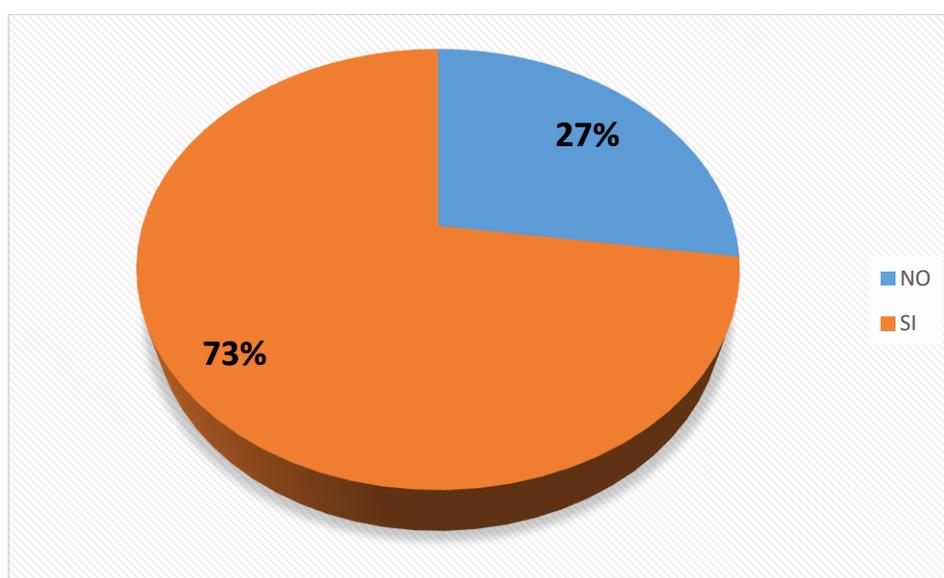
### **Análisis**

Según la información anterior, basada en la pregunta n° 13 , el 64% de los empleados dice que se tiene en el departamento sistemas para procesar la información y ello permite tener un control; en caso de sufrir una pérdida, el servidor del programa almacena los datos, expresó que el sistema es práctico y ágil para el área de patentes, y el 36% refiere que el internet con el que se trabaja no es el óptimo para realizar las funciones del trabajo , lo que significa una gran desventaja ya que no se cuenta con las herramientas necesarias para realizar sus labores.

Por esta razón la información dentro del sistema se encuentra bien resguardada.

Según el artículo 15 de la ley general de control interno inciso b, es necesario: “Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes...” (Ley 8292, 2002, pág. 5),

**Gráfico 18** Sistemas de información para controlar asuntos de la unidad



Fuente: Vega, Araya (2018).

### **Análisis**

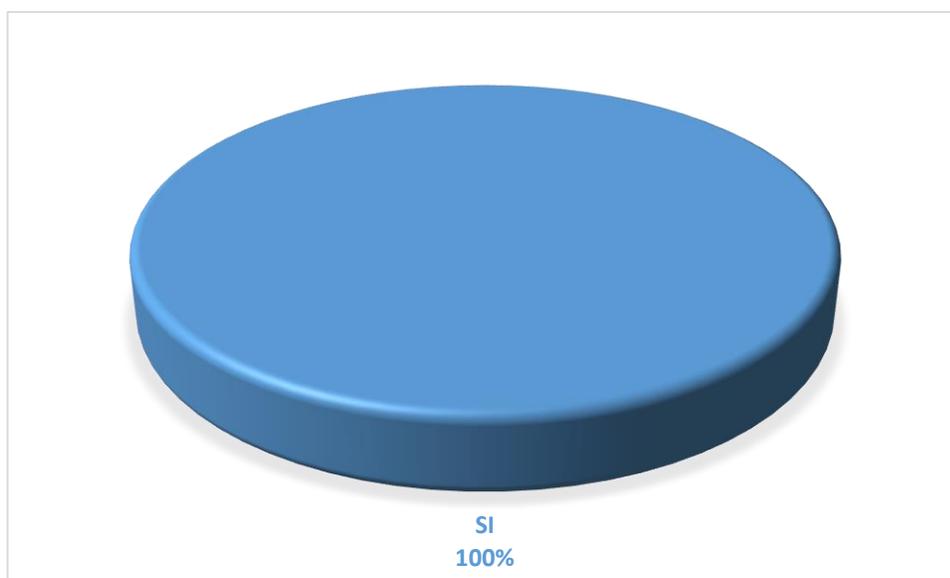
Según la información anterior, referente a la pregunta n° 15 del cuestionario, el 73% de los encuestados indica que sí se posee sistemas, mientras que el 27% manifestó que no. El 73% expresó que los sistemas de información no son los óptimos ni sus equipos, pero solo queda conformarse. Esta inconformidad afecta negativamente a la institución, porque los trabajadores no están dando el mejor esfuerzo y solo van a sus lugares de trabajo por deber y no con motivación.

Dicha situación provoca un bajo rendimiento laboral y perjudica a la Municipalidad en sus servicios municipales, porque los procedimientos pueden tener retrasos y crear imprevistos relevantes que desvíen a la institución del cumplimiento de su objetivo.

## 5.2. Análisis de la entrevista

### 5.2.1. Variable: Patente

**Gráfico 19** Conocimiento del concepto patente



Fuente: Vega, Araya (2018)

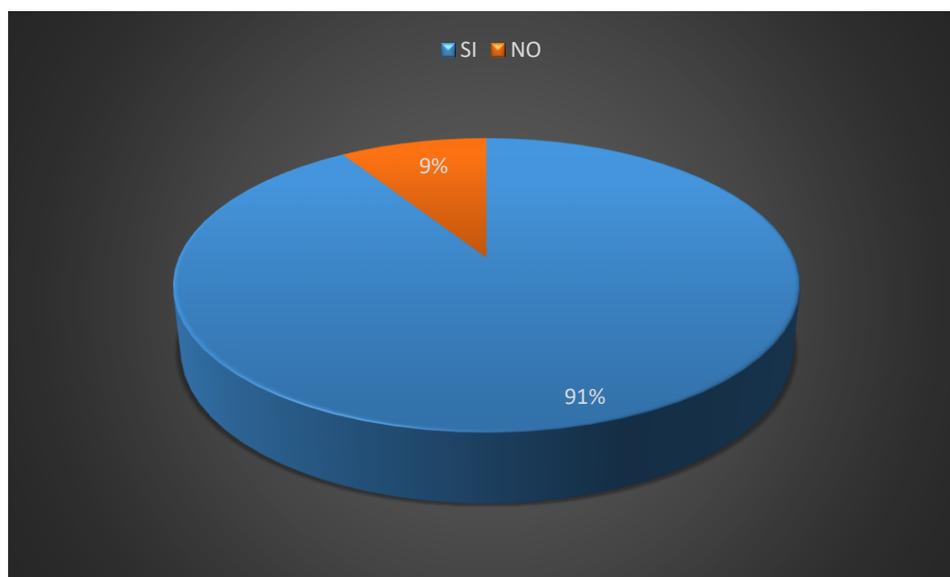
### Análisis

De acuerdo con el gráfico presentado anteriormente con base en la pregunta n°1, el 100% de los funcionarios tiene conocimientos sobre el concepto de patente.

Se aprecia que el personal con que cuenta la institución es altamente competitivo para el desempeño de sus labores, como se puede observar, todo el personal está familiarizado con lo que es una patente, por cuanto esto es rutinario para ellos. Es favorable para la institución que su personal pueda explicar con exactitud el producto desarrollado, pues es un indicador de poseer la capacitación apropiada para laborar en el puesto desempeñado.

### 5.2.2. Variable: Procedimiento de Emisión.

**Gráfico 20.** Conocimiento del procedimiento de solicitud de la patente



Fuente: Vega, Araya (2018).

### Análisis

Según los datos obtenidos del gráfico anterior, basados en la pregunta n°2, los informantes manifestaron que el 91% posee el conocimiento para tramitar la solicitud de una patente, y el 9% desconoce el trámite.

Esta situación es favorable para la empresa, pues significa que, al existir un conocimiento en la mayoría del personal, debe existir una buena aplicación de las funciones y eficiencia para realizar las labores.

A continuación, se presentarán los comentarios acerca del procedimiento de emisión de la patente.

Tabla 3

*Tabla sobre procedimiento de emisión de una patente*

Respuestas	Cantidad	porcentaje
N/R	2	18,18%
Solicitud uso del suelo, presentar formulario de patente a la Municipalidad con los respectivos requisitos (póliza del INS al día, certificación de la CCSS al día e impuestos municipales).	1	9,09%
Retirar formulario con requisitos, tramitar uso del suelo requerido por salud, para emisión de permiso de funcionamiento, presentar requisitos " con formulario a la oficina de patentes, realizar trámite ante INS y CCSS.	1	9,09%
Resolución municipal en el departamento de planificación humana, se adjunta copia de plano catastro, cédula de identidad, certificación literal, esto se entrega al departamento de patentes. Luego se llama al usuario para retirar la resolución municipal y para que continúe con el cumplimiento de los requisitos como INS, ACAM y permiso de funcionamiento	1	9,09%
Solicitar el formulario de patente comercial; para cumplir con la resolución municipal, necesita copia de plano catastrado, cédula del solicitante e informe registral.	1	9,09%
Solicita una resolución municipal, para el permiso de funcionamiento, para solicitar la patente.	1	9,09%
Presentar requisitos de patentes: formulario de patente, uso de suelo, PSF Ministerio de Salud, póliza.	1	9,09%

Cumplir con los requisitos de la Municipalidad, entre ellos documento del Ministerio de Salud.	1	9,09%
Debe presentarse ante la Municipalidad, Solicitar los requisitos entre ellos el permiso de Ministerio de Salud y estar al día con los impuestos.	1	9,09%
Se solicita, uso del suelo, permiso de funcionamiento de Ministerio de Salud, permiso de funcionamiento de ACAM, INS, CSS, pago y emisión de documento.	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Datos obtenidos de la Pregunta N°3.

Fuente: Vega, Araya (2018).

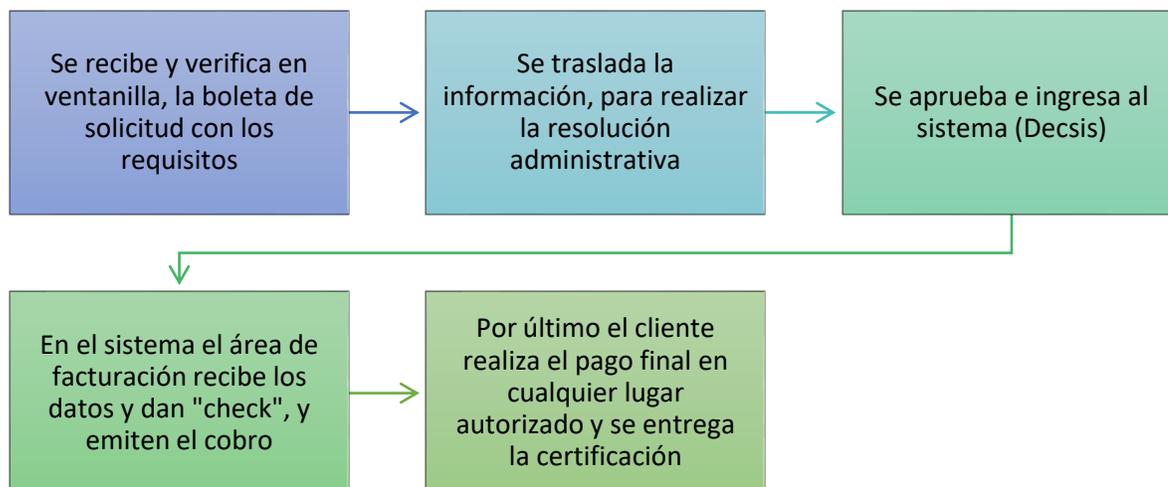
### **Análisis**

De acuerdo con el tabla n° 3 presentada anteriormente, a los diferentes empleados que se le aplicó una entrevista y cada uno tiene una perspectiva diferente en relación con la emisión de patentes o no existe una estandarización del procedimiento; ello demuestra que no se posee un criterio único establecido para tramitar una patente.

Se determina que se utilizan diversos modos para emitir una patente, lo cual es una desventaja para la institución que los funcionarios no puedan identificar una manera exacta para dicho trámite.

Asimismo, constituye una gran debilidad para el control interno de la institución, por cuanto puede exponerse a portillos u omisiones porque la Municipalidad no cuenta con un reglamento oficial donde se exponga y explique cómo debe realizarse el debido procedimiento. Según la entrevista con (H, Fallas)

el procedimiento habitual de la emisión de la patente en la Municipalidad es el siguiente:



Fuente: Vega, Araya (2018).

Figura 2 Procedimiento de emisión de una patente en la Municipalidad de Puntarenas

Tabla 4

*Tabla sobre requisitos para obtener una patente*

Respuestas	Entrevistados	Porcentaje
Cédula de identidad, formulario único, copia de plano catastrado, declaración jurada de proyección de ingresos, permiso de funcionamiento, copia de pago de póliza del INS o exoneración, estar al día con los impuestos, estar al día con la CCSS.	1	9,09%
Uso de suelo, exoneración o pago del INS, certificación de la CCSS, copia de cédula y formulario de patente lleno.	1	9,09%
Permiso de Ministerio de Salud, pólizas del INS (no en todos los casos), sino en local propio, contrato de alquiler y timbre de 100.	1	9,09%
Llenar formulario completo, constancia de la CCSS de no patrono o al día, permiso de funcionamiento de Ministerio de Salud, exoneración póliza o pago de riesgos a terceros, exoneración o pago de derechos de autor (A.C.A.M), declaración jurada de proyección de ingresos y utilidades.	1	9,09%

Formulario, copia de cédula, declaración de ingresos, timbre fiscal, permiso de funcionamiento de funcionamiento de Ministerio de Salud, copia de la póliza de riesgos del INS o exoneración, estar al día con los pagos, estar al día con la CCSS, carta de exoneración o recibo de ACAM.	1	9,09%
Permiso de funcionamiento, pólizas de riesgos del INS, constancia de la CCSS día con la municipalidad, ACAM	1	9,09%
N/R	2	18,18%
Copia de la cédula, timbre, estar al día con los impuestos, tener el permiso de Ministerio de Salud.	1	9,09%
Estar al día con los impuestos, copia de la cédula, permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud	1	9,09%
Estar al día con los impuestos y servicios municipales, llenar formulario y cumplir requisitos, tener uso de suelo, estar al día con la CCSS, permiso de funcionamiento de Ministerio de Salud, pago.	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Datos obtenidos de la pregunta N°4

Fuente: Vega, Araya (2018).

## Análisis

Según los datos obtenidos en la tabla n°4, basado en la pregunta 2, en cada una de las respuestas indicadas por los diferentes entrevistados, se determina que, aunque sus respuestas son similares, no existe una estandarización en relación con los requisitos que se deben cumplir para obtener una patente.

Se puede apreciar que las respuestas mencionadas son similares, pero ninguno de los entrevistados concuerda con la exactitud de los requisitos en sí, por cuanto algunos indican más requisitos que otros; al respecto, lo que este resultado muestra es que no se tienen bien definidos los requisitos para la emisión de una patente, a pesar de la existencia de una ley donde se indica cuáles son los

requisitos necesarios para la solicitud de una patente comercial, mencionados a continuación.

Según la ley 8220. Actualización de trámites y requisitos, esta indica los requisitos que se deben cumplirse:

- Formulario de solicitud de patente (nuevas solicitudes) o solicitud de traslado de patente comercial, este debe ser firmado por el solicitante (patentado) y el dueño de propiedad. En caso de ser la misma persona, se omite la segunda firma.
- Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante (patentado, en caso de traslado) o del representante legal: En caso de persona jurídica, presentar certificación de personería. En caso de ser extranjero presentar fotocopia de la cédula de residencia (vigentes). Adjuntar timbres fiscales por 100 colones.
- Visto bueno de arriendos: Emitido por el Departamento de Arriendos como trámite interno municipal.
- Permiso de funcionamiento de salud: Extendido por el Ministerio de Salud, a todas aquellas actividades que lo requieran, según se decreta en el Reglamento General para el otorgamiento de permisos de funcionamiento No 30465-S, artículo primero.

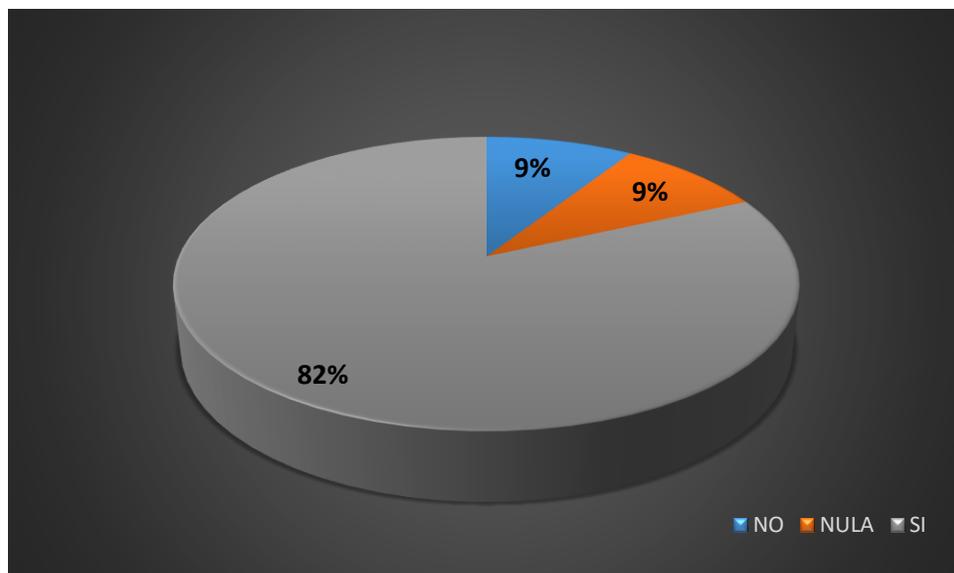
- En caso de tramitarse una solicitud nueva de patente comercial, se debe presentar:

Fotocopia del recibo oficial de la póliza de riesgos profesionales del trabajo del INS o exoneración: se solicita como constancia de que los trabajadores estén cubiertos por una póliza de riesgos de trabajo, según la Ley No 6727. Este requisito debe gestionarse en la sucursal del INS

A pesar de que en la pregunta n°2 del cuestionario se indicó que sí se conocen las leyes, reglamentos y normas para el cumplimiento en su área de trabajo.

### 5.2.3. Variable: Proceso de cobro

**Gráficos 21.** Existen políticas de control determinadas para los procedimientos estudiados



Fuente: Vega, Araya (2018).

## Análisis

De acuerdo con los datos del gráfico anterior, basados en la pregunta n° 9, el 82% indica que sí existen políticas de control determinado para el procedimiento de la emisión de patentes y la determinación del cobro, el 9% muestra que no se tiene determinadas las políticas de control en su área y un 9% es nula por elegir ambas opciones.

A pesar de que en la pregunta n°2 del cuestionario, los empleados indicaron que sí conocen las leyes, reglamentos y normas para el cumplimiento en su área de trabajo, al cuestionarlos sobre qué normas posee el área, solo uno o dos realizaron comentarios acerca de cuáles pensaban que podría ser una medida de control.

Esta situación es desfavorable para la institución, porque los trabajadores a pesar de estar conscientes de que tienen políticas de control realmente no manejan la normativa de su área y ello los deja expuestos a errores humanos.

Tabla 5

*Tabla sobre determinación del cobro de la patente*

Respuestas	Entrevistados	Porcentaje
N/R	4	36,36%
Se calcula en base a la presentación de la declaración jurada de proyección de ingresos.	1	9,09%
La patente se tasa según el tipo de negociación que se solicita, para este efecto existe dos formas de tasar, con los negocios existentes similar o una proyección del ingreso por parte del interesado.	1	9,09%

Dependiendo de la categoría del negocio, zona de ubicación, un negocio grande debe presentar el estudio proyectado; con los pequeños depende de la actividad, ubicación e incluso experiencia obtenida de otros negocios con igual o similar categoría.	1	9,09%
Al inicio del primer año, se debe presentar una declaración jurada de ingresos y utilidades, luego se determina con respecto a la declaración de hacienda sea del régimen simplificado y tradicional; en caso de que no se presente en tiempo establecido, se tasaré de oficio con un 50% más con respecto a lo cancelado al año anterior.	1	9,09%
Se maneja por sectores y se cobra de manera trimestral.	1	9,09%
Se determina mediante una declaración jurada de proyección de ingresos, también por la zona donde se encuentre.	1	9,09%
La base imponible en los ingresos brutos de un periodo fiscal y su renta neta reportada a Hacienda, si es de régimen simplificado se consideran las compras totales y exentas.	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Datos obtenidos de la pregunta N°6

Fuente: Vega, Araya (2018).

## Análisis

Según los datos obtenidos en el tabla n°5, en referencia a la pregunta n°6, se logra observar que las respuestas mencionadas son diferentes en vista de que ninguno de los entrevistados concuerda con la exactitud de la determinación del cobro de una patente, por cuanto algunos indican que, para la determinación del cobro de una patente, esta se calcula con base en la presentación de declaración jurada de proyección de ingresos, zona de ubicación y del régimen en el cual se encuentre inscrito el contribuyente, si es del régimen simplificado se consideran las compras totales y exentas.

Esta situación indica para la institución una desventaja, debido a que los empleados no se encuentran lo suficientemente capacitados sobre el procedimiento para la determinación del cobro de una patente, dado que sus respuestas puedan tener alguna similitud, pero no poseen una estandarización en el procedimiento; esto es preocupante porque da paso a los errores humanos y debilita al sistema de control.

Tabla 6

*Tabla sobre tiempo determinado sobre el cobro de una patente y qué sucede si no se efectúa tiempo*

Respuestas	Entrevistados	Porcentaje
N/R	3	27,27%
Las patentes se pagan por adelantado, en los meses de enero, marzo, junio y setiembre, si no se realiza en el tiempo establecido, se genera cobro de intereses y un eventual cierre del negocio.	1	9,09%
Las patentes se cobran trimestralmente adelantado, en caso de no cancelar dos o más trimestres se procede a cerrar el negocio.	5	45,45%
Los inspectores verifican el negocio, si no se encuentran al día, se notificará y se le dará 5 días de tiempo para cancelar y si no se procede a clausurar dicho local comercial.	1	9,09%
Se notifica y se brinda cinco días de tiempo, si no existe algún pago se cierra el negocio.	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Datos obtenidos en la pregunta N°7  
Fuente: Vega, Araya (2018).

## Análisis

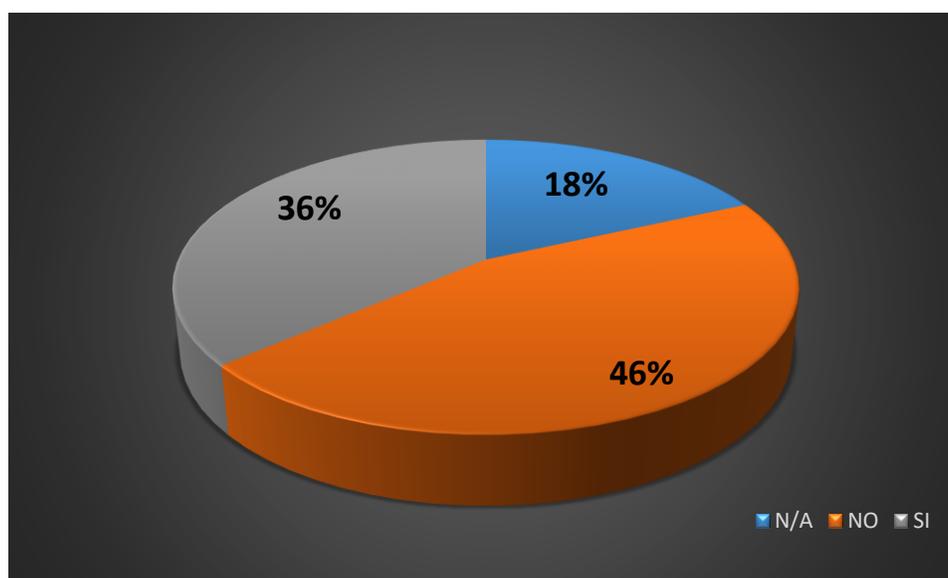
Con base en los datos obtenidos en la tabla n°6, se logra percibir en las respuestas mencionadas que estas son similares, por cuanto los entrevistados expresan que el tiempo determinado para realizar el pago de una patente es cada

tres meses. Asimismo, en caso de no realizar el pago a tiempo o al existir un atraso por más de dos trimestres, se manda una notificación y se brindan 5 días de tiempo y si no se cumple, se procede a cerrar el negocio.

Por lo anterior, se logra visualizar que en esta área existe mayor capacitación por parte de la Municipalidad de Puntarenas, al momento de recolectar los datos, cinco de ellos coincidieron en sus respuestas.

#### 5.2.4. Variable: Políticas de Control.

**Gráfico 22 .** Existencia de políticas de control interno en el área estudiada



Fuente: Vega, Araya (2018).

#### **Análisis**

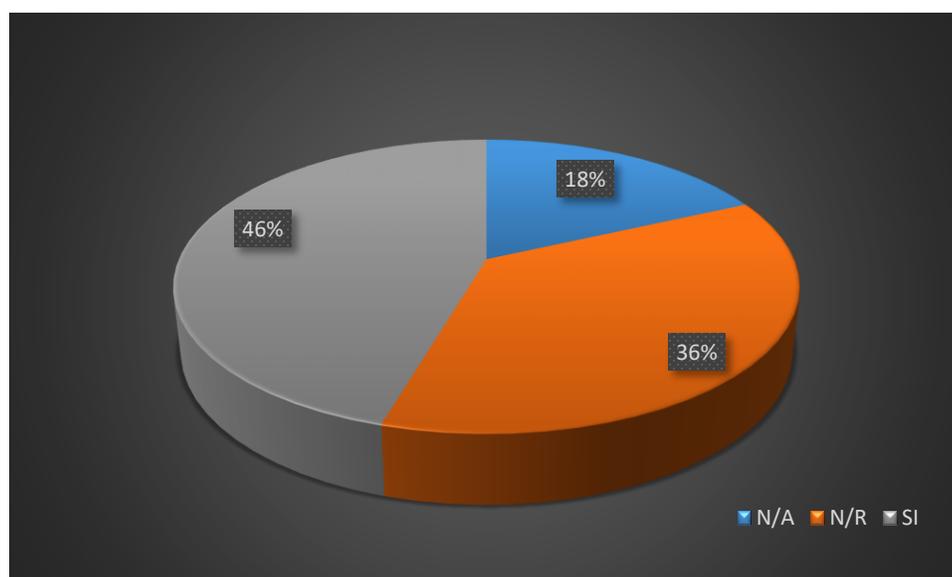
De acuerdo con el gráfico presentado anteriormente con base a la pregunta n° 8 de la entrevista, el 46% posee el conocimiento de políticas de control interno,

el 36% no respondió a la pregunta, indicando que desconoce sobre las políticas de control interno en el área en la cual labora, mientras que el 18% indica que la pregunta no aplica para su área.

Asimismo, en la pregunta 2 del cuestionario, los funcionarios expresaron que conocían las leyes, reglamentos de su área de trabajo.

Por lo anterior, se puede percibir que los entrevistados tienen un poco de conocimiento sobre las políticas de control interno, porque al momento de pedirles que expliquen algunas, ninguno supo dar una respuesta concreta.

**Gráfico 23.** Existen políticas de control determinadas para los procedimientos estudiados.



Fuente: Vega, Araya (2018).

## Análisis

De acuerdo con el gráfico presentado anteriormente con base a la pregunta n° 9 de la entrevista, el 46% de los informantes indica que sí existen políticas para los procedimientos en su área de trabajo, mientras que el porcentaje restante no tenía el conocimiento para responder la pregunta, porque eligió la opción de no aplica o simplemente no respondió. Esto llama la atención porque en la pregunta anterior un 36% mencionó que sí existen normas de control en sus áreas de trabajo y, en relación con los procedimientos, aumentó en un 10%. Ello significa que los funcionarios poseen mayor conocimiento sobre las políticas aplicadas en los procedimientos que en el área de trabajo en general.

El desconocimiento sobre las normas de control en el gráfico n°22 es de 64%, mientras que en el gráfico n°23 es del 54%; esto afirma que los trabajadores poseen más dominio sobre las normas aplicadas en los procedimientos en los cuales trabajan rutinariamente, que en los de su área de trabajo, lo cual es contradictorio, porque las normas de las labores diarias deben estar incluidas en las políticas de control del área de patentes y facturación.

De igual manera, se demuestra incongruencia en las respuestas de los encuestados, dado que en la pregunta número dos del cuestionario, el 100% afirmó conocer las leyes, reglamentos correspondientes a su área de trabajo, pero el resultado del gráfico n°23 demuestra lo contrario.

Lo anterior afecta a los sectores de patentes y facturación, porque realmente no se cuenta con el conocimiento apropiado del puesto y área de trabajo y se está

elaborando con mucho desconocimiento del trabajo; esta situación puede provocar una desviación en el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Tabla 7

*Tabla sobre Políticas de control en el área de patentes y facturación*

Respuestas	Entrevistados	Porcentaje
N/R	7	63,64%
Cobro por parte de los inspectores municipales.	1	9,09%
Se maneja por sectores y se cobra trimestralmente.	1	9,09%
Se le asigna funciones de emisión y cobro a diferentes funcionarios.	1	9,09%
La solicitud es recibida en plataforma, es analizada y valorada por el departamento de patentes, una persona ajena a patentes linear para la misma al sistema una vez aprobada la misma por la administración tributaria.	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Datos obtenidos en la pregunta N°10

Fuente: Vega, Araya (2018).

## **Análisis**

Según los datos obtenidos en el tabla n° 7, se logra ver en las respuestas brindadas que los funcionarios desconocen si existen políticas de control en el área de patentes y facturación; además, no existe una relación intrínseca entre las respuestas brindadas por cada uno de los funcionarios en ese momento.

Lo anterior provoca que los encargados del área no se encuentren desempeñando las funciones como deberían, al no existir una buena comunicación

de parte de la jerarquía hacia los funcionarios, por lo cual se desconoce si hay políticas dentro del departamento.

### 5.2.5. Variable: Eficiencia en los procesos

Tabla 8

*Tabla sobre mejoramiento del proceso de emisión/determinación del cobro de patentes*

<b>Respuestas</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Porcentaje</b>
N/R	3	27,27%
Establecer manuales de procedimientos.	1	9,09%
Con la implementación del nuevo sistema se ha mejorado el procedimiento.	1	9,09%
Son efectivos en cuanto al tiempo de respuesta cuando un negocio se atrasa.	1	9,09%
Dar al departamento equipos y vehículos para realizar mayor control para abarcar las zonas alejadas del centro y disminuir la morosidad.	2	18,18%
Tener un mayor orden de la información pertinente a cada caso y dar su debido seguimiento que se otorgue siempre y cuando se cumpla con todo lo necesario.	1	9,09%
Poner en práctica la ley de simplificación de trámite institucional, Ministerio de Salud, CCSS, Senasa, INS y la Municipalidad.	1	9,09%
En la emisión llevar un proceso menos complicado para que las personas que quieran obtener una patente no tengan tantas trabas, pero del mismo modo, saber con seguridad a quienes se le van a otorgar y llevar un seguimiento de los pagos cada trimestre para evitar así los atrasos y morosidad Tener un mayor control en los comercios del área y sus cobros.	1	9,09%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Datos obtenidos por la Pregunta N°11

Fuente: Vega, Araya (2018).

## **Análisis**

Con base en los datos obtenidos en la tabla nº8, se logra percibir en las respuestas brindadas por los funcionarios, las ideas propuestas para el mejoramiento del proceso de emisión y determinación de una patente, entre ellas que es necesario suministrarle al departamento de patentes más vehículos y equipos para llevar un mayor control, lo cual les permita llegar a zonas alejadas del centro de Puntarenas.

Otro aspecto importante para el mejoramiento sería tener un mayor orden y darle seguimiento de si se está realizando el pago en el tiempo establecido, además contar con un manual de procedimientos el cual facilite el conocimiento acerca de las tareas que debe realizar cada funcionario.

## **VI CAPÍTULO**

## 6. Conclusiones y recomendaciones

Conforme a la investigación realizada y la información obtenida del análisis de datos se determinó lo siguiente.

### 6.1. Conclusiones

6.1.1. EL área de patente y facturación se encuentra en deficiencia en cuanto a la aplicación del control interno y en las actividades realizadas en el área de estudio, se refleja un débil esfuerzo por aplicar adecuadamente el sistema de control. Esto es preocupante porque la Municipalidad es una institución pública y su propósito es velar por el bien de la región del cantón central de Puntarenas.

6.1.2. Los trabajadores municipales del área de administración tributaria están bien capacitados en su área de trabajo, en cuanto a las tareas por realizar, todos están familiarizados con el concepto de patentes, lo cual corresponde a una de las funciones principales a cargo. Por ese motivo el área ha funcionado, cumpliendo con su labor, aunque no de manera óptima, porque se puede mejorar el rendimiento del trabajo de los empleados.

6.1.3. En cuanto a los procedimientos que el área de patentes y facturación utilizan, se determinó que el la Municipalidad no posee una

estandarización de los pasos a seguir, por cuanto en la actualidad no cuenta con un manual de procedimientos que incluya las responsabilidades por puesto y procedimientos de trabajo. Como se menciona en el punto 4.2, en el inciso e, de las normas de control interno para el sector público; ello perjudica al municipio, porque en tal caso de que ingrese un nuevo personal, se invierte mucho tiempo en capacitarlo y se puede caer en negligencias o errores humanos. Una institución se dirige por buen camino, cuando todos sus trabajadores y jerarcas se dirigen hacia la misma meta.

6.1.4. La población estudiada desconoce la aplicación de medidas de control en sus áreas, lo cual llama la atención, porque todos afirman conocer las leyes y normas que deben cumplir laboralmente, por ello se entendería que es de su conocimiento la aplicación de medidas, pero no se promueve en la práctica.

6.1.5. Se detectó una gran desmotivación y desconocimiento de los objetivos institucionales y los propios del área, esta situación puede ser la principal causa de la falta de controles, aunque un 45% de los entrevistados respondió afirmativamente con respecto a que la institución les recuerda la importancia de valores y ética, no ha sido participé de alguna actividad realizada por la Municipalidad para integrar al equipo de trabajo y originar la iniciativa de innovación en su

área de trabajo; se menciona también que el espacio físico y el equipo de trabajo no es el óptimo para ejecutar las funciones.

6.1.6. A causa de la falta de medidas de control y la ausencia de manuales, se determina que control interno en los procesos no es el óptimo, aunque si se cuenta con medidas de seguridad para la recopilación y seguridad de los activos, estos no son los mejores para la manipulación y disposición de los funcionarios.

6.1.7. El control interno aplicado en los procedimientos de emisión y determinación del cobro no es eficiente, porque en el área estudiada se incumplen varios artículos del Manual de Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República y la Ley General del Control interno; esto se puede derivar a la falta de un auditor interno, que fiscalice el cumplimiento de las leyes en los procesos y en el área de estudio.

## **6.2. Recomendaciones**

- 6.2.1. Los jefes y titulares subordinados deben tener la iniciativa de mejorar el sistema de control interno, para cumplir concretamente con lo estipulado por ley, y para el mejoramiento de las funciones en la Municipalidad, promoviendo el deber con la comunidad.
- 6.2.2. Elaborar y divulgar un manual de procedimientos para la emisión y la determinación del cobro para la estandarización de los mismos, que esté a disposición de cualquier funcionario, el cual sirva de apoyo para la ejecución de sus labores.
- 6.2.3. Realizar actividades para promover la integridad y ética institucional, que motive al trabajador a mejorar su rendimiento y para aportar ideas innovadoras a su área laboral.
- 6.2.4. Los jefes y titulares subordinados deben cumplir con ley general de control interno y difundir la importancia del sistema de control interno en el área de patentes y facturación.
- 6.2.5. Diseñar y divulgar a los funcionarios políticas de control para cada área de trabajo lo cual permita el fácil acceso y la manipulación de la información.

6.2.6. Mejorar el equipo de trabajo del área de patente y facturación, debido a que esto es una limitante para los trabajadores en el momento de ejercer sus labores.

6.2.7. Cumplir con lo estipulado en el Artículo Nro. 20 de la Ley General de Control Interno “obligación de contar con auditoría interna”, por lo cual se recomienda nombrar a un auditor para lograr un mejor desempeño dentro de la Municipalidad, con ello se lograría detectar y disminuir las debilidades del control interno.

## **BIBLIOGRAFÍA**

## Referencias Bibliográficas

### Referencias vía páginas web:

*Actualicese.* (2015) *Tipos de control y sus elementos.* Recuperado de Actualicese: <https://actualicese.com/actualidad/2015/06/11/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>

*Auditool* (2016) *Principios de control interno.* Recuperado de Auditool: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>

*Bussines Start Up.*(2017). *Operaciones comerciales* Recuperado de Bussines Start Up:[https://www.companiescr.com/Inicio\\_de\\_operaciones\\_comerciales\\_en\\_Costa\\_Rica.html](https://www.companiescr.com/Inicio_de_operaciones_comerciales_en_Costa_Rica.html)

*Ciudad Bayamon.*(s.f). *Patente Municipal* Recuperado de Ciudad Bayamon: <http://www.municipiodebayamon.com/serviciosmunicipales/empresas/patente-municipal/>

*Clake, Modet & C.* (s.f.). *Para que sirve una patente* Recuperado de Clake, Modet & C: <https://www.clarkemodet.com/es/faqs/patentes/para-que-sirve-una-patente.html>

*Código Municipal 7794.* (2013). Recuperado de Puntarenas.go.cr: <http://www.puntarenas.go.cr/images/PDF/Leyes/cdigo%20municipal.pdf>.  
Costa Rica

*Concepto.de.* (s.f). *Que es una entrevista* Recuperado de Concepto.de: <http://concepto.de/que-es-entrevista/>

*Conceptodefinicion.* (s.f.). *Cuestionario* Recuperado de Conceptodefinicion: <http://conceptodefinicion.de/cuestionario/>

*Conceptodefinicion.de.* (2016). *Análisis de datos* Recuperado de Conceptodefinicion.de: <http://conceptodefinicion.de/analisis-de-datos/>

*Contraloría General de la República.* (s.f.). *Control interno* Recuperado de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)

- Controlaría General de la República. (2009). *Normas de Control interno para el sector público*. Recuperado de Ministerio de Educación Pública: <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/page/adjuntos/normas-control-interno-para-sector-publico.pdf>
- Encolombia*. (s.f.). *Patente* Recuperado de Encolombia: <https://encolombia.com/economia/empresas/queesunapatente/>
- Explorable*. (s.f.). *Poblacion de una investigacion* Recuperado de Explorable: <https://explorable.com/es/poblacion-de-la-investigacion>
- Freitez, A. D. (s.f.). *Control interno financiero*. Recuperado de SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/217890199/Control-Interno-Financiero>
- Gamboa Poveda, J. E., Puente Tituaña, S. P., & Vera Franco, P. Y. (s.f.). *Importancia del control interno en el sector publico*. Recuperado de Revista Publicando: <https://www.rmlconsultores.com/revista/index.php/crv/article/view/316>
- Hacienda*. (s.f.). *Antecedentes y situacion actual del control interno* Recuperado de Normas de control: [://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1](http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1)
- Hernández Celis, D. (2007). *Control Interno para la eficiencia en las empresas públicas de saneamiento del Perú*. [Tesis de grado] Recuperado de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-para-eficiencia-empresas-publicas-saneamiento-peru/>
- Hincapié Gutiérrez, S. J. (2014). *Investigación*. Recuperado de investigación: <http://sanjahingu.blogspot.com/2014/01/metodos-tipos-y-enfoque-de.html>
- Hodgson, G. M. (2011). ¿Que son instituciones? Artículo de reflexión. University of Hertfordshire, U.K. Recuperado de Scielo.org.co: <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n8/n8a02.pdf>
- Instituto Nacional de Propiedad Industrial*. (s.f.). *Institucional* Recuperado de INOI: <https://www.inapi.cl/portal/institucional/600/w3-article-744.html>

Lama, H. (s.f). *slideshare. Instituciones públicas y privadas*. Recuperado de LinkedIn: <https://www.slideshare.net/ColegioSendaNueva/las-instituciones-33468953>

*Ley 8292. (2002). Ley General de Control Interno* Recuperado de SINALEVI: [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49185&nValor3=52569&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49185&nValor3=52569&strTipM=TC) Costa Rica

*Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República. (2002)*. Recuperado de Ministerio de Agricultura y Ganadería: [http://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/control\\_int\\_manual.pdf](http://www.mag.go.cr/bibliotecavirtual/control_int_manual.pdf)

*Marco Normativo. (2013). Marco Normativo Municipal* Recuperado de Municipalidad de Puntarenas: [http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=category&id=13&Itemid=255](http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com_content&view=category&id=13&Itemid=255)

*Mideplan.(2010). Sector Publico Costarricense* Recuperado de Mideplan: [https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/b62e1164-3b6e-449a-b531-f2076223dc81/Doc\\_Sector-Publico-Costarricense-y-su-organizaci%C3%B3n-Versi%C3%B3n-final.pdf?guest=true](https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/b62e1164-3b6e-449a-b531-f2076223dc81/Doc_Sector-Publico-Costarricense-y-su-organizaci%C3%B3n-Versi%C3%B3n-final.pdf?guest=true)

*Municipalidad de Puntarenas. (2012). Valores* Recuperado de Puntarenas: [http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=4&Itemid=111](http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=111)

*Municipalidad de Puntarenas. (2012). Pago del tributo* Recuperado de Puntarenas: [http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=115:cuando-y-como-se-debe-de-pagar-el-tributo&catid=18:tributos&Itemid=237](http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=115:cuando-y-como-se-debe-de-pagar-el-tributo&catid=18:tributos&Itemid=237)

*Patentes. (2012). Requisitos y Formularios* Recuperado de Municipalidad de Puntarenas: [http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=75:patentes&catid=23:catalogo-de-servicios-requisitos-tarifas-y-formularios&Itemid=201](http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=75:patentes&catid=23:catalogo-de-servicios-requisitos-tarifas-y-formularios&Itemid=201)

*Procedimientos. (2012). Procedimientos* Recuperado de Municipalidad de Puntarenas: [http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=200:procedimientos-ib&catid=50:admintributaria&Itemid=250](http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=200:procedimientos-ib&catid=50:admintributaria&Itemid=250)

*Proyecto de reglamento de espectáculos.* (s.f.). *Reglamento de Espectaculos*  
Recuperado de Municipalidad de Palmares:  
[http://www.munipalmares.go.cr/patentes/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=657&Itemid=](http://www.munipalmares.go.cr/patentes/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=657&Itemid=)

*Puntarenas.* (2012). *Reseña Historica* Recuperado de Puntarenas:  
[http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10&Itemid=253](http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=253)

*Registro Nacional.* (s.f.). *Historia de la propiedad insdustrial*  
Recuperado de Registro Nacional:  
[http://www.registronacional.go.cr/propiedad\\_industrial/propiedad\\_industrial\\_historia.htm](http://www.registronacional.go.cr/propiedad_industrial/propiedad_industrial_historia.htm)

Rocasolano, P. M. (s.f.). *Institucion* Recuperado de emued:  
[www.eumed.net/cursecon/1/instconcepto.htm](http://www.eumed.net/cursecon/1/instconcepto.htm)

Sevilla Mora, Allan. (24 de febrero de 2014). *Manual de Control Interno.*  
Recuperado de Municipalidad de Curridabat:  
<http://www.curridabat.go.cr/wp-content/uploads/2016/07/MANUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf>

*SINALEVI.* (s.f.). Recuperado de SINALEVI:  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=73058&nValor3=95858&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=73058&nValor3=95858&strTipM=TC)

Sotomayor González, R. ( 2015). *Evaluación del control interno y sus componentes en la auditoría de estados financieros. Contaduría Pública.* Recuperado de Revista Contaduría Publica: <http://contaduriapublica.org.mx/evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros/>

Informatica Notas. (2015). *Tipos de control* Recuperado de Informatica Notas Informantes:<https://chaui201521701115540.wordpress.com/2015/09/18/tipos-de-control/>

*Tribunal Supremo de Elecciones.* (s.f.). *Normativa proteccion al ciudadano*  
Recuperado del Tribunal Supremo de Elecciones:  
<http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyproteccionciudadano.pdf>

Viloria, N. (2005). *Factores que inciden en el Control interno* Recuperado de Redaly.org: <http://www.redalyc.org/html/257/25701111/>

### **Referencias documentales:**

Barahona Chaves, L. (2014). *Evaluación al Sistema de Control Interno del Departamento de Contabilidad de la Municipalidad de Puntarenas. Puntarenas.*[Tesis de grado para optar por el grado de licenciatura en contaduría pública] Universidad Técnica Nacional.

Sampiere, R., H (2017) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

### **Referencias del talento humano:**

Romero, H. F. (2018). *Procedimiento de Emisión de una patente*. (S. Vega, Entrevistador)

## **ANEXOS**

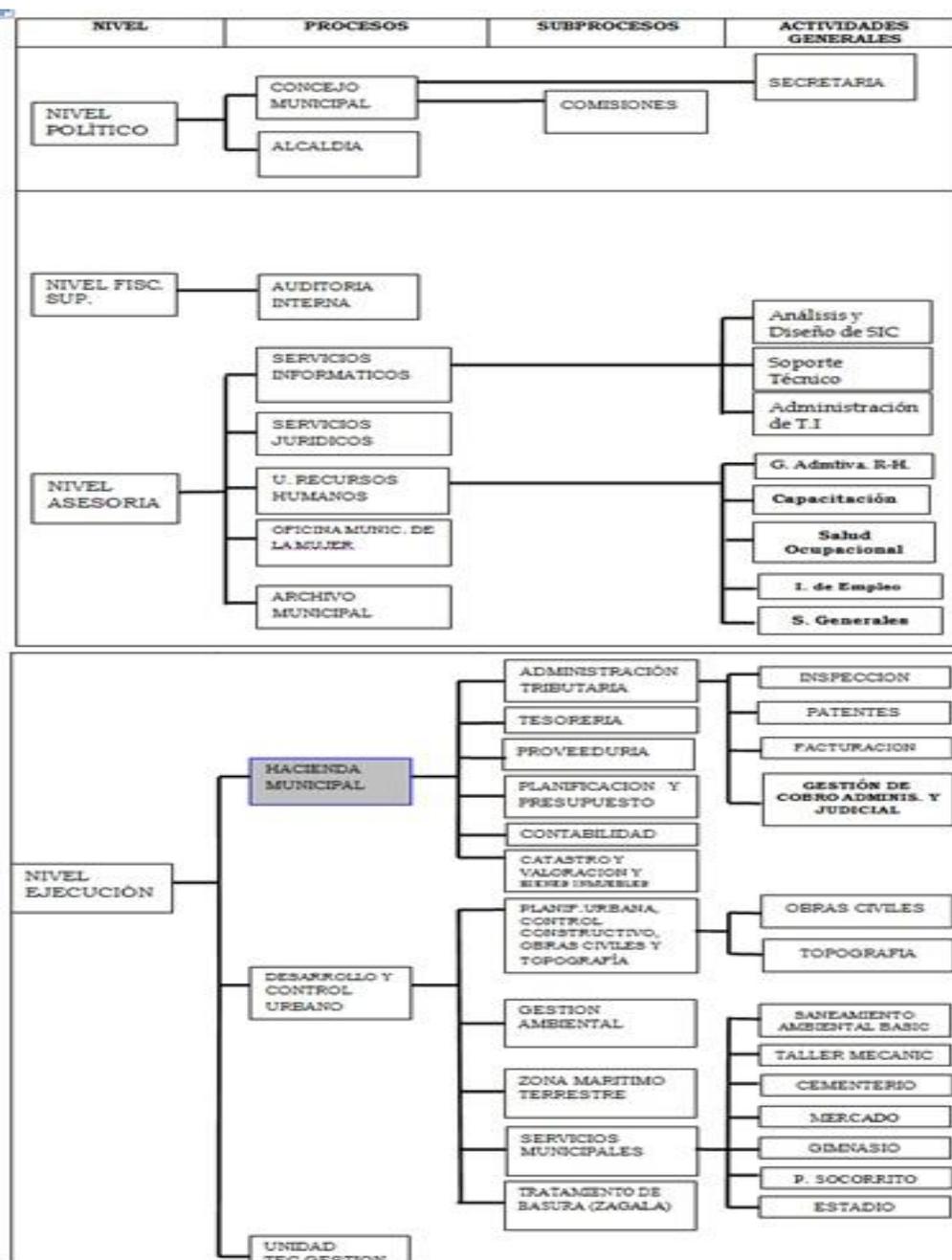
## Anexo #1. Operacionalización de variables

Operacionalización de variables				
<b>Tema:</b> Control Interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el 2017.				
Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Describir los procesos implementados en la emisión y determinación del cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.	Patentes	Es un derecho documentado donde que le concede al propietario la exclusividad de un bien o servicio	Grafico	Entrevista
	Proceso de Emisión	Es un conjunto de pasos realizados para brindar o emitir un documento de patente	Esquema	
	Proceso de cobro	Indicación o norma creada por el mismo departamento para un proceso determinado	Cuadro	
Identificar las políticas del control interno que se aplique en los procesos de emisión y determinación del cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.	Políticas del Control interno	Se puede definir cómo una indicación o norma creada por el mismo departamento para un proceso determinado	Cuadro	Cuestionario Entrevista
Verificar si las políticas se utilizan eficientemente en los procesos de emisión y determinación del cobro de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.	Eficiencia en los procesos	Capacidad para lograr un fin empleando los mejores recursos posibles	Gráficos	Cuestionario

## Anexo #2. Matriz de Congruencia

Matriz de Congruencia					
<b>Tema:</b> Control Interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del cobro de las Patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017					
Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Conclusiones	Recomendaciones	
Determinar la eficiencia del control interno aplicado a los procesos de emisión y determinación del cobro de patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.	Describir los procesos implementados en la emisión y determinación del cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.	Patentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Buena capacitación de sus tareas laborales, a pesar de que no existe ningún manual que los guíe en los procesos del área,</li> <li>● No poseen una estandarización de los pasos a seguir, debido a que actualmente no cuenta con un Manual de Procedimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Elaborar y divulgar un manual de procedimientos para la emisión y la determinación del cobro, que este a disposición de cualquier funcionario</li> </ul>	
	Identificar las políticas del control interno que se aplique en los procesos de emisión y determinación del cobro de las patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.	Políticas de Control interno	Proceso de Emisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desconoce las medidas de control de su área.</li> <li>● Se refleja un débil esfuerzo por aplicar un sistema de control.</li> <li>● Se detectó una gran desmotivación y desconocimiento de los objetivos institucionales y los propios del área. Mencionado también que el espacio físico y el equipo de trabajo no es el más óptimo para ejecutar sus funciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseñar políticas de control para cada área de trabajo.</li> <li>● Mejorar el sistema de control interno que le permita cumplir por lo estipulado por ley.</li> <li>● Realizar actividades para promover la integridad y ética institucional.</li> <li>● Mejorar el equipo de trabajo de los departamentos.</li> </ul>
			Proceso de cobro		
Verificar si las políticas se utilizan eficientemente en los procesos de emisión y determinación del cobro de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017.		Eficiencia en los procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se determina que control interno en los procesos no es el óptimo, por la falta de medidas de control y la ausencia de manuales para los procesos.</li> <li>● El control interno aplicado en los procesos estudiados no es eficiente, porque en el área estudiada se incumplen varios artículos del Manual de Normas de Control Interno de la Contraloría General de la República y la Ley General del Control interno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cumplir con lo estipulado en el Artículo Nro. 20 de la Ley 8292 "obligación de contar con auditoría interna", por lo que se recomienda nombrar un auditor para lograr un mejor desempeño dentro de la Municipalidad, para detectar y disminuir las debilidades del control interno.</li> </ul>	

### Anexo #3 Organigrama Institucional



Fuente: Página oficial Municipalidad de Puntarenas (2012)

## **Anexo #4. Ley 8292. Ley General de Control Interno**

Artículos utilizados para el desarrollo de esta tesis.

### Capitulo II: El sistema de control interno

Artículo 10.-**Responsabilidad por el sistema de control interno.** Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Asimismo, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento.

### Capitulo III: La Administración Activa

Artículo 13.-**Ambiente de control.** En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.
- b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno.
- c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.
- d) Establecer claramente las relaciones de jerarquía, asignar la autoridad y responsabilidad de los funcionarios y proporcionar los canales adecuados de comunicación, para que los procesos se lleven a cabo; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.
- e) Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto a contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

Artículo 15.-**Actividades de control.** Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.
- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:
  - i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
  - ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.
  - iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.
  - iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.
  - v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación.

Artículo 16.-**Sistemas de información.** Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

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, entre otros, los siguientes:

- a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, 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 de control interno.
- b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejos eficientes de los recursos públicos.
- c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnicos.

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.

Artículo 28.-**Plazas vacantes.** Las vacantes que, por cualquier razón, tengan lugar en los puestos de la auditoría interna, deberán llenarse en un plazo máximo de tres meses, contado a partir del momento de la vacante. El plazo podrá prorrogarse por otros tres meses, por razones debidamente acreditadas en el expediente que se confeccione al efecto.

## **Anexo #5. Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República**

Artículos utilizados para el desarrollo de esta tesis.

### Capítulo II. Normas generales relativas al ambiente de control

#### 2.2. Actitud de apoyo superior al control interno

El jerarca, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, debe mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación de éstas y un ejemplo continuo de apego a ellas en el desarrollo de las labores cotidianas.

#### 2.3 Valores de integridad y ética

Los responsables del control interno deberán determinar y fomentar los valores de integridad y ética de aplicación deseable para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales, así como establecer mecanismos que promuevan la adhesión del personal a esos valores.

#### El art 2.8 Participación del personal de Control interno

El jerarca, con el apoyo de los titulares subordinados, deberá instaurar las medidas de control propicias a fin de que los miembros del personal reconozcan y acepten la responsabilidad que les compete por el adecuado funcionamiento del control interno. De acuerdo con esa responsabilidad, los funcionarios deberán participar activamente en la aplicación y el mejoramiento de las medidas ya implantadas, así como en el diseño de controles aún más efectivos para las áreas de la organización donde desempeñan sus labores.

## Capítulo IV. Normas generales relativas a las actividades de control

### 4.4 Responsabilidad delimitada

La responsabilidad por cada proceso, actividad, operación, transacción o acción organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo, según el puesto que ocupa.

#### 4.21. Dispositivos de control y seguridad

Los equipos utilizados deberán contar con dispositivos de control y seguridad apropiados para garantizar su óptimo uso en las labores que corresponde cumplir a la institución.

### 4.5 Instrucciones por escrito

Las instrucciones de alcance general deben darse por escrito y mantenerse en un compendio ordenado, actualizado y de fácil acceso que sea de conocimiento de todos y cada uno de los funcionarios de la institución. De igual manera, las órdenes e instrucciones más específicas y relacionadas con asuntos particulares de especial relevancia deben emitirse mediante nota o memorando a los funcionarios responsables de su cumplimiento.

## Capítulo VI. Normas generales relativas al seguimiento

### 6.4. Evaluación del desempeño institucional

El jerarca y todos los funcionarios que participan en la conducción de las labores de la institución, deben efectuar una evaluación permanente de la gestión, con base en los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que pueda poner en entredicho el acatamiento de los principios de eficiencia, eficacia, economía y legalidad aplicables.

## **Anexo #6. Entrevista**

Después de saludarlos muy respetuosamente, les solicito su colaboración para responder esta entrevista con el objetivo de recopilar información para cumplir con el requisito de Opción de Graduación, que tiene como tema “Control interno aplicado en el proceso de emisión y determinación de cobros de las patentes de la municipalidad de Puntarenas durante el año 2017”.

### ***I Parte***

Aspectos personales del informante

Sexo: F\_\_\_\_\_ M\_\_\_\_\_

Puesto que desempeña: \_\_\_\_\_

### ***II Parte***

Aspectos Específicos con relación al tema

1. ¿Conoce usted el concepto de “Patente”?

( ) SI ( ) NO ( ) N/A

2. ¿Conoce usted el procedimiento para solicitar una patente?

( ) SI ( ) NO ( ) N/A

Si su respuesta es negativa, omita las siguientes dos preguntas.

3. Comente el procedimiento de emisión de una patente para la Municipalidad de Puntarenas.

4. ¿Mencione los requisitos para obtener una patente?

5. ¿Es de su conocimiento la manera en que se determina el cobro de una patente en la municipalidad de Puntarenas?

SI

NO

N/A

Si es negativa su respuesta, omita la siguiente pregunta.

6. Explique brevemente la manera en que se determina el cobro de la patente.

7. ¿Cuál es el tiempo determinado para realizar el cobro de una patente, y que sucede si no se realiza el pago en el tiempo establecido?

8. ¿Existe en el área de patentes/facturaciones políticas de control interno?

SI  NO  N/A

Si su respuesta es afirmativa, continúe con la siguiente pregunta.

9. ¿Existe en su área políticas de control determinadas para los procedimientos de emisión y determinación de cobro de patentes?

SI  NO  N/A

Si su respuesta es negativa, continúe con la pregunta N°11.

10. De acuerdo con la pregunta N°9, mencione las políticas de control según el procedimiento correspondiente.

11. ¿Cómo cree usted que puede mejorar el rendimiento del procedimiento de emisión/ determinación del cobro de patentes en la municipalidad de Puntarenas?

## Anexo #7 Cuestionario

UNIVERSIDAD TECNICA NACIONAL					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
<p>Después de saludarlos muy respetuosamente, les solicito su colaboración para responder esta entrevista con el objetivo de recopilar información para cumplir con el requisito de Opción de Graduación, que tiene como tema “Control interno aplicado en el proceso de emisión y determinación de cobros de las patentes de la municipalidad de Puntarenas durante el año 2017”.</p>					
<p style="text-align: right;">Género: F _____. M ____.</p>					
<p><b>I Parte Aspectos de informante</b></p> <p style="text-align: right;">Área del puesto:</p>					
<b>II Parte. Aspectos específicos del tema</b>					
#	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
1	¿Conoce usted la Ley y el Manual de Normas Generales de Control Interno para la Contraloría General de la República?				
2	¿Se tienen identificados las leyes, reglamentos, procedimientos, y otras normas que se debe cumplir en su área de trabajo?				
3	¿Se analizan e implementan de inmediato las recomendaciones aceptadas, realizada por la Auditoría Interna o la Contraloría General de la República?				
4	¿Se realiza una adecuada distribución de tareas en su área de trabajo?				
5	¿Se realizan funciones para promover, los valores de integridad y ética en su área?				

6	¿Ejecuta usted los valores institucionales, para fomentar así su cumplimiento de los objetivos en su área?				
7	¿Se encuentra idóneamente documentado los manuales, instructivos del área o funciones?				
8	De acuerdo con la pregunta N°7 ¿Se emitió y divulgo formalmente los manuales o instructivos?				
9	En referencia con la pregunta N° 7. ¿Los manuales, está a disposición de todos los funcionarios?, y ¿Se actualiza de acuerdo con las necesidades y cambios en la organización?				
10	¿Se realiza anualmente la evaluación del desempeño del personal?				
11	¿Se divulgan al personal (misión, visión, objetivos y valores institucionales)? (mínimo una vez al año)				

<b>12</b>	¿Los equipos que se utilizan en su área cuentan con dispositivos de control y seguridad apropiados para garantizar su óptimo uso?				
<b>13</b>	¿Se dispone sistemas adecuados para obtener, procesar y generar la información requerida en su área?				
<b>14</b>	¿La documentación o información del área que se evalúa, se almacena en los archivos de gestión de su dependencia?				
<b>15</b>	¿Existen sistemas de información (manuales y/o computarizados) para controlar asuntos relevantes de la unidad?				
<b>16</b>	¿La información que se procesa y genera está adecuadamente protegida, en cuanto a restricciones de acceso, respaldos apropiados y recuperación en caso de pérdida?				
<b>17</b>	¿Existe un archivo donde se gestione los documentos físicos?				
<b>18</b>	¿Se realiza la autoevaluación del sistema de control interno, al menos una vez al año?				

**Anexo #8****CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO Y MANEJO  
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN  
UNIVERSIDAD TÉCNICA NACIONAL  
(Trabajo colectivo)**

Puntarenas, 13 de septiembre del 2018

Señores

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

<b>Nombre de sustentantes</b>	<b>Cédula</b>
Hazel Andrea Araya Castro	6 0374 0040
Sheily María Vega Carvajal	1 1606 0339

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

Control Interno aplicado en el proceso de emisión y determinación del  
cobro de las Patentes de la Municipalidad de Puntarenas durante el año 2017

El cual se presenta bajo la modalidad de:

\_\_\_\_\_ Seminario de Graduación

\_\_\_\_\_ Proyecto de Graduación

X  Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 13/092018, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede Pacifico para que nuestro trabajo pueda ser manejado de la siguiente manera:

<b>Autorizamos</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>
Conservación de ejemplares para préstamo y consulta física en biblioteca	X	
Inclusión en el catálogo digital del SIBIREDI (Cita catalográfica)	X	
Comunicación y divulgación a través del Repositorio Institucional	X	
Resumen (Describe en forma breve el contenido del documento)	X	
Consulta electrónica con texto protegido	X	
Descarga electrónica del documento en texto completo protegido	X	
Inclusión en bases de datos y sitios web que se encuentren en convenio con la Universidad Técnica Nacional contando con las mismas condiciones y limitaciones aquí establecidas.	X	

Por otra parte, declaramos que el trabajo que aquí presentamos es de plena autoría, es un esfuerzo realizado de forma conjunta, académica e intelectual con plenos elementos de originalidad y creatividad. Garantizamos que no contiene citas, ni transcripciones de forma indebida que puedan devenir en plagio, pues se ha utilizado la normativa vigente de la American Psychological Association (APA). Las citas y transcripciones utilizadas se realizan en el marco

de respeto a las obras de terceros. La responsabilidad directa en el diseño y presentación son de competencia exclusiva, por tanto, eximo de toda responsabilidad a la Universidad Técnica Nacional.

Conscientes de que las autorizaciones no reprimen nuestros derechos patrimoniales como autores del trabajo. Confiamos en que la Universidad Técnica Nacional respete y haga respetar nuestros derechos de propiedad intelectual.

Nombre del estudiante	Cédula	Firma
Hazel Andrea Araya Casto	6 0374 0040	Hazel A.C
Sheily María Vega Carvajal	1 1606 0339	Sheily Vega Carvajal

Día: 13 Septiembre del 2018