

**Universidad Técnica Nacional**

Sede del Pacífico

Licenciatura en Contaduría Pública

**Tesis de grado:**

Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el  
Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el  
periodo 2016 – 2018.

**Discentes:**

Geraldine Calderón Briceño cédula: 604280412

Sandra Patricia Calero Urieta cédula: 604240524

Año 2019

### ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 21 días del mes de setiembre del año 2019 al ser las 16:27 Horas, estando presentes en el Campus Juan Rafael Mora Porras de la Sede del Pacífico de la Universidad Técnica Nacional, las siguientes personas:

|                                      |                            |
|--------------------------------------|----------------------------|
| Profesora Tutora:                    | Grettel Morales Hernández  |
| Profesora Lectora Interno:           | Keyna Arrieta López        |
| Profesora Lectora Externa:           | Marjorie Casanova Casanova |
| Representante del Sector Productivo: | José Andrés Campos Jiménez |
| 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 **Geraldine Calderón Briceño**, cédula de identidad 604280412.

Reunido el Tribunal Evaluador la aspirante procedió a defender su tesis: **"Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 - 2018"**.

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 100, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación de la tesis y le es conferido el grado de **Licenciada en Contaduría Pública**.

No ( ) Si ☒ mención honorífica

  
Grettel Morales Hernández  
Profesor Tutor

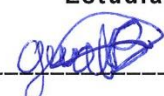
  
Marjorie Casanova Casanova  
Profesor Lector Externo

  
Keyna Arrieta López  
Profesor Lector Interno

  
José Andrés Campos Jiménez  
Representante del Sector Productivo

  
MBA. Tamy Soto González  
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:

  
\_\_\_\_\_



### ACTA DE APROBACIÓN

En la ciudad de Puntarenas, a los 21 días del mes de setiembre del año 2019 al ser las 16:27 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 Interno:             | Keyna Arrieta López        |
| Profesor Lector Externo:             | Marjorie Casanova Casanova |
| Representante del Sector Productivo: | José Andrés Campos Jiménez |
| 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 **Sandra Patricia Calero Urieta**, cédula de identidad 604240524.

Reunido el Tribunal Evaluador la aspirante procedió a defender su tesis: "Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 - 2018".

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 100, cumpliendo con las exigencias requeridas para la aprobación de la tesis y le es conferido el grado de **Licenciada en Contaduría Pública**.

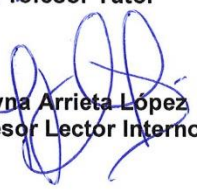
No ( ) Si ☒ mención honorífica



Grettel Morales Hernández  
Profesor Tutor



Marjorie Casanova Casanova  
Profesor Lector Externo



Keyna Arrieta López  
Profesor Lector Interno



José Andrés Campos Jiménez  
Representante del Sector Productivo



MBA. Tamy Soto González  
Presidente del Tribunal Examinador

Estudiante:



Puntarenas, 31 de agosto de 2019

Señores

Universidad Técnica Nacional  
Carrera de Contaduría Pública

Respetables señores:

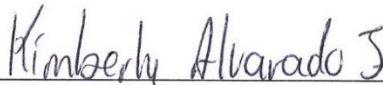
Las estudiantes, Geraldine Calderón Briceño, cédula: 604280412; y Sandra Patricia Calero Urieta, cédula: 604240524, de este Centro de Enseñanza Superior, me ha presentado para revisión de estilo, la tesis de graduación:

GESTIÓN DE COBROS DE LOS SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO Y VENTA DE  
TERRENOS EN EL CEMENTERIO DE CHACARITA, DE LA MUNICIPALIDAD DE  
PUNTARENAS EN EL PERIODO 2016 - 2018

Se han incorporado al presente documento las correcciones referentes a estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y vicios de dicción que se trasladan al código escrito.

Doy fe de que este está listo para ser presentado a la Universidad Técnica Nacional, para optar por el grado de Licenciatura en Contaduría Pública.

Dado en San José, a los treinta y un días del mes de agosto de 2019.



Lic. Kimberly Alvarado Jiménez

Cédula 207530145

Carné Colypro 67019

Puntarenas, 22 de agosto del 2019

La suscrita Máster 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:

**“Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 - 2018”**

Por lo anterior autorizo a los postulantes Geraldine Calderón Briceño cédula 604280412 y Sandra Patricia Calero Urieta cédula 604240524, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional, sede del Pacífico.



Profesora Tutora

Puntarenas, 29 de agosto del 2019

La suscrita MBA. Keyna Arrieta López en calidad de profesor 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:

**“Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 - 2018”**

Por lo anterior autorizo a los postulantes Geraldine Calderón Briceño cédula 604280412 y Sandra Patricia Calero Urieta cédula 604240524, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional, sede del Pacífico.



MBA. Keyna Arrieta López

Cédula 108670491

Profesora Lectora

Puntarenas, 22 de agosto del 2019

La suscrita Licenciada Marjorie Casanova Casanova en calidad de profesora lectora, 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:

**“Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 - 2018”**

Por lo anterior autorizo a los postulantes Geraldine Calderón Briceño cédula 604280412 y Sandra Patricia Calero Urieta cédula 604240524, a presentarlo como requisito de graduación de la Universidad Técnica Nacional, sede del Pacífico.



---

Licenciada Marjorie Casanova Casanova

Cédula 602920147

Profesora Lector

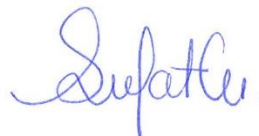
## **Declaración Jurada**

Nosotras, Calderón Briceño Geraldine, cédula 604280412 y Calero Urieta Sandra Patricia, cédula 604240524, en conciencia de las sanciones legales de la ley Penal de la República de Costa Rica que castiga el falso testimonio y el Reglamento Disciplinario Estudiantil de la Universidad Técnica Nacional.

Declaramos bajo fe de juramento lo siguiente: Somos estudiantes de la carrera de Contaduría Pública en el grado académico de Licenciatura de la Universidad Técnica Nacional, que como requisito de graduación debemos de presentar una investigación aplicada y exponerla, titulada "Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 – 2018".

Manifestando, que la misma ha sido elaborada siguiendo las disposiciones exigidas por la Universidad Técnica Nacional. Además, declaramos que el trabajo es el resultado de nuestro esfuerzo e investigación, en su totalidad, sin la participación de terceros, personas ajenas u organizaciones.

Firmado en la ciudad de Puntarenas a las 17 horas del día 23 del mes de agosto del año 2019.





## MUNICIPALIDAD DE PUNTARENAS

CEMENTERIO CHACARITA

15 de octubre de 2018

Señores

Universidad Técnica Nacional

Sede del Pacífico

Estimadas: Geraldine, Sandra y señores UTN

A solicitud de las señoritas Geraldine Calderón Briceño y Sandra Patricia Calero Urieta, relacionado con el interés de desarrollar en el Departamento de Cementerio de Chacarita, perteneciente a la Municipalidad de Puntarenas, su tesis denominada: "Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 – 2018", esta dirección procede autorización y da el visto bueno respectivo para que lleve a cabo su trabajo de graduación.

Cordialmente se suscribe.

**Juan Carlos Chamorro Arguedas**

Administrador General  
Cementerio de Chacarita



C.d/ Archivo

Geraldine Calderón Briceño

Sandra Patricia Calero Urieta

## **Dedicatoria**

Primeramente a Dios, por ser el dador de vida y permitirme llegar hasta este punto de mi carrera profesional, porque siempre está ahí cubriéndome con su mano poderosa y me ha permitido cumplir con mis objetivos.

A mi hermano Edson, que hoy me cuida como un ángel desde el cielo y a mis padres, por ser el pilar fundamental de mi vida e inculcarme un espíritu de lucha y superación, gracias a ellos hoy este sueño se hace realidad.

Con cariño a mis tres hermanas que han formado parte de este proceso, alentándome a dar siempre lo mejor de mí, a mis familiarizares y amigos por su compañía durante este proceso.

Geraldine Calderón Briceño

## **Agradecimientos**

Primeramente agradezco a Dios por cada una de sus bendiciones, por cuidarme y guiarme a cada paso de mi vida.

Agradezco a mi familia, principalmente a mis padres, porque gracias a su apoyo incondicional he podido concluir cada uno de los objetivos que me he propuesto, y a mis hermanas que siempre me inspiran a querer ser mejor para que ellas vean en mí un ejemplo de dedicación y lucha.

A la Municipalidad de Puntarenas, especialmente al Departamento de Cementerio de Chacarita y sus funcionarios quienes siempre estuvieron anuentes a colaborarnos con toda la información que necesitamos para el desarrollo de la investigación y a los docentes de la UTN por su acompañamiento en el desarrollo del trabajo.

Geraldine Calderón Briceño

## **Dedicatoria**

Primeramente, quiero darle gracias infinitas a Dios, por el don de la vida y por haberme guiado en este camino, por darme la fortaleza para permitirme llegar a cumplir una de mis metas profesionales.

En segundo lugar, a mis padres, por ser los pilares de mi vida, fuentes de inspiración en todo momento, incondicionales, siempre me estuvieron apoyando y sin ellos hoy esto no sería posible.

En tercer lugar, a mi amigo Diego, que hoy es un ángel y me cuida desde el cielo y a todas aquellas personas importantes en mi vida, llamados amigos.

Y, por último, pero no menos importante a mi novio, quien ha estado presente durante este proceso, por su apoyo, comprensión y su incondicionalidad.

Con todo mi amor, para ellos.

Sandra Calero Urieta

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por haberme guiado en todo momento dándome las fuerzas, conocimiento y sabiduría para concluir con éxito este trabajo final de graduación.

A mis padres por su apoyo en todo este proceso, por siempre desear el bien y ayudarme a cumplir mis sueños.

A todos los docentes de la Universidad Técnica Nacional que estuvieron presente durante el proceso agradezco finitamente por sus enseñanzas brindadas.

A la Municipalidad de Puntarenas, especialmente al Departamento de Cementerio de Chacarita por permitirnos realizar la investigación y por brindarnos información durante este proceso.

Sandra Calero Urieta

## Tabla de contenidos

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| Dedicatoria .....                                  | i   |
| Agradecimientos.....                               | ii  |
| Dedicatoria .....                                  | iii |
| Agradecimientos.....                               | iv  |
| Resumen .....                                      | x   |
| Introducción .....                                 | xv  |
| CAPÍTULO I .....                                   | 17  |
| 1.1 Área De Estudio .....                          | 18  |
| 1.2 Delimitación Del Problema .....                | 18  |
| 1.3 Justificación De La Investigación .....        | 19  |
| 1.4 Descripción Del Problema .....                 | 20  |
| 1.5 Alcances Del Tema .....                        | 21  |
| 1.6 Limitaciones .....                             | 21  |
| 1.7 Situación Actual De Conocimiento Del Tema..... | 22  |
| 1.8 Objetivos .....                                | 26  |
| 1.8.1 Objetivo general .....                       | 26  |
| 1.8.2 Objetivos específicos .....                  | 26  |
| CAPÍTULO II .....                                  | 27  |
| 2. Marco Teórico Referencial .....                 | 28  |
| 2.1 Empresa.....                                   | 28  |
| 2.1.1 Clasificación de las empresas.....           | 28  |
| 2.1.1.1 Empresa pública.....                       | 29  |
| 2.1.1.2 Empresa privada .....                      | 30  |
| 2.1.1.3 Empresas mixtas.....                       | 30  |
| 2.2 Municipio .....                                | 32  |
| 2.3 Municipalidad .....                            | 32  |
| 2.3.1 Municipalidad de Puntarenas.....             | 33  |
| 2.3.1.1 Reseña histórica.....                      | 33  |
| 2.3.1.2 Misión .....                               | 33  |

|                    |                                         |    |
|--------------------|-----------------------------------------|----|
| 2.3.1.3            | Visión .....                            | 34 |
| 2.3.1.4            | Valores .....                           | 34 |
| 2.3.1.5            | Organigrama.....                        | 35 |
| 2.4                | Cementerio.....                         | 35 |
| 2.4.1.             | Objetivo del cementerio .....           | 36 |
| 2.4.2.             | Funciones del cementerio .....          | 36 |
| 2.4.3.             | Tipos de cementerio.....                | 37 |
| 2.5                | Inhumaciones .....                      | 37 |
| 2.5.1              | Importancia de las inhumaciones.....    | 38 |
| 2.6                | Exhumaciones.....                       | 39 |
| 2.6.2              | Solicitudes de exhumación .....         | 40 |
| 2.7                | Arrendamiento.....                      | 40 |
| 2.7.1              | Arrendador .....                        | 41 |
| 2.7.2              | Arrendatario .....                      | 41 |
| 2.7.3              | Deberes de los arrendatarios.....       | 42 |
| 2.8                | Cuenta por cobrar .....                 | 43 |
| 2.8.1              | Cobranza .....                          | 44 |
| 2.9                | Morosidad.....                          | 44 |
| 2.10               | Control interno .....                   | 44 |
| CAPÍTULO III ..... |                                         | 46 |
| 3.                 | Marco Metodológico .....                | 47 |
| 3.1.               | La Investigación .....                  | 47 |
| 3.1.1.             | Tipo de investigación.....              | 47 |
| 3.2.               | Enfoque De La Investigación.....        | 48 |
| 3.3.               | Métodos Investigación.....              | 48 |
| 3.3.1.             | Investigación mixta.....                | 48 |
| 3.4.               | Fuentes Y Sujetos De Información .....  | 49 |
| 3.4.1.             | Fuentes de información .....            | 49 |
| 3.4.2.             | Fuentes primarias.....                  | 50 |
| 3.4.3.             | Fuentes de información secundaria ..... | 51 |
| 3.4.4.             | Fuentes de información terciaria .....  | 51 |

|                  |                                                |    |
|------------------|------------------------------------------------|----|
| 3.4.5.           | Sujetos de Información.....                    | 51 |
| 3.5.             | Población y muestreo.....                      | 52 |
| 3.5.1.           | Población de estudio.....                      | 53 |
| 3.5.2.           | Muestreo.....                                  | 53 |
| 3.5.2.1          | Muestreo aleatorio simple.....                 | 54 |
| 3.6.             | Variables O Categorías De Análisis.....        | 55 |
| 3.6.1.           | Variables.....                                 | 56 |
| 3.6.1.1          | Arrendamiento.....                             | 56 |
|                  | Definición conceptual.....                     | 56 |
|                  | Definición instrumental.....                   | 56 |
|                  | Definición operacional.....                    | 56 |
| 3.6.1.2          | Cobranza.....                                  | 57 |
|                  | Definición instrumental.....                   | 57 |
|                  | Definición operacional.....                    | 57 |
| 3.6.1.3          | Control interno.....                           | 57 |
|                  | Definición conceptual.....                     | 57 |
|                  | Definición instrumental.....                   | 58 |
|                  | Definición operacional.....                    | 58 |
| 3.6.1.5          | Gestión de cobros.....                         | 58 |
|                  | Definición conceptual.....                     | 58 |
|                  | Definición instrumental.....                   | 58 |
|                  | Definición operacional.....                    | 58 |
| 3.7.             | Técnicas E Instrumentos De Investigación.....  | 59 |
| 3.7.1.           | Observación.....                               | 59 |
| 3.7.2.           | Entrevista.....                                | 59 |
| 3.7.3.           | Cuestionario.....                              | 60 |
| 3.7.4.           | Matriz de operacionalización de variables..... | 60 |
| CAPÍTULO IV..... |                                                | 61 |
| 4.               | Análisis E Interpretación De Resultados.....   | 62 |
| 4.1.             | Análisis Y Resultados.....                     | 62 |
| 4.1.1.           | Observación.....                               | 62 |

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| 4.1.2. Cuestionario de control interno.....        | 66  |
| 4.1.3. Cuestionario .....                          | 67  |
| 4.1.4. Entrevista .....                            | 78  |
| CAPÍTULO V .....                                   | 91  |
| 5. Conclusiones Y Recomendaciones.....             | 92  |
| 5.1. Conclusiones.....                             | 92  |
| 5.2. Recomendaciones.....                          | 94  |
| Bibliografía .....                                 | 97  |
| Anexos.....                                        | 101 |
| Anexo 1 Organigrama Municipal.....                 | 101 |
| Anexo 2 Reglamento de Cementerio de Chacarita..... | 103 |
| Anexo 3 Ubicación del cementerio .....             | 107 |
| Anexo 5 Matriz de Congruencia.....                 | 108 |
| Anexo 6 Cuestionario.....                          | 113 |
| Anexo 7 Entrevista.....                            | 116 |
| Anexo 8 Imágenes.....                              | 118 |

### Índice de tablas

|                 |    |
|-----------------|----|
| Tabla N° 1..... | 15 |
| Tabla N° 2..... | 39 |
| Tabla N° 3..... | 47 |
| Tabla N° 4..... | 49 |
| Tabla N°5.....  | 50 |
| Tabla N°6.....  | 51 |

## Índice de gráficos

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Gráfico N°1 Cantidad de usuarios.....                  | 52 |
| Gráfico N°2 Cantidad de lotes.....                     | 53 |
| Gráfico N°3 Arrendatarios o compradores.....           | 54 |
| Gráfico N°4 Pago de obligaciones.....                  | 55 |
| Gráfico N°5 Tarifas de arrendamiento.....              | 56 |
| Gráfico N°6 Estado de conformidad con las tarifas..... | 57 |
| Gráfico N°7 Conformidad con el servicio.....           | 58 |
| Gráfico N°8 Seguridad en el cementerio.....            | 59 |
| Gráfico N°9 Ubicación del cementerio.....              | 60 |
| Gráfico N°10 Instalaciones del cementerio.....         | 61 |
| Gráfico N°11 Existencia de morosidad.....              | 62 |
| Gráfico N°12 Grado de morosidad.....                   | 63 |
| Gráfico N°13 Porcentaje de morosidad.....              | 64 |
| Gráfico N°14 Existencia de métodos de cobranza.....    | 65 |
| Gráfico N°15 Aplicación de métodos de cobranza.....    | 66 |
| Gráfico N°16 Frecuencia de notificación.....           | 67 |
| Gráfico N°17 Actualización de la información.....      | 68 |
| Gráfico N°18 Plan de reducción de morosidad.....       | 69 |
| Gráfico N°19 Efectos de los niveles de morosidad.....  | 70 |
| Gráfico N°20 Desarrollo del cementerio.....            | 71 |
| Gráfico N°21 Manejo moratorio.....                     | 72 |
| Gráfico N°22 Futuro control moratorio.....             | 73 |

## Índice de Figuras

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Figura N°1..... | 100 |
| Figura N°2..... | 101 |
| Figura N°3..... | 102 |
| Figura N°4..... | 103 |
| Figura N°5..... | 104 |

## **Resumen**

La investigación tiene como propósito estudiar la “Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 – 2018”.

El Cementerio de Chacarita tiene a su disposición 3546 terrenos divididos en sus once secciones. El departamento trabaja bajo dos modalidades: la venta (que actualmente no se encuentra en vigencia, debido a su poco o nula rentabilidad) y el arrendamiento, cada una se maneja con diferentes tarifas y se cancelan anualmente.

Inicialmente se otorga un permiso por cinco años, con la posibilidad de extenderse el tiempo que se desee, sin embargo, si pasan más de diez años sin pagar ni solicitar arreglo de pago y con previa notificación por parte de la municipalidad, esta puede trasladar los restos a una fosa común, con el fin de liberar espacios, sin embargo, la institución no ha estado realizando dicho proceso, perdiendo con esto la posibilidad de generar nuevos ingresos por concepto de arrendamientos.

Los resultados de la investigación reflejan lo encontrado, que existe un alto nivel de morosidad por derechos de uso del cementerio, los propietarios no tienen presente la cancelación de sus obligaciones municipales con el Cementerio de Chacarita, algunos alegan la falta de notificación como una de las causantes para no apersonarse a realizar el pago, por esta razón se recomienda actualizar los registro y realizar la debida cobranza.

## **Lista de Palabras Claves**

Arrendamiento

Cementerio

Cobranza

Compra

Control Interno

Cuentas por cobrar

Déficit

Exhumación

Impuesto

Inhumación

Venta

| Matriz de congruencia                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                           |                |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tema:</b> Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 - 2018           |                                                                                                                                                                                                                                           |                |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Objetivo General                                                                                                                                                                          | Objetivos Específicos                                                                                                                                                                                                                     | Variables      | Conclusiones                                                                                                                                                                                                                        | Recomendaciones                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Evaluar la gestión de cobro realizada por la Municipalidad de Puntarenas, por los servicios de arrendamiento y venta de terrenos del Cementerio de Chacarita, en el periodo 2016 al 2018. | Describir los procedimientos que se utilizan para otorgar arrendamientos y realizar cobranzas en el departamento de cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas, a fin de aplicar la recaudación de las cuentas por cobrar. | Arrendamientos | No existe un contrato por arrendamiento para el uso de los lotes en el Cementerio que permita realizar una gestión legal cuando se incumpla con lo establecido en el mismo.                                                         | Realizar un contrato que comprometa legalmente al arrendatario con el pago por el derecho de alquiler del lote e implementar un modelo de notificación a todos los arrendatarios para que estos, estén pendientes de sus responsabilidades con el departamento de Cementerio de Chacarita. |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |                | El departamento de Cementerio de Chacarita cuenta con un total de 3546 lotes divididos entre sus 11 secciones, estos funcionan bajo dos modalidades, la venta, que actualmente ya no se aplica y el arrendamiento, se concluye que, | Implementar un debido proceso para la aplicación de los pendientes de cobros y capacitar al personal sobre el mismo, mantener una base de datos actualizada con toda la información requerida para efectuar la cobranza y poner en práctica el artículo 12 del                             |

|  |                                                                                    |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                             |
|--|------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                    | Cobranza | por la inadecuada gestión de cobro, el procedimiento de uso de fosa común no se realiza provocando la saturación del servicio.                                                                                                                                                                                                                 | Reglamento de Cementerio de Chacarita.                                                                                                                                                                                      |
|  |                                                                                    |          | Se concluye que la Municipalidad como ente superior no tiene un plan de cobranza ni procedimientos debidamente establecidos, sino que los cobros se efectúan cuando los arrendatarios se apersonan a las oficinas, es decir ellos no son notificados por su adeudo, razón por la cual los propietarios alegan desconocimiento de su morosidad. | Ejecutar un sistema de notificación adecuado el cual, permita que se le haga saber al arrendatario su pendiente de pago. De la misma manera, tener un sistema actualizado que permita acceder a información exacta y veraz. |
|  | Determinar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento |          | El control interno de las cuentas por cobrar es débil, por cuanto no se realiza una adecuada                                                                                                                                                                                                                                                   | Realizar una auditoría para evaluar el control interno dentro del departamento y determinar el total                                                                                                                        |

|  |                                                                |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|----------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | del cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas. | Control interno | gestión cobratoria, se desconoce el nivel de morosidad existente a la fecha, siendo que los funcionarios del departamento de Cementerio desconocen el procedimiento de cobranza, pues no han sido capacitados para la aplicación efectiva de un método de cobro ni de la utilización del sistema informático. | de la morosidad a la fecha, así como también evaluar cuales cuentas aún están dentro del plazo de cobranza, y establecer las responsabilidades que, según los resultados de la auditoría, correspondan.                                                                                               |
|  |                                                                |                 | Producto de la investigación realizada, se intuye que existe un alto porcentaje de morosidad, (el cual no se ha determinado con certeza por falta de información contable fidedigna), sin que se haya establecido la responsabilidad correspondiente a los encargados                                         | Establecer o determinar un límite de cuotas atrasadas para iniciar el proceso de notificación por falta de pago en busca de mejorar la recaudación de ingresos pro cementerio. En caso de no llegar a un acuerdo entre las dos partes, procederá la administración del departamento del cementerio de |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | de cobro, de conformidad con lo que dispone la Ley General de Control Interno en los artículos 8,10 y 12.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Chacarita la aplicación de artículo número doce.                                                                                                                                                                                          |
|  |  |  | Los colaboradores del departamento del cementerio de Chacarita y de administración tributaria, poseen conocimiento acerca de la existencia de morosidad, sin embargo no tienen pruebas fehacientes del nivel moratorio, solamente indican aproximaciones, los resultados de la entrevista reflejan la existencia de discrepancias en los funcionarios, afirmando diferentes niveles de morosidad, así como también uno de los entrevistados, indican la | Se recomienda establecer una estrategia por parte del departamento de cobro que permita homologar la información de morosidad existente para que los funcionarios puedan acceder a esa información y mejorar el control de los servicios. |

|  |                                                                                                                                                                                         |                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                                                         |                   | existencia de un método de cobranza, pero no explica cual ni cómo se ejecuta, mientras que los tres restantes dicen que no existe.                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                     |
|  | Identificar mejoras que se puedan implementar en las prácticas en la gestión de cobros en los servicios del departamento del cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas. | Gestión de cobros | Respecto a los servicios que brinda el cementerio, los entrevistados respondieron que los funcionarios son amables, dan un buen trato y logran solucionar las inquietudes de los usuarios.                                                                  | Capacitar a los funcionarios con el objetivo de que amplíen sus conocimientos en temas como el uso de base de datos, servicio al cliente, resolución de conflictos para mantener y mejorar la atención que brindan en este momento. |
|  |                                                                                                                                                                                         |                   | Luego de realizar la investigación se concluye que los entrevistados se encuentra preocupados por la seguridad del Cementerio, ya que, pese a que tiene una muy buena ubicación de acceso para toda la población, se encuentra en una zona peligrosa, donde | Aumentar la cantidad de personal de seguridad y cámaras de vigilancia en las instalaciones del Cementerio con el fin de brindar mayor protección a los visitantes.                                                                  |

|  |  |  |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                     |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | han ocurrido múltiples asaltos, dentro y fuera del Cementerio, así como también daños en la infraestructura.                                                |                                                                                                                                                                                                                     |
|  |  |  | Se concluye que para crear un sistema de gestión de cobro eficaz es necesario establecer un presupuesto que permita ejecutar las acciones que se requieran. | Establecer para el presupuesto del año 2020 un rubro que permita crear el sistema de cobranza tomando en consideración la contratación de personal, la creación de un sistema informático y la ejecución del mismo. |

## **Introducción**

Una gestión de cobro correcta y adecuada garantiza un impacto positivo para el funcionamiento y mantenimiento de una empresa. La investigación dirige su interés en la ejecución de un estudio acerca de evaluar la gestión de cobro realizada por la Municipalidad de Puntarenas, aplicada a los servicios de arrendamiento y ventas de terrenos del Departamento del Cementerio de Chacarita.

Se ejecutará la recolección de datos que sirvan como soporte de información del proceso sobre la gestión de los cobros y puedan utilizarse como herramientas para indagar posibles mejoras en los procesos de realización de las recaudaciones.

La investigación tiene como finalidad determinar el grado de las cuentas incobrables que actualmente hay en el Departamento del Cementerio de Chacarita por parte de los arrendatarios. Por otra parte, evaluar el control interno, su adecuada implementación a la gestión de cobros.

El análisis de datos por obtener proporcionará la toma de decisiones y facilitará la implementación para nuevas mejoras en los métodos.

El desarrollo de la investigación consta, en el primer capítulo denominado marco conceptual, se establece la finalidad de la investigación y aspectos relacionado con el área de estudio, delimitación del problema y justificación, así como la formulación y el planteamiento del problema, además se expondrán los objetivos de la investigación, antecedentes, alcances y las limitaciones del estudio.

En el capítulo dos se desarrolla el marco teórico referencial, en donde se describen conceptos relacionados con empresas, cuentas por cobrar, cobranzas,

morosidad, control interno, definición de cementerio y descripción de sus funciones importantes, como fuente para el entendimiento de la presente investigación.

El capítulo tres se denomina, marco metodológico, el cual contempla el enfoque y metodología de la investigación. Hace referencia al tipo, enfoque y métodos utilizados para su elaboración. Además, se determinan fuentes empleadas para la descripción de las herramientas de información, variables, población y muestra para la recolección de datos.

El capítulo cuatro llamado análisis e interpretación de resultados, se presenta el trabajo obtenido mediante el proceso de aplicación de instrumentos de recolección de datos realizados a través de las diferentes técnicas como lo son la observación, entrevista y cuestionarios aplicados a los diferentes funcionarios municipales pertenecientes al departamento del Cementerio de Chacarita y Administración Tributaria y así mismo a los contribuyentes.

El capítulo cinco se titula conclusiones y recomendaciones, se dan a conocer los resultados del análisis e interpretación de datos y se estipulan sugerencias hacia la administración del Departamento del Cementerio de Chacarita para un mejor control interno y gestión de cobros.

El propósito de la investigación es evaluar la gestión de cobro de los servicios de arrendamiento y ventas de terrenos de la Municipalidad de Puntarenas en el departamento del Cementerio de Chacarita.

# **CAPÍTULO I**

## **1.1 ÁREA DE ESTUDIO**

El proyecto de investigación se realizara en el Departamento de Cementerio de Chacarita, perteneciente a la Municipalidad de Puntarenas con el fin de analizar la gestión de cobros aplicada a los servicios de arrendamiento y venta de terrenos del Cementerio.

## **1.2 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Realizar un análisis de la gestión de cobro realizada por la Municipalidad de Puntarenas, por los servicios de arrendamiento y venta de terrenos del Cementerio de Chacarita, en el periodo 2016 al 2018.

La gestión de cobro es realizada por el departamento de Cementerio, debido a que, la oficina de cobros de la Municipalidad de Puntarenas no se encarga de realizar esta función.

Los ingresos que se recaudan a través de los servicios de arrendamientos y venta de terrenos permiten dar el mantenimiento al inmueble (cementerio), no obstante, a la fecha de esta investigación, la Municipalidad enfrenta un déficit por este concepto.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación tiene como propósito la evaluación de las cuentas por cobrar, en el Departamento de Cementerio de Chacarita, donde por control interno se mantienen la información de los ingresos reales, devengados del periodo 2016 al 2018.

Como resultado se espera conocer cuáles son los montos que, se han dejado de recaudar a la fecha, para determinar la efectividad, eficiencia y probidad de los procesos de cobros que se efectúan, procurando con ello mejorar en el ingreso real devengado, y así lograr una disminución del déficit actual, así como mejorar los registros contables.

El disponer de información de cobros fidedigna y oportuna, con procesos cobratorios efectivos, será de suma utilidad para la Municipalidad; quienes podrán lograr una disminución del déficit; asimismo, permite conocer y registrar los montos correctos de las cuentas por cobrar, producto de los cuerpos que no pueden ser exhumados, porque se encuentran dentro de los diez años de vigencia que les otorga la ley; así como, obtener información actualizada de los cuerpos que deben ser desenterrados y trasladados a una fosa común, liberando espacios. Con la posibilidad de recuperar estos terrenos, se espera aumentar la generación de ingresos producto de los cupos que se liberan, para ser utilizados en pro del mantenimiento y mejoras en la estructura del Cementerio de Chacarita.

Actualmente, a las municipalidades se les dificulta la recaudación de impuestos en todas las áreas y el manejo del servicio del cementerio por ser un

servicio muy particular presenta condiciones especiales que requieren de un abordaje adecuado para lograr el éxito en la recaudación para esto se hace necesario disponer de estudios y registros actualizados, en relación con las cuentas por cobrar del departamento.

#### **1.4 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En el departamento del Cementerio de Chacarita existe un alto nivel de déficit, debido a la evasión del pago de derechos de mantenimiento y arrendamientos de lotes y nichos que posee la institución. La principal causa del problema es que no se ha implementado un adecuado control interno, que permita información precisa y veraz de las cuentas por cobrar, y por tanto los métodos de notificación y cobranza no son efectivos.

La falta de compromiso de la población puntarenense, aunado a la debilidad de la estructura de control interno de la municipalidad, ha provocado la falta de un adecuado mantenimiento de la infraestructura del Cementerio de Chacarita; razón por la cual la Municipalidad de Puntarenas ha tenido que optar por buscar e implementar soluciones concisas, que ayuden a disminuir el nivel de endeudamiento que ésta mantiene, producto del mantenimiento y arrendamiento de nichos y lotes.

Los ingresos del cementerio se dan a través de la recaudación de los servicios de cementerio, impuesto pro cementerio, impuesto de servicios por inhumaciones, exhumación y permiso de construcción, pero debido al pendiente de

pago el departamento del Cementerio de Chacarita ha tenido que recurrir a la Municipalidad de Puntarenas para poder solventar los gastos que necesita.

### **1.5 ALCANCES DEL TEMA**

- Los resultados están dirigidos al Departamento del Cementerio de Chacarita, administrado por la Municipalidad de Puntarenas.
- Dotar al departamento de un documento formal con información actualizada, que le permita tomar decisiones más idóneas.
- Creación de una fuente secundaria que permita a futuras investigaciones tener una referencia del tema.

### **1.6 LIMITACIONES**

- Información desactualizada, no se pueden notificar algunos arrendatarios debido a que los registros con información personal de contacto no están completos o se encuentran desactualizados.
- No posee la cantidad exacta de cuotas atrasadas, ni establecen una política de incobrabilidad.
- Poca confiabilidad en la información aportada sobre cálculos pendientes.
- Carencia de estudios sobre el tema a investigar.
- Reglamentos desactualizados.

## **1.7 SITUACIÓN ACTUAL DE CONOCIMIENTO DEL TEMA**

En la investigación y exploración de fuentes, noticias y sucesos nacionales e internacionales de temas relacionados con la gestión de cobros por los servicios de arrendamientos que brindan los diferentes tipos de cementerios.

Se brindará una breve descripción de casos que podrán complementar la comprensión de la problemática del Cementerio de Chacarita.

Según lo publicado por 20 minutos, en Madrid surge un problema debido a que los familiares no pagan la renovación, lo que provoca que saquen de los nichos a los muertos por la falta de pago.

Las unidades de enterramiento (nichos, sepulturas o columbarios) son concesiones administrativas, por las cuales hay que pagar para tener derecho de ocupación. En el caso de las tumbas en el suelo o los columbarios para las cenizas, el título tiene una validez de 99 años. Sin embargo, en los nichos lo más habitual es que se conceda por un plazo de diez años. Pasado ese tiempo, el titular del derecho (generalmente, un familiar del fallecido) debe renovarlo si quiere mantener allí los restos, según refleja el Reglamento de Cementerios de Madrid. También puede pedir que se saque el cuerpo de allí para llevarlo a otra sepultura. Sin embargo, los cementerios madrileños se han encontrado con que la mayoría de los familiares se desentiende de sus difuntos. (Toledo, 2013, párr. 5)

Con respecto a lo anterior, los familiares se desentienden de sus obligaciones de pago provocando que pase el tiempo y estos no renueven el espacio utilizado y los restos de los difuntos acabaron incinerados y esparcidos en un cenicero común.

Este elevado porcentaje de cuerpos sin reclamar se debe, en gran parte, a motivos económicos. "Pasados los años, mucha gente decide no pagar la renovación y emplear ese dinero en cosas que consideren más urgentes", apunta Baladrón. Un nicho a 10 años cuesta 929 euros; y si se quiere alargar su periodo de validez hasta los 99 años hay que abonar 2.432 euros. Meter sus cenizas en un columbario es más barato (296,88 euros), mientras que enterrarlo en una sepultura sube hasta los 5.581 euros, según las tarifas municipales. Estas dos últimas opciones tienen una validez de 99 años. (Toledo, 2013, párr. 8)

Debido a que poseer un cadáver en un nicho provoca gastar dinero en su renovación, por lo que las personas dueños de esos arriendos prefieren utilizar ese dinero en asuntos más importantes que ocuparse por renovarlos.

Como consecuencia por la falta de pago de los arriendos, el Cementerio de La Almudena se ha dado el deterioro en sus instalaciones.

Por otro lado, las personas que lleguen al cementerio de la Almudena (donde hay unos cuatro millones de difuntos) notarán una sensación de abandono y dejadez en algunos puntos del recinto. Los nichos de la meseta central están apuntalados y envueltos en andamios, debido

a unas obras de rehabilitación que nunca llegan a finalizarse. "Con esos nichos tenemos un problema, porque estaban reservados para niños y son más pequeños de lo normal; pero ahora la legislación nos obliga a hacerlos más grandes y eso requiere mucha inversión", afirman en la empresa funeraria municipal. Además, muchas de las tumbas están deterioradas (algunas, incluso, están abiertas), los caminos entre las lápidas están embarrados y el suelo de todo el recinto está repleto de esculturas derribadas. (Toledo, 2013, párr. 11)

El mayor problema que existe en estas ocasiones es el económico. Los familiares se dejan de hacer responsables de sus obligaciones, hasta el punto en el que prefieren perder su espacio, nicho, con tal de no pagar. Y es que estos exclaman que hay cosas más importantes que pagar y prefieren destinar el dinero en otros temas más fundamentales.

Por otra parte, en Guatemala, el Cementerio General ha decidido realizar exhumaciones debido a la falta de pago por parte de familiares.

Según lo que indica el sitio Prensa Libre, periódico líder de Guatemala es lo siguiente:

Las personas que sepultan a sus familiares en los nichos del cementerio público tienen derecho de dejarlos por un primer pago de Q200, que es válido para cuatro años. Vencido el primer pago deben renovar y pagar Q180 por cuatro años más. Jiménez afirmó que es una cantidad baja, sin embargo, las personas no pagan. Las

exhumaciones que realizan son de pagos que vencieron de 2015 y años anteriores a ese. La administración ya notificó a los que están como responsables, aunque es poca o nula la respuesta. Quienes sepan que el pago por derecho a nicho de un familiar está vencido, pueden acercarse a la oficina administrativa en el Cementerio General en la zona 3, para realizar el pago y evitar la exhumación. (Pocasangre, 2017, párr. 10)

Las notificaciones correspondientes se realizan a las personas que tienen pendiente de pago, pero aun así a las personas encargadas de pagar parecen no importarles la situación.

## **1.8 OBJETIVOS**

### **1.8.1 Objetivo general**

Evaluar la gestión de cobro realizada por la Municipalidad de Puntarenas, por los servicios de arrendamiento y venta de terrenos del Cementerio de Chacarita, en el periodo 2016 al 2018.

### **1.8.2 Objetivos específicos**

- ✓ Describir los procedimientos que se utilizan para otorgar arrendamientos y realizar cobranzas en el departamento de cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas, a fin de aplicar la recaudación de las cuentas por cobrar.
- ✓ Determinar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento del cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas.
- ✓ Identificar mejoras que se puedan implementar en las prácticas en la gestión de cobros en los servicios del departamento del cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas

# **CAPÍTULO II**

## **2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

### **2.1 EMPRESA**

Institución creada por una o un conjunto de personas, dedicada a la realización de actividades para fines económicos o comerciales, para satisfacer las necesidades de bienes y servicios de los oferentes.

La empresa es la organización de los recursos necesarios que, a partir de la combinación de los diferentes medios de producción, pone a disposición del público bienes y servicios susceptibles de cubrir sus necesidades, con el ánimo de alcanzar una serie de objetivos previamente definidos, entre los cuales destaca el ánimo de obtener beneficios económicos. (Lobato, 2009, p. 43)

#### **2.1.1 Clasificación de las empresas**

El avance tecnológico y económico ha originado la existencia de una gran diversidad de empresas. Estas pueden clasificarse desde diversos puntos de vista dependiendo del aspecto desde el cual se le considere. Así, existen las siguientes clasificaciones:

##### **a) Según la procedencia del capital**

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y del carácter a quienes dirijan sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

**Públicas:** en este tipo de empresas el capital pertenece al Estado y, generalmente, su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social.

**Privadas:** lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa. Pueden ser nacionales, cuando los inversionistas son nacionales o nacionales y extranjeros, y transnacionales, cuando el capital es preponderantemente de origen extranjero y las utilidades se reinvierten en los países de origen. (Treviño, 2009, pág. 5)

#### **2.1.1.1 Empresa pública**

Institución perteneciente al estado, donde su principal objetivo es satisfacer las necesidades de la población, a través de los servicios básicos como lo son la salud, educación, agua, electricidad, entre otros.

Según Alfaro (2014) conceptualiza empresa pública como “La propiedad es del Estado o de cualquier entidad de carácter público.” (pág. 17)

En Costa Rica las empresas u organizaciones pertenecientes al Estado se le denominan públicas. De estas, existen diferentes tipos, por ejemplo: la Caja Costarricense del Seguro Social, el Instituto Costarricense de Electricidad, la

Refinadora Costarricense de Petróleo, el Ministerio de Educación Pública, Universidad de Costa Rica, el Instituto Mixto de Ayuda Social, Banco Central de Costa Rica, etcétera, estas instituciones se sitúan a nivel nacional para el bien común de la población de todo el país.

#### **2.1.1.2 Empresa privada**

Organización comercial perteneciente a una persona física o a un conjunto de socios, elaborada con capital propio, cuyo principal objetivo es producir rentabilidad. Está constituida para la realización de actividades de prestación de servicios o productiva.

Según Alfaro (2014) conceptualiza empresa privada como “La propiedad es de personas físicas o jurídicas particulares.” (pág. 17)

En Costa Rica se encuentran varias empresas privadas, ubicadas en todo el territorio nacional con el fin de satisfacer necesidades, según las personas necesiten utilizar sus servicios. Se pueden citar como ejemplos: Mc Donald’s, Cabletica, Florida Bebidas, Dos Pinos, Amazon, entre otras.

#### **2.1.1.3 Empresas mixtas**

Este tipo de organizaciones son una combinación de la empresa pública y privada, debido a que se identifican como institución comercial y prestadora de servicios, pero parte de su financiamiento lo aporta el Estado, por ende, no es

completamente privada. Según Alfaro (2014) conceptualiza empresa mixta como “La propiedad es compartida entre el Estado y los particulares.” (p. 17).

A nivel país, se puede mencionar que hay tres tipos de empresas que se encargan de satisfacer las necesidades de la población, prestación de servicios, entre otros, ahí es donde se ubican a las empresas públicas, privadas y mixtas existentes.

De manera provincial, se puede encontrar que existe el régimen municipal de Costa Rica, que se identifican como órganos que regulan las autoridades locales del país que rige los municipios, territorialmente conformados por cantones y estos por distritos. Está regulado legalmente por el Código Municipal.

**Tabla N° 1**

**Diferencias entre la empresa pública y privada**

| <b>Empresa pública</b>                                          | <b>Empresa privada</b>                                             |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Pertenece al Estado.                                            | Pertenece a una persona física o a un conjunto de socios.          |
| Capital del Gobierno.                                           | Capital propio.                                                    |
| Todos los ciudadanos pueden hacer uso y participación en ellas. | La participación radica en población como clientes y consumidores. |

|                                            |                                              |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Busca el bien común de la ciudadanía.      | Creada para producir rentabilidad y lucro.   |
| Control ejercido por órganos del gobierno. | Poder ejercido por los dueños de la empresa. |

Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019.

## 2.2 MUNICIPIO

Un municipio es una comunidad de personas vinculadas por relación de vecindad dentro de los límites de un territorio y con capacidad para construir un gobierno local. De acuerdo con lo que se establece en el Código Municipal N° 7794 en su artículo número uno: “El municipio está constituido por el conjunto de personas vecinas residentes en un mismo cantón, que promueven y administran sus propios intereses, por medio del gobierno municipal.” (Asamblea Legislativa, 1998, párr. 1).

## 2.3 MUNICIPALIDAD

Las municipalidades son órganos de estatales pero que funcionan bajo su propia autonomía, se integran por síndicos, regidores y un alcalde los cuales son de elección popular. De acuerdo lo que se establece en el Código Municipal N° 7794 en su artículo número dos “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”. (Asamblea Legislativa, 1998, párr. 2).

### **2.3.1 Municipalidad de Puntarenas**

#### **2.3.1.1 Reseña histórica**

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. (Municipalidad de Puntarenas, 2012)

#### **2.3.1.2 Misión**

“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”. (Municipalidad de Puntarenas, 2009) citado por la Municipalidad de Puntarenas (2012).

### **2.3.1.3 Visión**

“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.” (Municipalidad de Puntarenas, 2012)

### **2.3.1.4 Valores**

Los valores que posee la Municipalidad de Puntarenas son los siguientes:

- Responsabilidad
- Servicio
- Compromiso y Entrega
- Ética
- Confianza
- Humanismo
- Innovación y Apertura
- Integridad
- Trabajo en equipo. (Municipalidad de Puntarenas, 2012)

### **2.3.1.5 Organigrama**

- Gestión Ambiental
- Servicios Informáticos
- Presupuesto
- Oficina de la Mujer
- Proveeduría Municipal
- Hacienda Municipal
- Recursos Humanos
- Contabilidad
- Tesorería
- Administración Tributaria
- Desarrollo y Control Urbano
- Cementerio. (Municipalidad de Puntarenas, 2012)

## **2.4 CEMENTERIO**

Lugar donde se depositan los cuerpos humanos después de su fallecimiento.

Todo terreno descubierto, previamente escogido, bien delimitado y cercado, público o privado y destinado a enterrar cadáveres humanos, sus restos o vísceras extraídas a los cadáveres autopsiados o embalsamados en establecimientos autorizados para dichos efectos, o para la conservación y custodia de cenizas producto de la cremación

de cadáveres, o restos humanos. (Asamblea Legislativa, 2005, párr. 16)

Los cementerios pueden definirse como lugares comunitarios, quiere decir, sitios en donde se encuentran sepultados los cadáveres en las tumbas de los miembros pertenecientes a la comunidad, sin embargo, no son colectivos, cada difunto tiene su propio espacio determinado, aunque por decisión familiar pueden enterrarse varios restos en un mismo lugar.

Un cementerio es el lugar donde se depositan los restos mortales o cadáveres de los difuntos (inhumación). Dependiendo de la cultura del lugar, los cuerpos pueden introducirse en ataúdes, féretros o sarcófagos, o simplemente envolverse en telas, para poder ser enterrados bajo tierra o depositados en nichos, mausoleos u otro tipo de sepulturas. (Quiroa, 2013, s.p.)

#### **2.4.1. Objetivo del cementerio**

El objetivo principal del Cementerio de Chacarita, según lo recomendado por la Municipalidad de Puntarenas (2010), es: “Regular y controlar todo lugar destinado a la disposición de cadáveres y otros restos humanos.”

#### **2.4.2. Funciones del cementerio**

El Departamento del Cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas cumple la realización de las siguientes funciones:

- Realizar inhumaciones.

- Realizar exhumaciones: Ordinarias, Extraordinarias y Judiciales.
  - Inspeccionar los lotes para aprobar o reprobar los permisos de construcción.
  - Dar mantenimiento y ornato al Cementerio.
  - Solicitar tramites de Procesos de Cobros por los Servicios del Cementerio, y los derechos de compras y arriendos.
- (Municipalidad de Puntarenas, 2012)

#### **2.4.3. Tipos de cementerio**

Los cementerios pueden ser públicos o privados y existen tres diferentes tipos:

1. Tradicional.
2. Mixto.
3. Parque ecológico.

### **2.5 Inhumaciones**

De acuerdo con lo que se establece en el Reglamento General de Cementerios N° 32833 en el artículo tres, inciso doce define inhumaciones como “Acción y efecto de enterrar un cadáver.” (Asamblea Legislativa, 2005, p. 23)

Hace referencia a la acción de enterrar restos mortales.

Según el Reglamento General de Cementerios N° 32833 establece en el artículo número veintiocho “Se permitirán las inhumaciones, únicamente en cementerios autorizados, exceptuándose, los cadáveres para los que el Ministerio de Salud otorguen autorización de sepultar en sitio distinto.” (Asamblea Legislativa, 2005, párr. 96)

Ninguna persona está autorizada a la sepultura de un cadáver en un cementerio que no esté autorizado, solo a excepción de que el Ministerio de Salud otorgue la autorización.

### **2.5.1 Importancia de las inhumaciones**

Para la realización de las inhumaciones en Costa Rica es necesario conocer el Reglamento General de Cementerios N° 32833, el cual establece en el artículo número veintinueve

La inhumación se efectuará entre las 24 y 36 horas posteriores al fallecimiento, podrá ampliarse este plazo, mediante permiso escrito que expida el Área Rectora de Salud correspondiente o bien a falta de ella, la Región de Salud consignará el tiempo que se concede para el sepelio o traslado al cementerio. Cuando esa Área o en su defecto otra autoridad sanitaria certi.que [**sic**] que la inhumación es urgente por existir peligro para la salud de la población, podrá reducirse el plazo. Se exceptúa de esta disposición, los cadáveres retenidos por la autoridad judicial conforme a orden escrita. (Asamblea Legislativa, 2005, párr. 97)

En caso de necesitar la apertura de un espacio para la realización de un acto fúnebre, es necesario presentarse en las oficinas del cementerio con 3 horas de anticipación, junto con el Acta de Defunción correspondiente, en caso de no ser arrendatario o beneficiario del nicho a utilizar, se requiere una nota de autorización de alguno de ellos, donde se le autorice a realizar el trámite.

## **2.6 Exhumaciones**

Se conoce a la acción de desenterrar un cadáver de una fosa perteneciente a un cementerio. De acuerdo con lo que se establece en el Reglamento General de Cementerios N° 32833 en el artículo tres, inciso ocho “Acción y efecto de desenterrar un cadáver. Se clasifican en ordinarias y extraordinarias.” (Asamblea Legislativa, 2005, párr 19)

Las exhumaciones se registrarán según el artículo 26 del Reglamento de Cementerio de Chacarita del Cantón Central de Puntarenas.

Las exhumaciones ordinarias y extraordinarias tienen lugar después de cinco años del fallecimiento. Se realizan dentro del mismo cementerio o del cementerio de Chacarita a otro cementerio en el caso de las extraordinarias, con el permiso de la dirección del Ministerio de Salud de la zona. (Municipalidad de Puntarenas, 2010, art. 26)

Al pasar cinco años de haber enterrado un cadáver, los cementerios en Costa Rica están autorizados a realizar exhumaciones, éstas se realizan dentro del mismo lugar sea el caso que haya espacio, cuando no se cuenta con este, en el caso de

las extraordinarias, pero siempre y cuando se obtenga permiso de la dirección del Ministerio de Salud, dependiendo de la zona.

### **2.6.2 Solicitudes de exhumación**

- Para poder solicitar la exhumación es necesario que se hayan cumplido 5 años, de haberse realizado la sepultura, presentar una solicitud en papel de oficio indicando nombre del fallecido, fecha de deceso y ubicación de los restos.
- En caso de que los restos se vayan a trasladar de Cementerio, es necesario el Permiso de la Dirección de Epidemiología del Ministerio de Salud.
- Nota del Cementerio al que van a trasladar los restos, donde indique que se hacen responsables de la custodia.
- Presentarse a las Oficinas del Cementerio con todos los documentos antes mencionados, se tramita la exhumación y se programa según disponibilidad.

### **2.7 Arrendamiento**

De acuerdo con lo que establece en el artículo ocho de la Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos (Inquilinato) N°7524 hace referencia a la definición de arrendamiento como

Existe arrendamiento o locación cuando dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el uso y goce temporal de una cosa y la otra a pagar un precio cierto y determinado.

Quien cede el uso y goce de la cosa se denomina arrendador o locador y el que paga el precio, arrendatario, locatario o inquilino. El precio se llama alquiler o renta. (Asamblea Legislativa, 1995, art. 8).

### **2.7.1 Arrendador**

Declara que es el dueño de la propiedad y que está legalmente facultado para dar en arrendamiento el Inmueble en los términos y condiciones establecidos en este Contrato.

El Departamento del Cementerio de Chacarita bajo la jurisdicción de la Municipalidad de Puntarenas es el ente arrendador de los terrenos dentro del Campo Santo.

### **2.7.2 Arrendatario**

Es una persona física o jurídica que asume el aprovechamiento temporario de un bien o servicio a cambio de una cantidad de dinero.

Son arrendatarios del Cementerio de Chacarita aquellas personas que se encuentren dentro del registro del departamento, sin importar su condición respecto al pago por el derecho de uso del lote o nicho.

### 2.7.3 Deberes de los arrendatarios

Los contribuyentes deben realizar un pago mensual, trimestral, semestral o anual por el trabajo de mantenimiento y vigilancia de los lotes y nichos que realiza el municipio, estos en ningún caso constituyen un impuesto.

- Estar al día con el pago de los derechos de arrendamiento.
- Cada arrendatario es responsable del mantenimiento de la bóveda o nicho a su nombre.
- No sembrar ningún tipo de palmera o árbol de raíz extensa que pueda dañar la estructura de los nichos.
- La altura máxima de las plantas debe de ser no mayor a 0.70cm.
- Prohibido poner piedra cuarta o similar en su lote o alrededor de él ya que representa un peligro cuando se corta zacate.
- Al retirar placas, imágenes o cualquier otro implemento de una bóveda deben reportarlo en la Oficina de la Administración para su registro.
- La Oficina administrativa no recomendará ningún contratista para trabajos de construcción o enchape.
- Los funcionarios del Cementerio tienen prohíbo recibir dinero o cualquier otra remuneración por realizar trabajos propios de su cargo, aún fuera de la jornada laboral.

## **2.8 Cuenta por cobrar**

Es una partida de la contabilidad que comprende el registro de los créditos otorgados por prestación de servicios, venta de un bien o productos. Se encuentran dentro de la partida de activos corrientes.

Según Gálvez y Pinilla (2008) conceptualizan las cuentas por cobrar como: Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito. Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, la mayoría de las empresas consideran necesario ofrecer crédito. (Gitman L, 1996).

Por otra parte, (Meza, 2007) “Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa...”

Con lo anterior se puede concluir con que las cuentas por cobrar se originan a través de ventas y servicios prestados, que una empresa otorga créditos a clientes con una promesa de pago.

Respecto a la investigación, se entiende que las cuentas por cobrar son los importes por el derecho de arrendamiento de espacios en el Cementerio de Chacarita.

### **2.8.1 Cobranza**

Es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o del pago de algún servicio.

## **2.9 Morosidad**

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización (Pedrosa, 2016, párr. 1).

Es el retraso en el cumplimiento de una obligación financiera, la mora del contribuyente no se considera como una incobrable, pues no supone el incumplimiento definitivo. Se puede definir la morosidad como la ausencia de pago o bien el retraso de este por parte de una persona física o jurídica que no cumple con sus obligaciones adquiridas.

## **2.10 Control interno**

De acuerdo con la Ley General de Control Interno N° 8292 establece en el artículo número ocho "... se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa..." (Asamblea Legislativa, 2002, párr 20).

Se puede definir control interno como el conjunto de procedimientos que van ayudar a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa para lograr sus objetivos.

Existe una serie de objetivos fundamentales establecidos en la Ley General de Control Interno N° 8292, donde se estipula según el artículo número ocho lo siguiente:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (Asamblea Legislativa, 2002, párr 20)

En relación con lo citado, el control interno es una parte fundamental en el funcionamiento de la administración de una organización, este ayuda a que la empresa trabaje de manera adecuada y así cumpla con sus objetivos.

# **CAPÍTULO III**

### **3. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. LA INVESTIGACIÓN**

Proceso mediante el cual se recopila una serie de información relevante y fidedigna, aplicando el método científico.

La siguiente investigación se realizará en el departamento de Cementerio de Chacarita perteneciente a la Municipalidad de Puntarenas, con el fin de recolectar datos relevantes para una posible mejora en la recaudación de impuestos pro cementerio.

La investigación es una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos, y la aplicación de éstos a la solución de problemas e interrogantes de carácter científico. (Olvera, 2015, pág. 13).

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva, se representan la cantidad de la población propietaria o arrendataria de terrenos y se identifica, mediante una muestra el porcentaje de morosidad, utilizando para estas entrevistas y cuestionarios: “En un estudio descriptivo, el investigador selecciona una serie de cuestiones (que denominamos variables) y después recaba información sobre cada una para representar lo que se investiga (describirlo).” (Hernández, 20 pág. 76).

### **3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se realizará mediante el enfoque mixto, pues se recolectarán datos cualitativos como información de la empresa, así como también cuantitativos, como los cálculos de los arriendos.

Es el camino o ruta que sigue el indagador para la elaboración de la investigación: “El enfoque de investigación significa la perspectiva desde donde esta se asumirá. Cuando el investigador tiene ya su tema de investigación, ha delimitado el objeto de estudio y tiene el marco teórico, entonces está listo para arrancar”. (Olvera, 2015, pág. 84)

### **3.3. MÉTODOS INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1. Investigación mixta**

Es la combinación de los enfoques cuantitativo y cualitativo en una misma investigación, con el fin de obtener resultados más extensos.

La investigación es mixta porque se realizará un análisis cuantitativo de la morosidad de los cálculos en los pendientes de cobro, además se realizará un documento actualizado que permita conocer el grado de morosidad de los contribuyentes de la municipalidad, con el fin de incrementar la captación de recursos, dirigidos a planes de mejoras para desarrollar otros proyectos de expansión del cementerio de beneficio para los habitantes del cantón.

Según Hernández Fernández y Baptista (2014) conceptualizan el enfoque mixto como:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008).

### **3.4. FUENTES Y SUJETOS DE INFORMACIÓN**

#### **3.4.1. Fuentes de información**

Son fuentes de información los instrumentos como libros, enciclopedias, sitios web que sirven como fuentes de acceso clave para el desarrollo de la investigación: “Son diversos tipos de documentos que contienen información para satisfacer una demanda de información o conocimiento.” (Huamán Diana 2011).

Se clasifican en fuentes:

- Primarias
- Secundarias
- Terciarias

### 3.4.2. Fuentes primarias

Son todas aquellas que contienen información original, publicada por primera vez, que no se haya sido modificada o filtrada. Las fuentes de información primaria se pueden definir como:

“Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones”. (Maranto y González, 2015, pág.)

En referencia a lo anterior, se tomarán en consideración libros, reglamentos municipales, artículos de revistas, testimonios del administrador del Cementerio, entre otros, que sean de relevancia para el desarrollo del estudio.

Algunas de las fuentes que se utilizaron como referencia son:

- Roberto Hernández Sampieri, Metodología de la investigación.
- Rodrigo Barrantes Echeverria, Investigación: Un Camino al Conocimiento
- Cesar Augusto Bernal, Metodología de la Investigación
- Marta Susana Bonacina, Cálculo diferencial e integral
- Municipalidad de Santa Ana, Reglamento de Cementerio

### **3.4.3. Fuentes de información secundaria**

Son todas aquellas que contienen información primaria pero que ha sido reorganizada.

Se pueden definir las fuentes de información como: “Las fuentes secundarias, se compilan a partir de las primarias y se organizan con plan definido.” (Guevara, 2007, p. 2).

Como parte del desarrollo del estudio se recopilan fuentes de información secundaria distintas revistas informativas, tesis, artículos de Internet y demás fuentes importantes para progreso de la investigación.

### **3.4.4. Fuentes de información terciaria**

Se puede definir las fuentes de información terciaria como: “Este tipo de fuentes son las que recopilan fuentes de información primarias o secundarias.” (Maranto y González, 2015, p. 2).

Algunas de las fuentes terciarias consultadas, fueron sitios web, blogs, entre otros.

### **3.4.5. Sujetos de Información**

Se puede definir como fuente de información humana a las personas que cuenten con información testimonial, valiosa para la investigación.

Según Quiñones (2012) conceptualiza las fuentes de información humana como: “Hace referencia a las personas que son solicitadas por las autoridades de seguridad para informar un hecho que ocurre o podría ocurrir.”

Para la investigación por realizarse se tomarán como fuentes humanas a los señores:

- Juan Carlos Chamorro Arguedas, Bachiller en Contabilidad, administrador de cementerio de Chacarita, Puntarenas.
- Edwin Matarrita Matarrita, Secundaria incompleta, trabajador especializado.
- Marjorie Casanova Casanova, Licenciada en Contaduría Pública, departamento de cobro administrativo.

Ambos funcionarios Municipales cuentan con mucha experiencia dentro del departamento, es por esta razón que sus aportes testimoniales son relevantes en el desarrollo de la investigación.

### **3.5. Población y muestreo**

Se puede definir población al conjunto de habitantes de un lugar y el muestreo como la selección de un conjunto de personas que son representativas para determinar ciertas características de un grupo.

### **3.5.1. Población de estudio**

Según Suárez (2011) conceptualiza la población de estudio como: “Conjunto de “individuos” al que se refiere nuestra pregunta de estudio o respecto al cual se pretende concluir algo.”

Para efectos de la investigación se incluirán como población de estudio a las personas que jurídicamente son propietarios de un lote, bajo cualquiera de las dos modalidades que ofrece el Cementerio de Chacarita.

### **3.5.2. Muestreo**

Se puede definir el concepto de muestreo como: “una herramienta de la investigación científica que tiene como función determinar qué parte de la población general objeto de estudio debe de examinarse con el propósito de poder hacer inferencias válidas sobre dicha población.” (Izcara Pedro, 2007, p. 7).

La población objeto de estudio de la presente investigación, son todos los dueños o arrendatarios de terrenos del Cementerio de Chacarita a partir de esta se tomara una muestra representativa utilizando un fórmula para determinar la muestra a estudiar.

### **3.5.2.1 Muestreo aleatorio simple**

Se puede definir el método aleatorio simple como:

El muestreo aleatorio simple es la técnica de muestreo más elemental, al punto que constituye la base de otras técnicas. La muestra obtenida con este método resulta de una selección hecha de manera tal que cada elemento de la población tiene la misma oportunidad (probabilidad) de resultar seleccionado... (Gutiérrez, Ana, 2012, Pág. 11)

Se utilizará el muestreo aleatorio simple porque el método de cálculo de arrendamiento es el mismo para todos los usuarios, así como el de la venta, al utilizar este procedimiento todos tendrán la misma posibilidad de ser elegidos.

Cabe destacar que producto del muestreo aleatorio simple, se obtendrá en la muestra usuarios, arrendadores y compradores, los cuales pueden encontrarse en estado de morosidad o bien estar al día con su obligación.

**Tabla N° 2**

**Determinación de la muestra**

| Estudio        | Población | Muestra |
|----------------|-----------|---------|
| *Arrendatarios | 3546      | 186     |

\*Fuente: Departamento de Cementerio

El tipo de población en este estudio es finita, es decir que se puede contabilizar.

Para obtener la muestra se utilizó un formato en el programa de office, Excel.

### **3.6. VARIABLES O CATEGORÍAS DE ANÁLISIS**

Se puede definir como variable a todo aquello que está sujeto a algún cambio:  
 “...Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse.” (Hernández, Roberto, Pag 105).

Para efectos de la investigación se determinaron cuatro variables a saber:

- Arrendamiento
- Cobranza
- Control interno
- Gestión de cobros

### **3.6.1. Variables**

#### **3.6.1.1 Arrendamiento**

##### Definición conceptual

El arrendamiento se refiere a un contrato por medio de dos o más partes en la que uno de estos cede a la otra en un bien mueble o inmueble por cierta cantidad de dinero por un periodo establecido, esta acción es conocida popularmente como un alquiler.

El Departamento de Cementerio ofrece a la comunidad puntarenense el arrendamiento de lotes o nichos dentro del campo santo, por un periodo inicial de cinco años, después de este tiempo es decisión del arrendatario si continúa pagando o desea ceder ese espacio a un nuevo arrendador.

##### Definición instrumental

La información se recolectó por medio de un cuestionario aplicado a las personas que asistían a la oficina del Departamento de Cementerio de Chacarita.

##### Definición operacional

Los datos obtenidos se representarán por medio de un gráfico, en este se podrá reflejar cual es el porcentaje de arrendatarios según la muestra seleccionada.

### **3.6.1.2 Cobranza**

El termino cobranza hace referencia a poner en práctica el cobro del dinero por un producto o servicio dado.

El Departamento de Cementerio debe hacer cobranza por los derechos de arrendamiento y mantenimiento de los terrenos en el campo santo.

Sin embargo, a la fecha existe un alto nivel de déficit, debido a la alta morosidad por parte de los usuarios.

#### **Definición instrumental**

Para determinar cómo se encuentra el nivel de cobranza efectuado por el departamento se aplicó una entrevista al personal administrativo del mismo y también al personal de cobro de la Municipalidad de Puntarenas.

#### **Definición operacional**

Los niveles de cobranza, según los datos brindados por los entrevistados serán reflejados por medio de un gráfico.

### **3.6.1.3 Control interno**

#### **Definición conceptual**

Son las medidas adoptadas por las empresas para promover la eficiencia de sus operaciones y resguardar sus finanzas.

#### Definición instrumental

Se practicó una entrevista a los funcionarios Municipales del Departamento de Cobro Administrativo y de Cementerio de Chacarita.

#### Definición operacional

El nivel de control interno aplicado por el Cementerio de Chacarita según las investigaciones realizadas será representado por medio de un gráfico.

### **3.6.1.5 Gestión de cobros**

#### Definición conceptual

“La gestión de cobros es el hecho que se produce como consecuencia de la entrega de un bien o de la prestación de un servicio.” (Montaño, 2018, Pag 43).

Para efectos del departamento la gestión de cobros se debe realizar a los arrendatarios de los terrenos en el Cementerio.

#### Definición instrumental

La información sobre el control interno se recolecto por medio de la entrevista que se aplicó a los Departamentos de Cementerio y Cobro Administrativo y las encuestas aplicadas a los contribuyentes.

#### Definición operacional

Sera representado por medio de gráficos, donde se identificará como clasifican el rendimiento de la gestión de cobros.

### **3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.7.1. Observación**

Método que permite la recolección de información de forma visual. Como parte del método de observación, se analizó la estructura de la oficina y del edificio del cementerio.

A lo largo de la investigación se realizaron dos guías de investigación, una sobre el cementerio y otras sobre la oficina administrativa del cementerio.

Se realizará mediante una matriz con escala donde se evaluará aspectos generales sobre la municipalidad y se calificará de acuerdo a lo observado durante la visita.

**Objetivo:** Observar los diferentes procedimientos que se realizan en la oficina del cementerio y en el cementerio.

#### **Aspectos por observar**

- Instalaciones de la oficina del cementerio.
- Infraestructura del cementerio.
- Escala: rúbrica de evaluación.

#### **3.7.2. Entrevista**

Se puede definir entrevista como la conversación entre un investigador o periodista con una persona, basada en una serie de preguntas.

Las entrevistas fueron realizadas mediante un cuestionario el cual se aplicó a los funcionarios del departamento de Cementerio de Chacarita y de Administración Tributaria, ambos pertenecientes a la Municipalidad de Puntarenas.

El fin de la entrevista fue recolectar información acerca de los procesos de cobranza que se deben aplicar a los arrendatarios y propietarios del Cementerio de Chacarita.

### **3.7.3. Cuestionario**

Consiste en una serie de preguntas que se realizan con el fin de obtener información sobre un tema en particular.

Según García Tomas se puede definir cuestionario como: El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos.

Como parte de la investigación se realizará un cuestionario a los usuarios que poseen un terreno en el cementerio, con el fin de evaluar el servicio que este ofrece.

### **3.7.4. Matriz de operacionalización de variables**

En la matriz de operacionalización de variables se incluye información referente a las variables identificadas como producto de los objetivos formulados y el tratamiento de cada uno: operacional, conceptual e instrumental.

# **CAPÍTULO IV**

## **4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **4.1. ANÁLISIS Y RESULTADOS**

El siguiente análisis de datos permite conocer de manera eficaz la situación actual del Departamento de Cementerio de Chacarita, perteneciente a la Municipalidad de Puntarenas, donde se aplicarán los instrumentos de recolección de datos para realizar el proceso correspondiente al análisis.

Para efectos de una mejor comprensión, la información recolectada a través de cuestionarios y entrevistas, estos serán representados mediante gráficos y cuadros.

#### **4.1.1. Observación**

A continuación, se representan en formato de tabla dos observaciones realizadas una en el cementerio como tal, y otra en las oficinas administrativas del mismo, con el objetivo de visualizar la infraestructura, organización, ejecución de funciones, aplicación de procedimientos, métodos de cobranza, entre otros relevantes para la investigación.

Tabla N° 3

## Observación número 1

Fecha: 28 de junio del 2018

Lugar: Cementerio de Chacarita, Puntarenas

Hora: 9:30 am

Nombre del observador: Sandra Calero Urieta

Objetivo: Observar las distintas tareas realizadas dentro del cementerio

| Aspectos por observar                                                       | Especificaciones                                                                                           | Escala     |         |       |           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|-------|-----------|-----------|
|                                                                             |                                                                                                            | Deficiente | Regular | Bueno | Muy Bueno | Excelente |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura del cementerio</li> </ul> | Se observó toda la estructura del cementerio desde la fachada, hasta la parte interna, aceras, nicho, etc. |            |         |       |           |           |
|                                                                             |                                                                                                            |            | x       |       |           |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Exhumación de un cadáver</li> </ul>  | Dentro de las funciones del cementerio esta la realización de                                              |            |         | x     |           |           |



**Tabla N°4****Observación número 2**

Fecha: 10 de julio del 2018

Lugar: Oficina Administrativa del Cementerio de Chacarita, Puntarenas

Hora: 8:30 am

Nombre del observador: Geraldine Calderón Briceño

Objetivo: Observar las distintas tareas realizadas dentro de la oficina

| <b>Aspectos por observar</b>                                                 | <b>Especificaciones</b>                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de la oficina</li> </ul> | <p>Se observó que la oficina no está rotulada y que el espacio es muy pequeño, no cuenta con un área para almorzar ni tiene baños separados para hombres y mujeres.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación</li> </ul>            | <p>La documentación es muy antigua y no es del todo confiable, falta actualización.</p>                                                                                 |

Comentarios: Definitivamente hay mucho que mejorar en la parte de infraestructura de la oficina ya que no se encuentra en buenas condiciones. La documentación tiene que ser actualizada constantemente.

#### 4.1.2. Cuestionario de control interno

Las siguientes tablas obedecen a un cuestionario aplicado a los dos departamentos con el objetivo de medir el control interno aplicado en el Cementerio de Chacarita.

**Tabla N°5**

Cuestionario de Control Interno aplicado al departamento de Cementerio de Chacarita

| N° | Preguntas                                                                         | Sí | No | No aplica |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----------|
| 1  | ¿Cuenta la Municipalidad con un registro confiable de todos los arrendatarios?    | X  |    |           |
| 2  | ¿Actualizan constantemente los datos de los arrendatarios?                        |    | X  |           |
| 3  | ¿La Municipalidad realiza un debido proceso de notificación?                      |    | X  |           |
| 4  | ¿Estiman un porcentaje para cuentas incobrables?                                  |    | X  |           |
| 5  | ¿Existen políticas específicas para llevar a cabo los procedimientos de cobranza? |    | X  |           |

El cuestionario aplicado refleja un bajo nivel en el control interno, el departamento no tiene confiabilidad acerca de los datos personales de todos los

arrendatarios y no realiza una constante actualización de estos, razón por la cual no se puede llevar a cabo un debido proceso de notificación masiva por los adeudos.

**Tabla N°6**

Cuestionario de Control Interno aplicado al departamento de Administración Tributaria

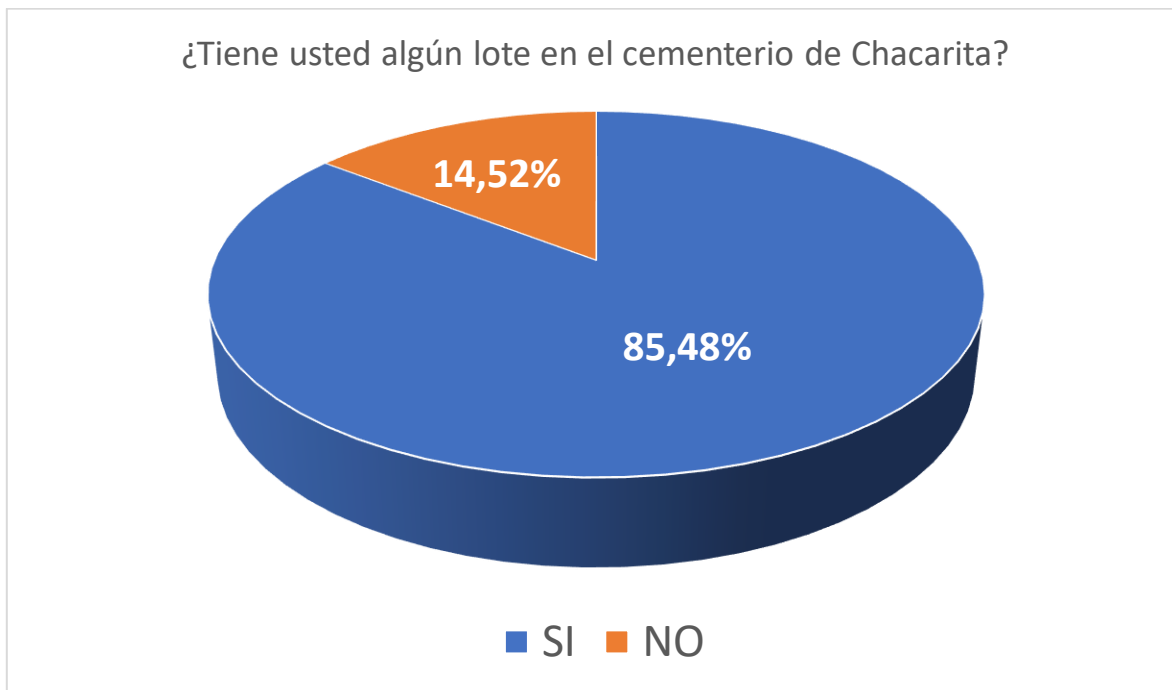
| <b>N°</b> | <b>Preguntas</b>                                                                  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>No aplica</b> |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------------|
| <b>1</b>  | ¿Cuenta la Municipalidad con un registro confiable de todos los arrendatarios?    | X         |           |                  |
| <b>2</b>  | ¿Actualizan constantemente los datos de los arrendatarios?                        | X         |           |                  |
| <b>3</b>  | ¿La Municipalidad realiza un debido proceso de notificación?                      |           | X         |                  |
| <b>4</b>  | ¿Estiman un porcentaje para cuentas incobrables?                                  |           | X         |                  |
| <b>5</b>  | ¿Existen políticas específicas para llevar a cabo los procedimientos de cobranza? | X         |           |                  |

Los resultados del cuestionario aplicado reflejan la inexistencia de notificación por parte de la Municipalidad a los arrendatarios del Cementerio, no se realiza un debido proceso de cobranza, ni se establece hasta cuando se declara una cuenta como incobrable.

#### **4.1.3. Cuestionario**

A continuación se representaran por medio de gráficos los datos obtenidos tras la aplicación de un cuestionario a los visitantes de la oficina administrativa del Cementerio de Chacarita.

**Gráfico N°1**  
**Cantidad de usuarios**

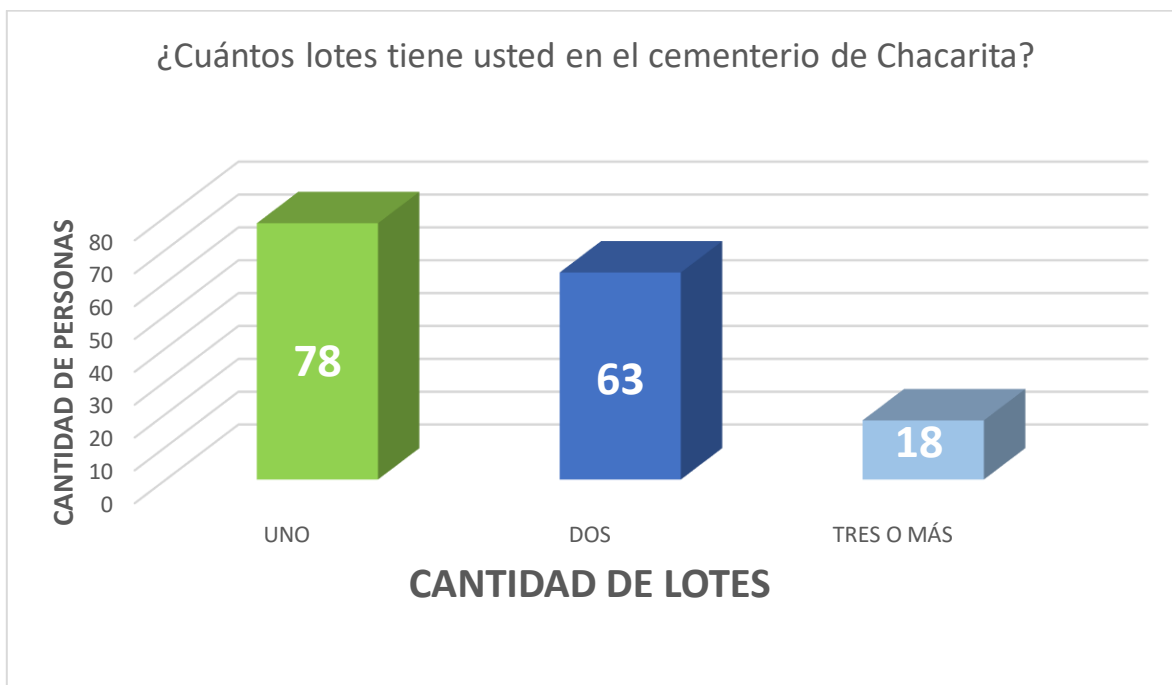


Fuente: Calderón, Calero 2019

Aproximadamente, el 85% de los entrevistados afirma que posee algún lote en el cementerio, es decir, 159 personas de una muestra de 186 de la población de Chacarita, Puntarenas.

Un alto nivel de la población del cantón central de Puntarenas es propietaria o arrendataria de uno o más terrenos en el Cementerio de Chacarita.

**Gráfico N°2**  
**Cantidad de lotes por usuario**

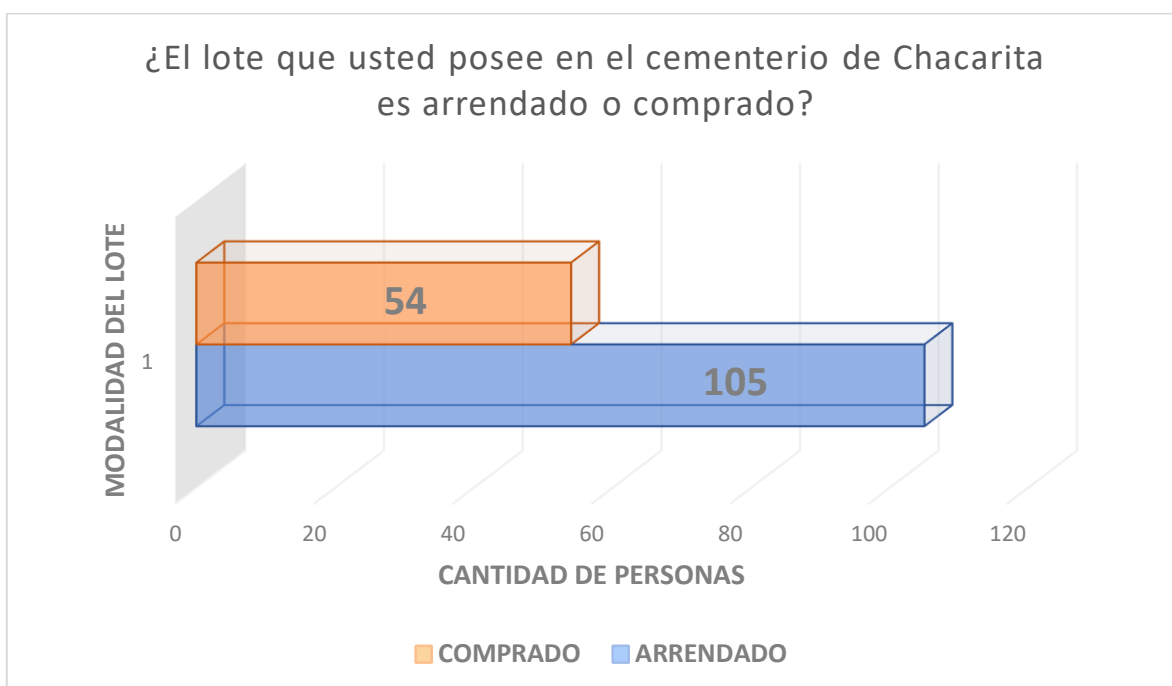


Fuente Calderón, Calero. 2019

Al preguntarles a las personas si poseen algún lote en el cementerio, cerca del 78% contestó que tiene uno, lo que corresponde a la mayoría de los encuestados que respondió afirmativamente, mientras que, apenas un 18% respondió que posee tres o más lotes.

La mayor parte de la muestra tomada es poseedora de un terreno municipal en el cementerio, solo 27 personas del total de 186 afirmaron no ser compradores o arrendatarios.

**Gráfico N° 3**  
**Arrendatarios o compradores**

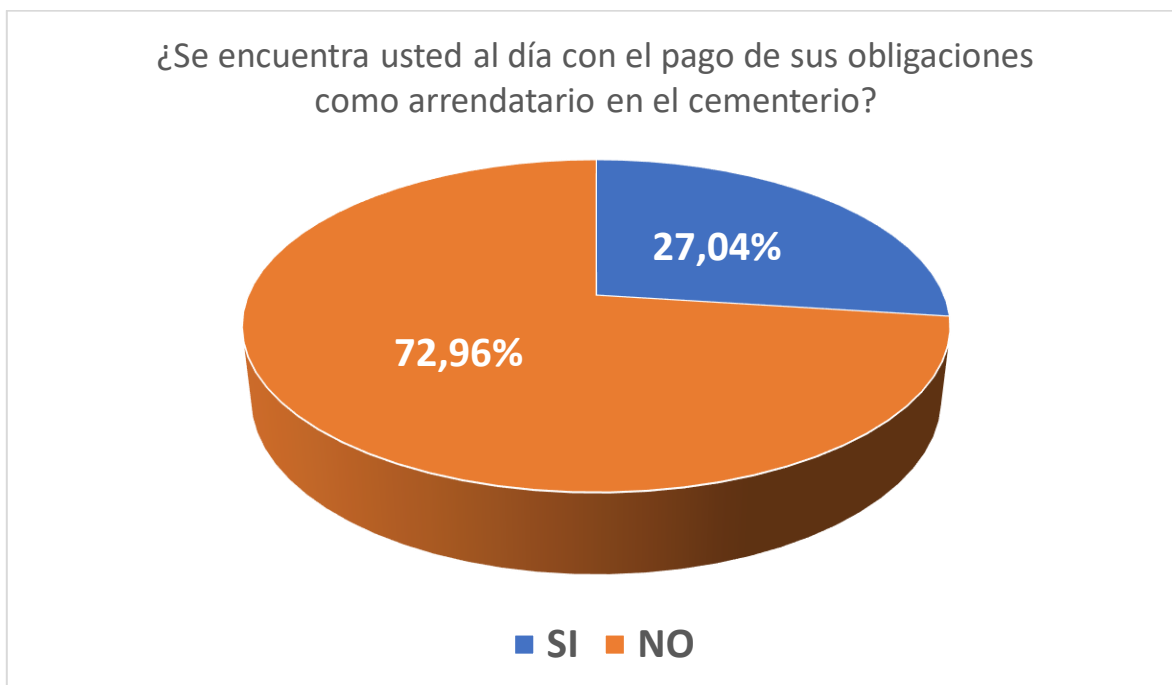


Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

Del total de personas que poseen algún lote en el cementerio, 105 personas afirman que su lote es arrendado, lo que corresponde a un 66% de los encuestados aproximadamente; por otra parte, aproximadamente, el 34% de las personas afirma que el lote que posee es comprado, lo que corresponde a 54 personas de las 159 que poseen algún lote.

La mayor parte de la población objeto de estudio cuenta con terrenos arrendados, esto se debe a que la municipalidad decidió no vender más lotes pues no generaba la ganancia esperada, así que se mantuvo a los que ya habían comprado en esa modalidad y a los próximos se les ofreció el servicio de arrendamiento.

**Gráfico N° 4**  
**Pago de obligaciones**

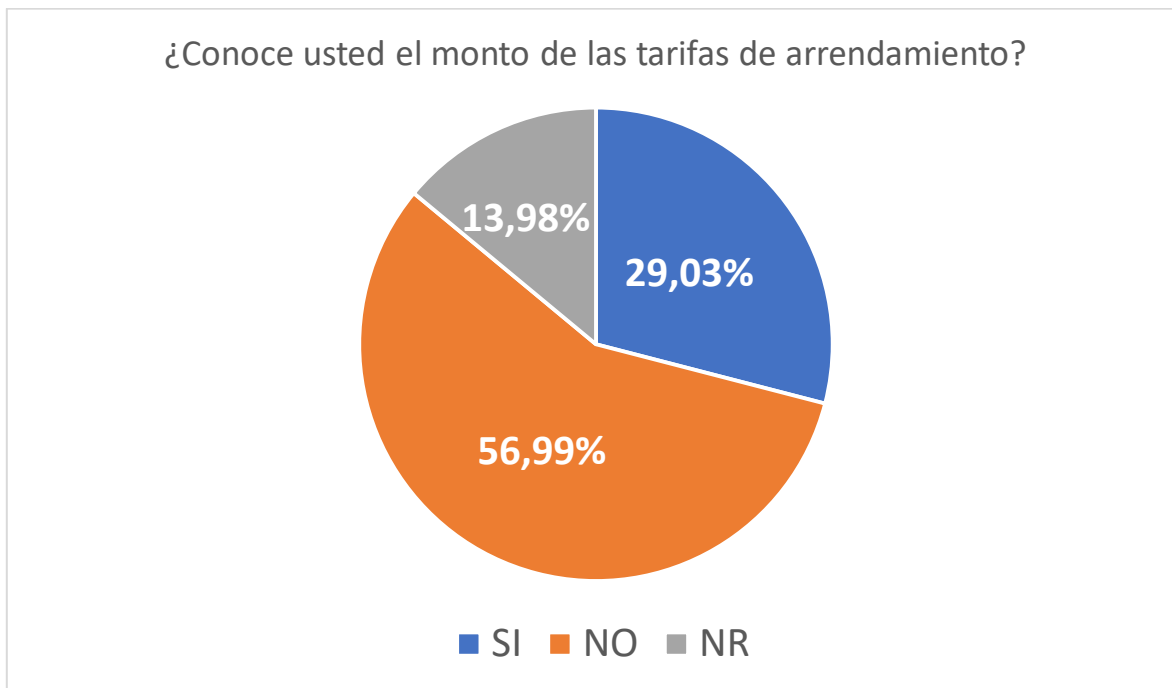


Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

Es preocupante conocer que, la mayoría de los encuestados no se encuentra al día con el pago de sus obligaciones como arrendador en el cementerio, pues corresponden al 73,66% del total. Tan solo un 26,34% está al día con sus obligaciones, un total de 49 personas de 186 encuestadas. De los cuales solo 159 participaron en esta pregunta debido a que el restante no es arrendatario ni propietario.

Este gráfico representa una situación sumamente importante, pues solamente de la muestra de 186 personas se obtuvo un resultado de más del 50% de arrendatarios morosos, esto genera atrasos en la administración del Cementerio porque impide que se puedan realizar mejoras en el mismo.

**Gráfico N° 5**  
**Tarifas de arrendamiento**

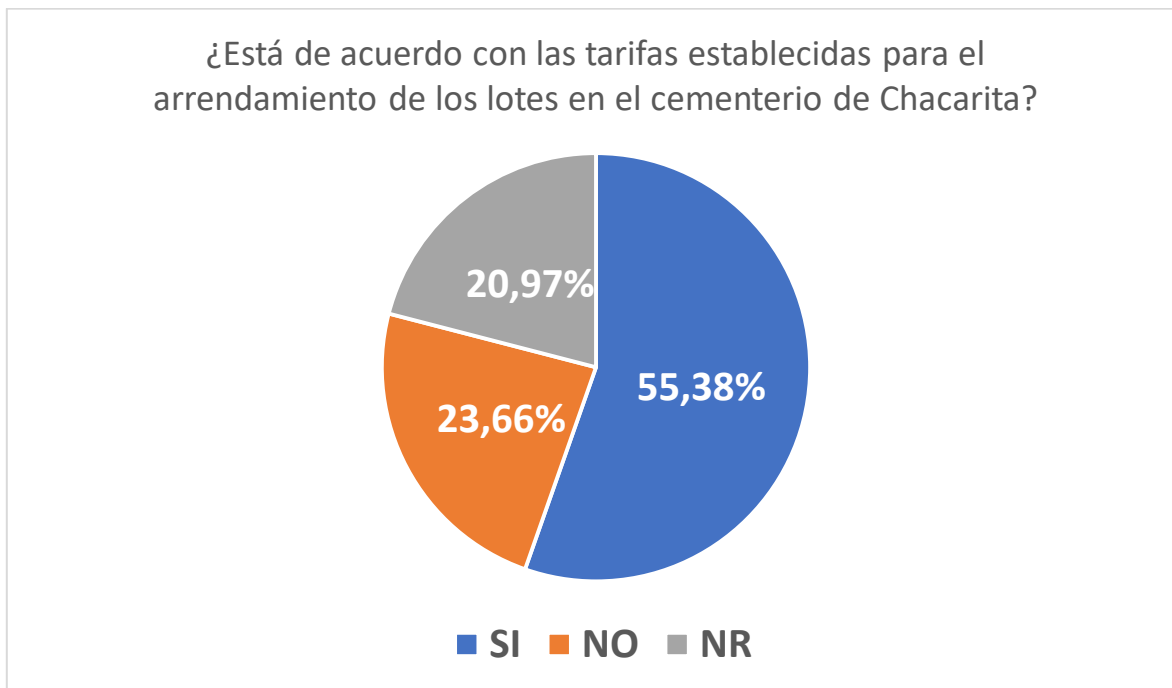


Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

Al consultar si conocen el monto tarifario de arrendamiento del cementerio, la mayoría de los encuestados, un 56,99% aproximadamente, indicó que no saben al respecto. Mientras, un 29,03% sí conoce las tarifas. Además, aproximadamente el 14% de las personas entrevistadas decidieron no responder al cuestionamiento sobre las tarifas.

La mayor parte de la población de estudio indicó no conocer el monto de las tarifas de arrendamiento o mantenimiento por servicios del cementerio, esto se puede deber a que no existe un método adecuado de notificación al arrendatario.

**Gráfico N° 6**  
**Conformidad con las tarifas de arrendamiento**

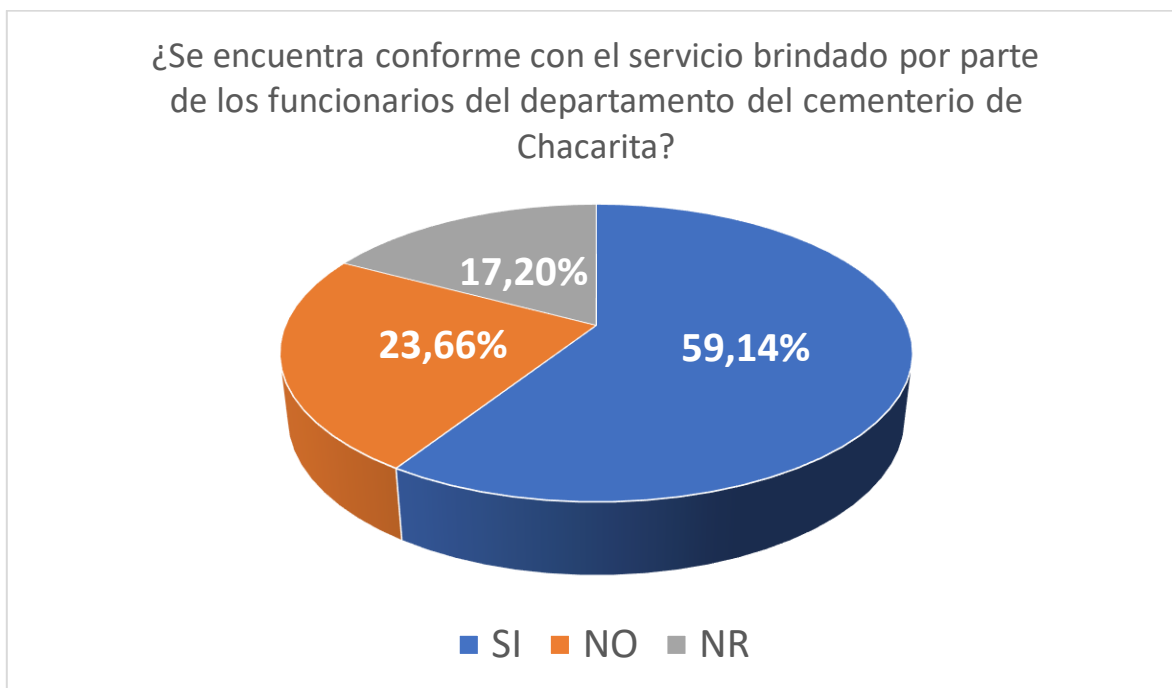


Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

Respecto a las tarifas correspondientes al arrendamiento de los lotes en el cementerio, la mayoría de los encuestados afirmó estar de acuerdo con lo establecido, lo que corresponde a un 55,38% del total de la muestra, mientras que, un 24% aproximadamente, no está de acuerdo con las tarifas indicadas. Cabe destacar, que un 21% de las personas decidió no responder a lo cuestionado.

Las tarifas establecidas por la municipalidad tienen un monto de ¢6.871 para el arriendo y ¢465 para la venta (actualmente no se vende), se calcula por metro cuadrado, anualmente.

**Gráfico N°7**  
**Conformidad con el servicio**



Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

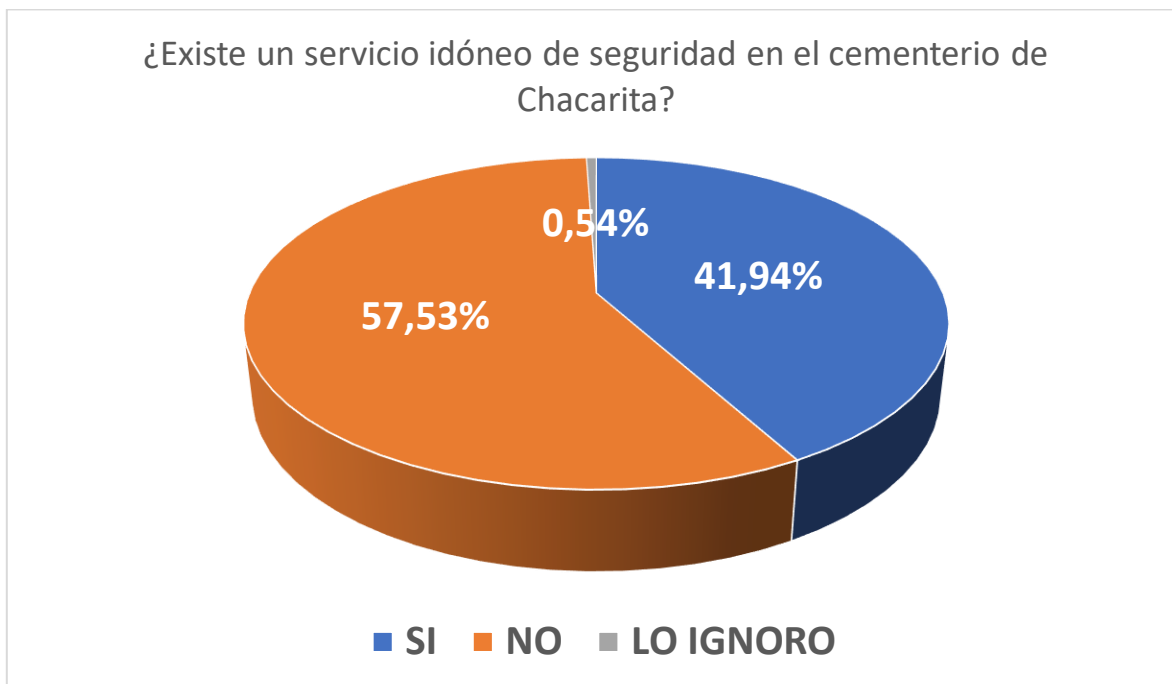
Al consultarle a las personas su grado de conformidad respecto al servicio brindado por los funcionarios del departamento del cementerio de Chacarita, aproximadamente el 59,14% respondió que se encuentra conforme, lo que corresponde a 110 personas.

Además, 44 respondieron que no están conformes con el servicio, y, en menor porcentaje, tan solo 17,20% aproximadamente, decidieron no responder.

Al ser una institución gubernamental, las tarifas establecidas son accesibles a la comunidad. Como se puede observar la mayor parte de los entrevistados afirmó que se encontraba de acuerdo con las tarifas, es importante destacar que a muchos

de estos se les tuvo que enseñar cuales eran dichas cifras pues como se mostró en el grafico número 5 la mayor parte de la población indico desconocimiento.

**Gráfico N° 8**  
**Seguridad en el Cementerio**

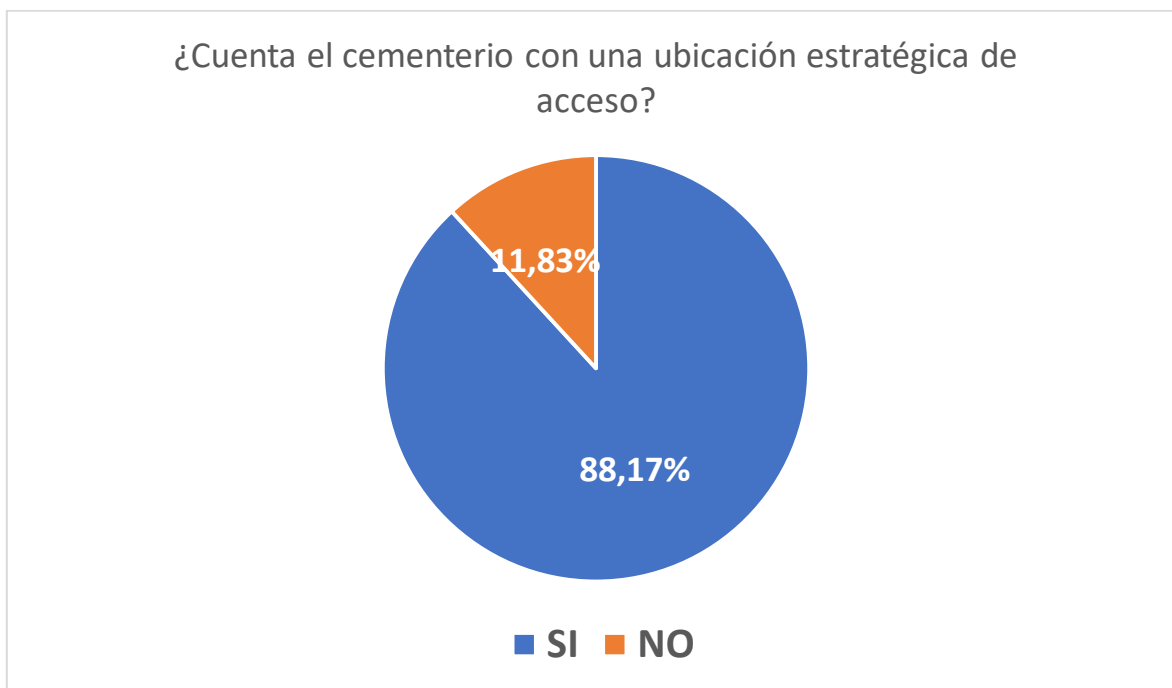


Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

Al consultarles sobre la idoneidad de la seguridad del cementerio, la mayoría de los entrevistados indicó que no lo es, debido a que es muy inseguro por el riesgo de la zona en la que se ubica, se han presentado asaltos y robos, por lo que solicitan mayor vigilancia, más cámaras de seguridad, y mayor presencia de guardas.

Estos datos corresponden a un aproximado del 57,53% de los encuestados, mientras que, menos del 1% dijo ignorar respecto a la situación. Cabe destacar, que el 41,94% aproximadamente indicó que el servicio de seguridad es idóneo.

**Gráfico N° 9**  
**Ubicación del cementerio**

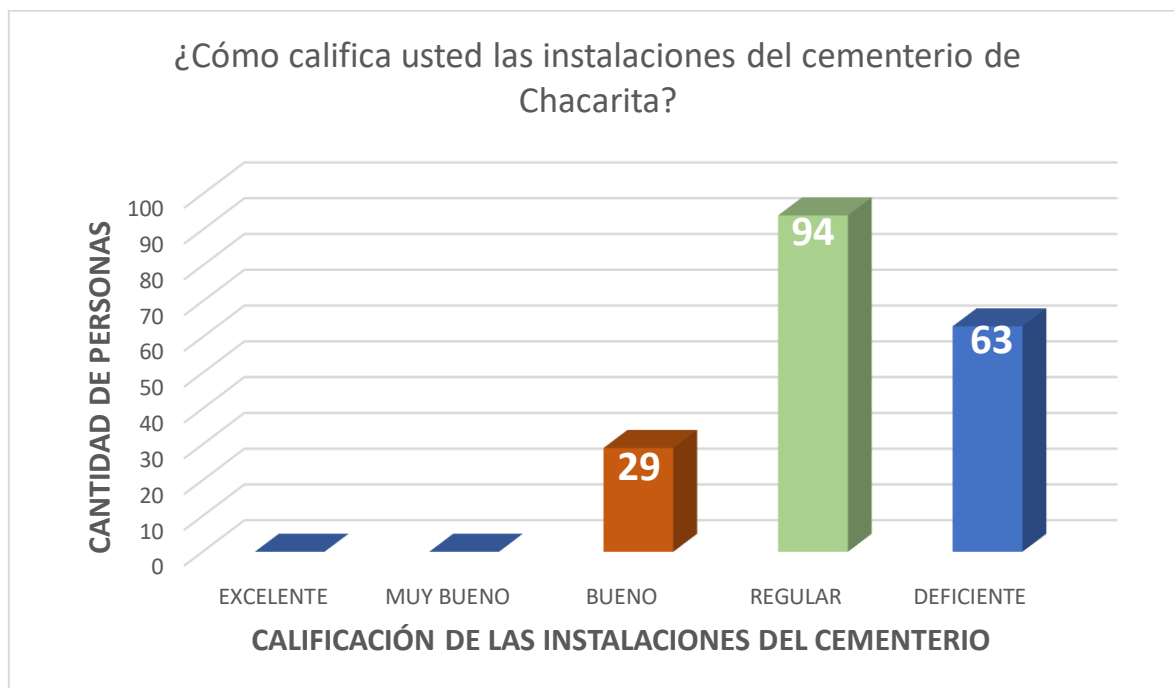


Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

La mayoría de los entrevistados, 164 personas de la muestra de 186, indican que el cementerio se encuentra ubicado en una zona accesible, correspondiente a un 88,17%. Mientras que, para un 11,83%, el cementerio no cuenta con una ubicación estratégica de acceso.

El cementerio se encuentra sobre la carretera principal lo que hace que este sea visible ante toda la población.

**Gráfico N°10**  
**Instalaciones del Cementerio**



Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

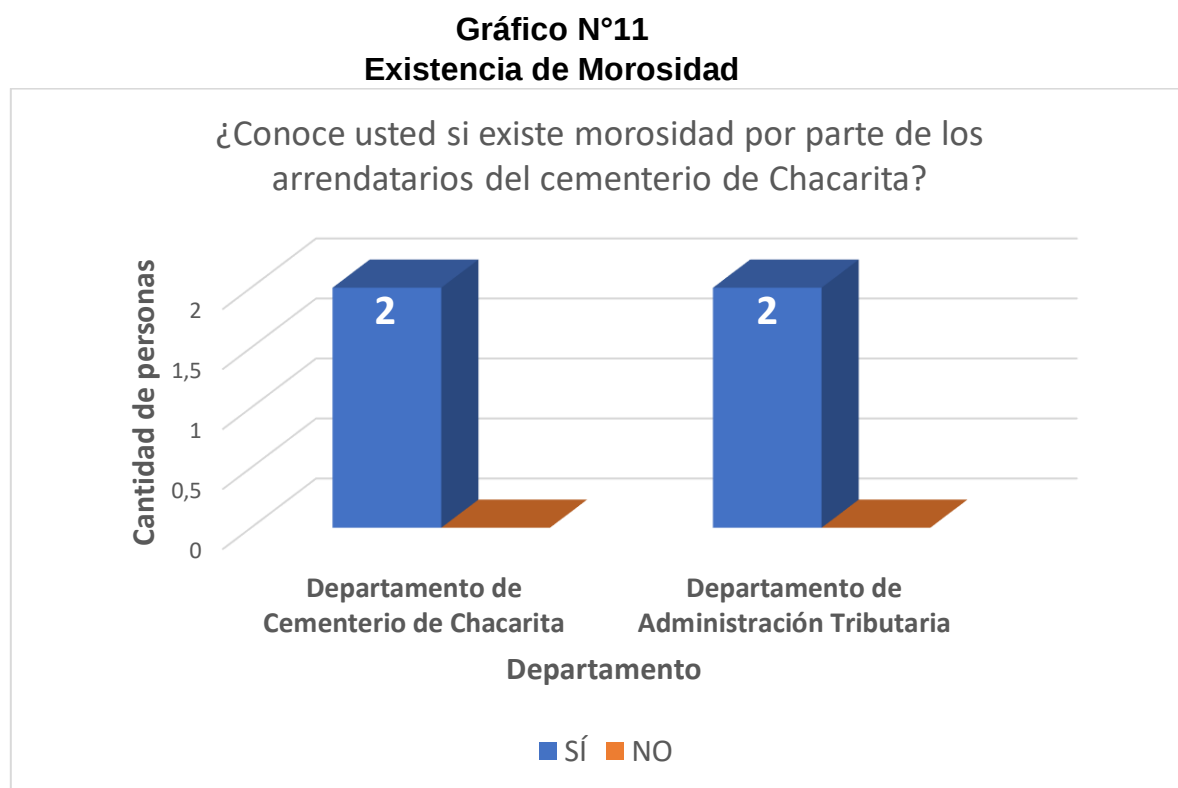
Aproximadamente, el 84% de los entrevistados no aprueban el estado de las instalaciones del cementerio de Chacarita, siendo el calificativo de regular lo que la mayoría indica, correspondiente a 94 personas, mientras, 63 arrendatarios lo califican de deficiente. Así mismo, tan solo el 29 interrogados, lo calificaron de bueno; no hubo encuestados que indicaran que las instalaciones son excelentes o muy buenas.

Los resultados obtenidos en la anterior interrogante son de alto interés debido a que la mayor parte de los entrevistados aseguran que las instalaciones del Cementerio de Chacarita cuentan con una infraestructura regular, situación que solo

se podría mejorar, recaudando los impuestos pro cementerio que permitirían realizar mejoras en el mismo.

#### 4.1.4. Entrevista

A continuación representaran gráficamente los resultados de la entrevista de control interno aplicado en el Departamento de Cementerio de Chacarita y Departamento de Administración Tributaria de la Municipalidad de Puntarenas.



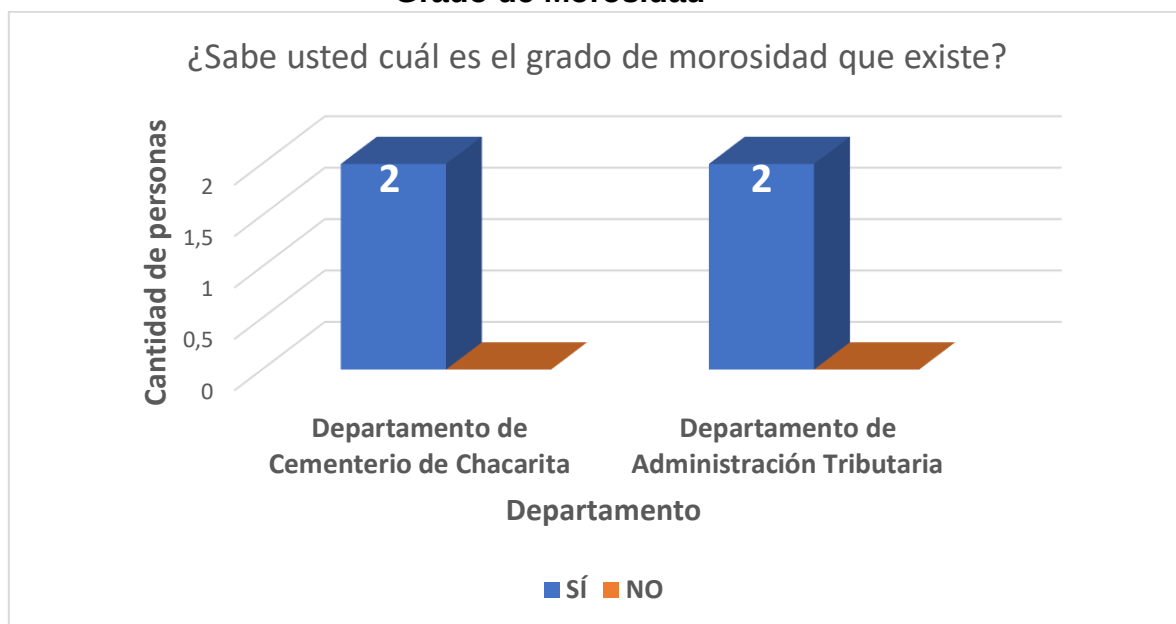
Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

De la información recopilada, se puede observar que el 100% de los funcionarios conocen la existencia de morosidad por parte de los arrendatarios, dato relevante de esta investigación. Los funcionarios del departamento del cementerio

de Chacarita y el departamento de Administración Tributaria son conscientes de la existencia de morosidad.

La presencia de morosidad, cada año va en aumento, a pesar de que los funcionarios conocen la existencia de ésta, no se cuenta con mejoras para que se pueda disminuir, lo que ocasiona un deterioro en el departamento, tanto interno como externo.

**Gráfico N° 12**  
**Grado de Morosidad**



Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

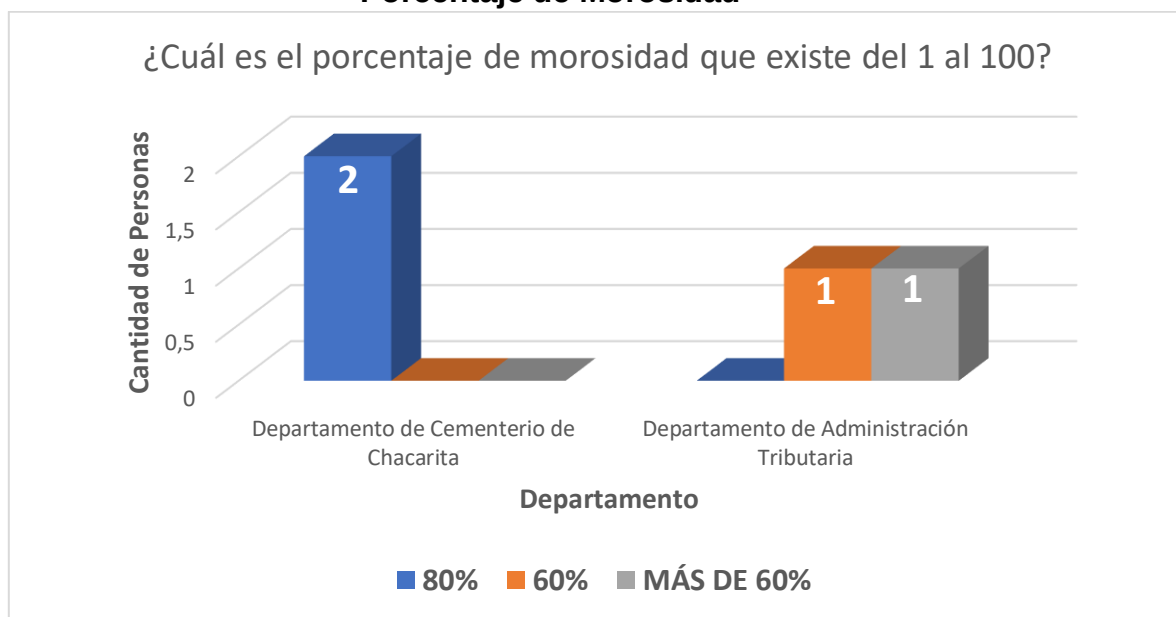
Los datos obtenidos muestran que un 100% de los funcionarios respondió que sí saben el grado de morosidad que existe por parte de los arrendatarios.

Conocer el grado de morosidad existente es fundamental por parte de los colaboradores de la Municipalidad de Puntarenas, debido que para ellos es

importante saber la existencia de esta, para que se puedan implementar planes de reducción de los niveles arrendamientos vencidos.

Saber que existe morosidad es un indicador positivo para nuestra investigación, debido a que con ella se busca implementar medidas de disminuyan, a un nivel que este casi o totalmente nulo, para mejoras hacia el departamento tanto a nivel interno, como externo.

**Gráfico N° 13**  
**Porcentaje de Morosidad**



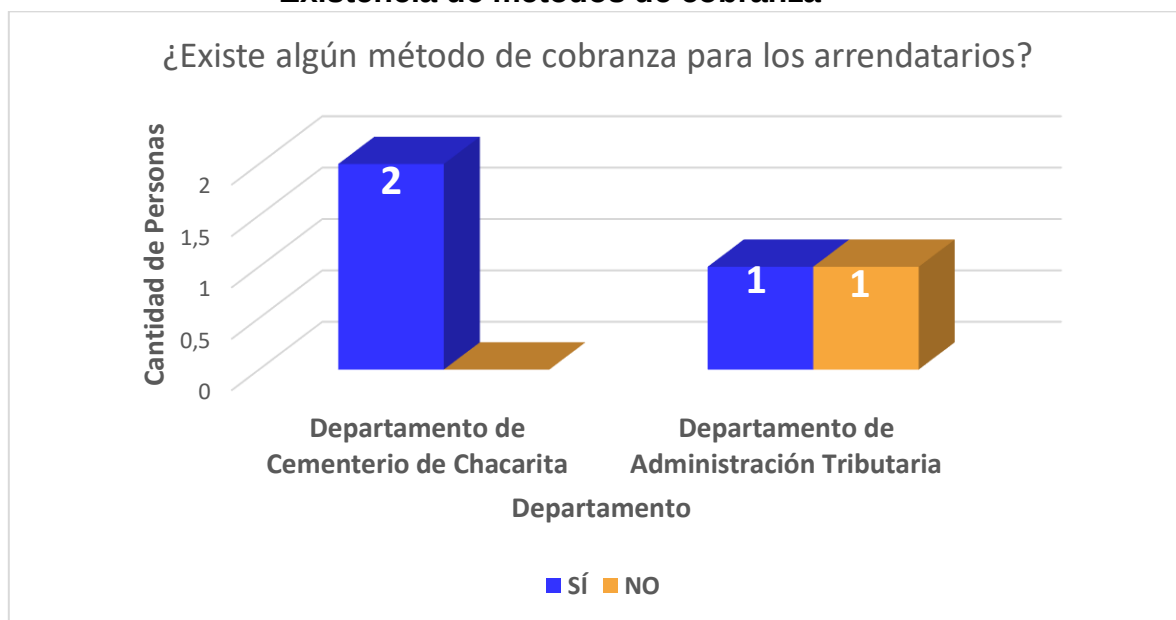
Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

De los resultados obtenidos se puede observar que según los funcionarios del Departamento del Cementerio de Chacarita el porcentaje de morosidad existente es del 80%, mientras que por parte de los colaboradores del departamento de Administración Tributario, el porcentaje de morosidad se encuentra entre un 60% y más.

Los funcionarios de los departamentos aciertan el conocimiento del grado de morosidad, este comprende un alto porcentaje según la entrevista realizada.

Al analizar los resultados de la entrevista realizada a los funcionarios municipales, de los departamentos en estudio, se puede determinar que los datos no concuerdan, ellos indican conocer la existencia de morosidad, sin embargo, no aportan pruebas fehacientes que permitan verificar y determinar el porcentaje real, lo que refleja una debilidad en el control interno.

**Gráfico N°14**  
**Existencia de métodos de cobranza**



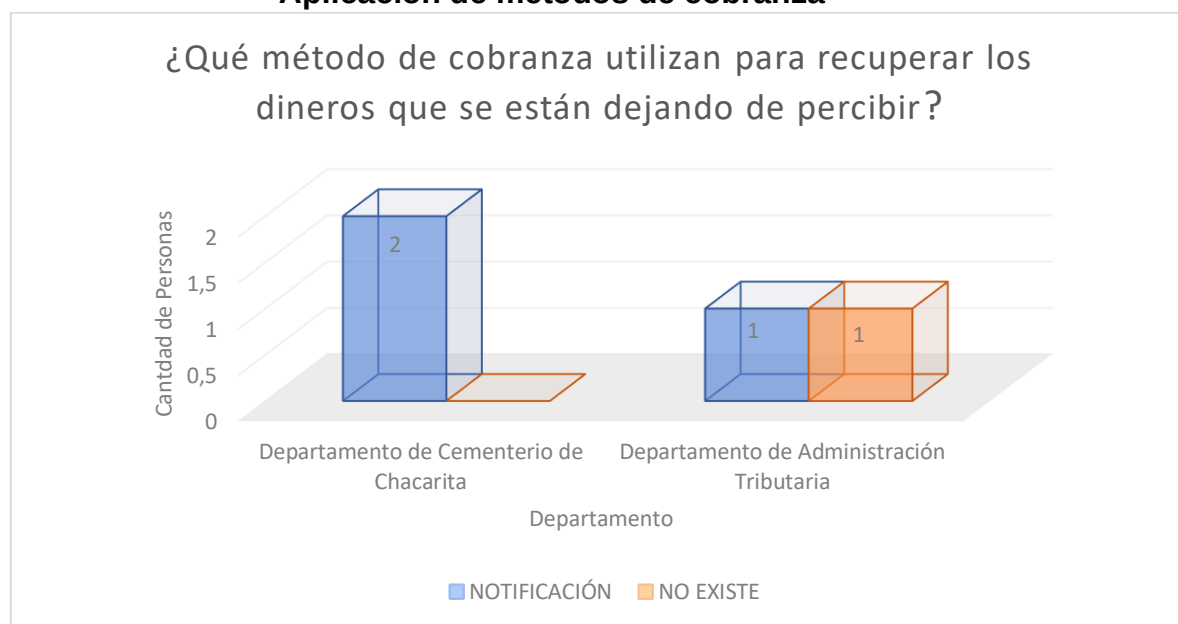
Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

De la información recopilada se puede observar que, de cuatro entrevistados, tres responden que si existe un método de cobranza hacia los arrendatarios, mientras que uno responde negativamente.

Los resultados a la investigación realizada reflejan la existencia de discrepancia por parte de los funcionarios municipales debido a que al realizar la

entrevista hay colaboradores que respondieron positivo y otros negativamente dejando en evidencia que no conocen los procedimientos de cobros existentes.

**Gráfico N° 15**  
**Aplicación de métodos de cobranza**



Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

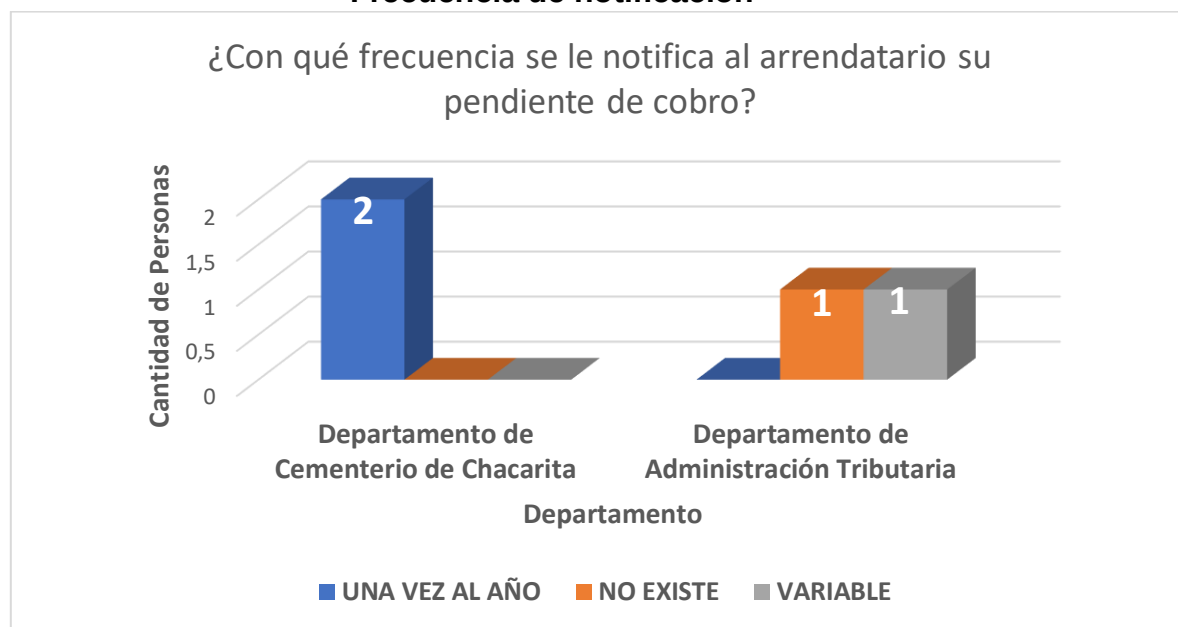
Del total de los funcionarios entrevistados en los diferentes departamentos, tres de cuatro indican que sí existe método de cobranza hacia los arrendatarios, uno responde que no.

Según los colaboradores que respondieron positivamente, si hay un sistema de notificación por parte del departamento de cobros de la Municipalidad de Puntarenas hacia los arrendatarios, donde se les avisa que tienen una mora en su arriendo.

Por otra parte, un funcionario indica que no existe un método de notificación para los arrendatarios.

Con base en la investigación realizada, y encuestas aplicadas a personas que poseen un arriendo en el Cementerio de Chacarita se obtuvo que no hay un método de notificación por parte del departamento de cobros y ni de ningún otro departamento, en este caso del cementerio.

**Gráfico N° 16**  
**Frecuencia de notificación**



Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

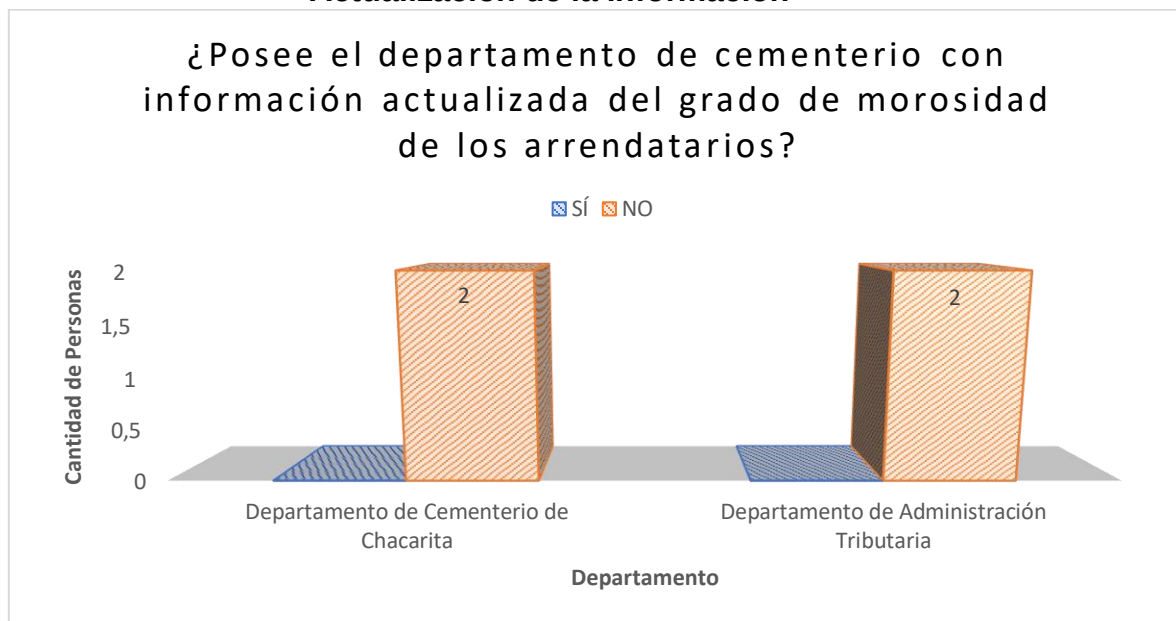
De los datos obtenidos se pueden observar diferentes opiniones con respecto a la frecuencia de notificación hacia el arrendatario por su pendiente de cobro. De cuatro personas entrevistadas se obtuvo que, dos afirman que los avisos se realizan una vez al año, mientras que una confirma que no existen, y otro responde que solo se realiza cuando se detecta a un contribuyente moroso.

La carencia de notificación a los arrendatarios provoca que estos no cumplan con sus obligaciones de pago, provocando que los niveles de morosidad sigan en aumento.

El reglamento del Cementerio de Chacarita, no indica un plazo o medio de notificación al arrendatario, sin embargo, el artículo 12 deja claro, que después de vencido el arrendamiento y notificado, si este no se cancela o se llega a un arreglo de pago, la municipalidad, tiene el derecho a exhumar los restos a la fosa común y podrá hacer uso de la propiedad.

El artículo 12 del Reglamento del Cementerio deja muy claro que en caso de arrendamientos vencidos, solamente se puede recuperar cuando existe notificación al arrendatario.

**Gráfico N°17**  
**Actualización de la información**



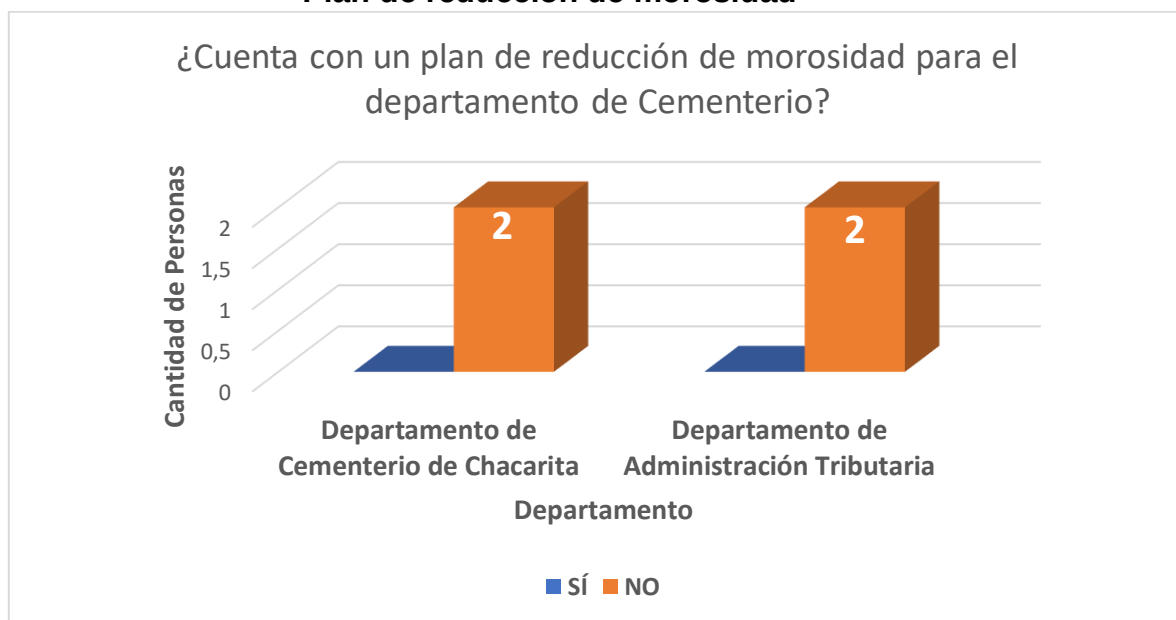
Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

Del total de los empleados entrevistados en el Departamento del Cementerio de Chacarita y el Departamento de Administración Tributaria, el 100% indican que no se encuentra con información actualizada del grado de morosidad por parte de los arrendatarios.

Actualmente en el Departamento del Cementerio de Chacarita la información que se encuentra digitalizada no está actualizada, lo que es un factor negativo para la administración.

La información desactualizada provoca que no se cuente con información y montos exactos que se puedan brindar a los arrendatarios cuando estos muestren interés en el momento de realizar pagos o bien estar informados de su situación.

**Gráfico N°18**  
**Plan de reducción de morosidad**



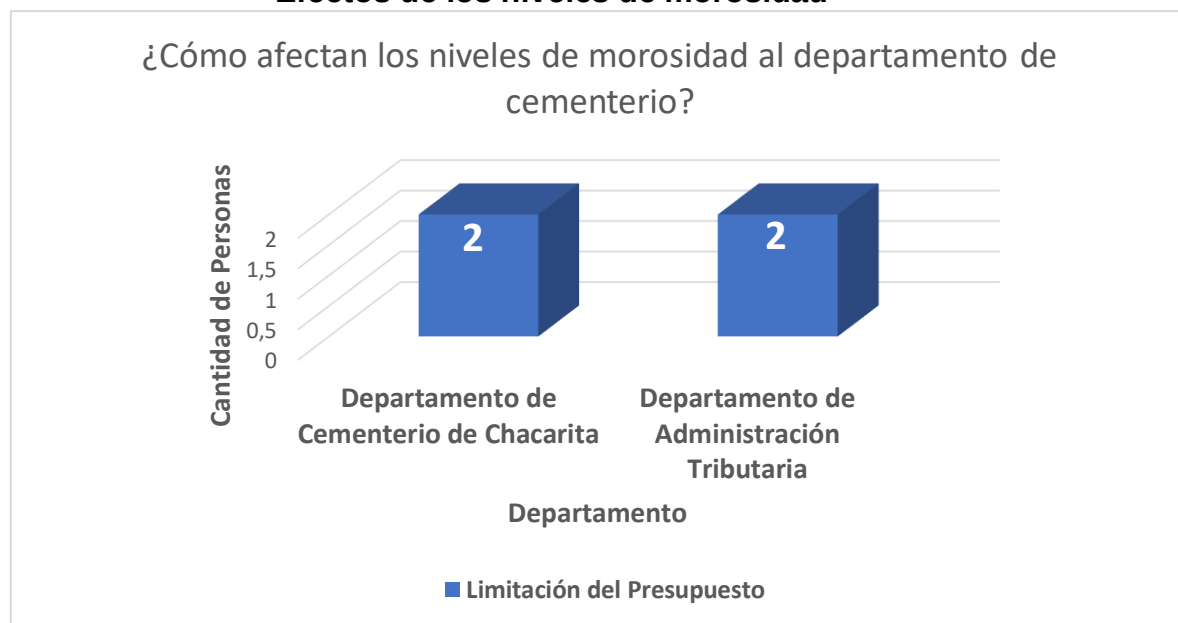
Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

Del total de los empleados entrevistados en los departamentos de Cementerio de Chacarita y de Administración Tributaria, el 100% indican que no se encuentra con un plan de reducción de morosidad para la división del Cementerio de Chacarita.

Según concuerdan los colaboradores actualmente no se cuenta con un plan de reducción de morosidad, lo que conlleva a que los problemas por falta de pago por medio de los arrendatarios continúen creciendo.

Estos problemas perjudican directamente al desarrollo interno de la administración de los funcionarios del Departamento del Cementerio de Chacarita y externamente al desarrollo de mejoras en la infraestructura del inmueble.

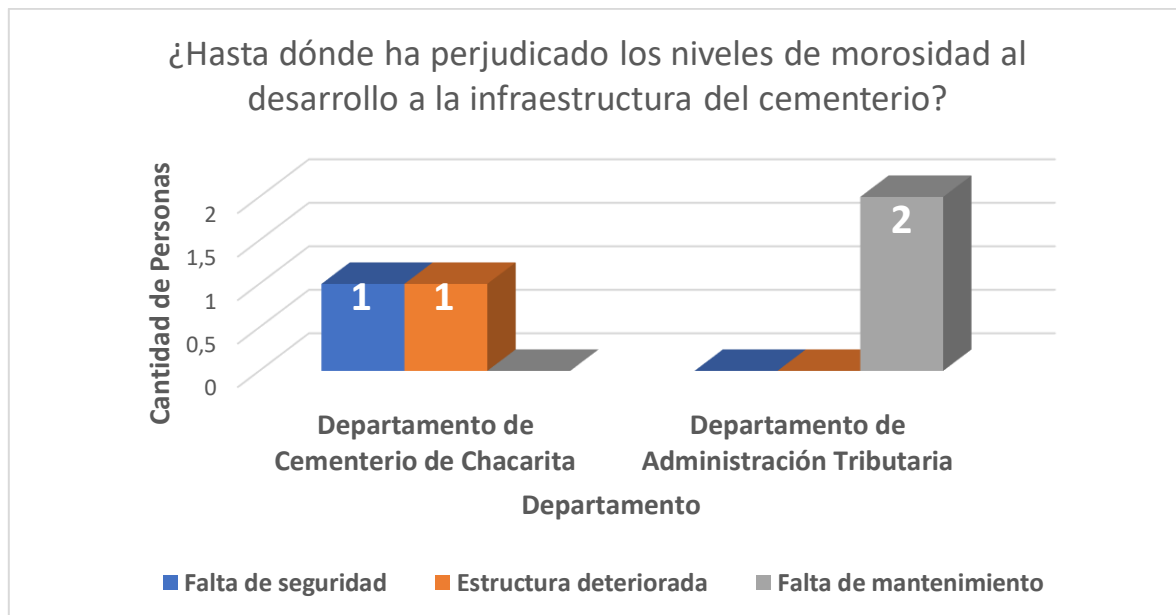
**Gráfico N°19**  
**Efectos de los niveles de morosidad**



Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

Según los datos recolectados en la entrevista a los funcionarios municipales, el 100% está de acuerdo en que los altos niveles de morosidad afectan considerablemente el desarrollo de la infraestructura y administración del Cementerio de Chacarita.

**Gráfico N°20**  
**Desarrollo del Cementerio**



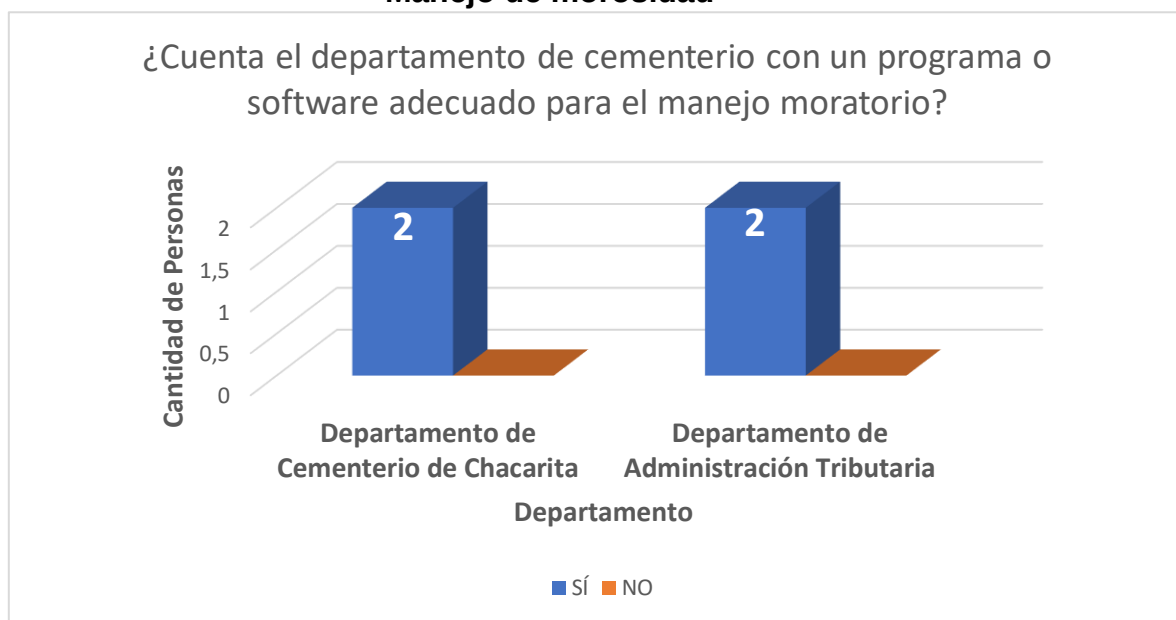
Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

De la información recopilada se puede observar que los funcionarios municipales entrevistados concuerdan que lo más perjudicado por los altos niveles de morosidad ha sido el desarrollo de la infraestructura del cementerio de Chacarita.

El inmueble actualmente se encuentra en condiciones de deterioro notables, esto se ha ido ocasionando por los altos niveles de morosidad que tienen los arrendatarios con sus obligaciones en el cementerio de Chacarita.

La carencia de recursos económicos ha provocado un deterioro notable en la infraestructura del cementerio, la falta de seguridad provoca robos dentro del lugar, no se cuenta con iluminación adecuada, entre otros.

**Gráfico N°21**  
**Manejo de morosidad**



Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

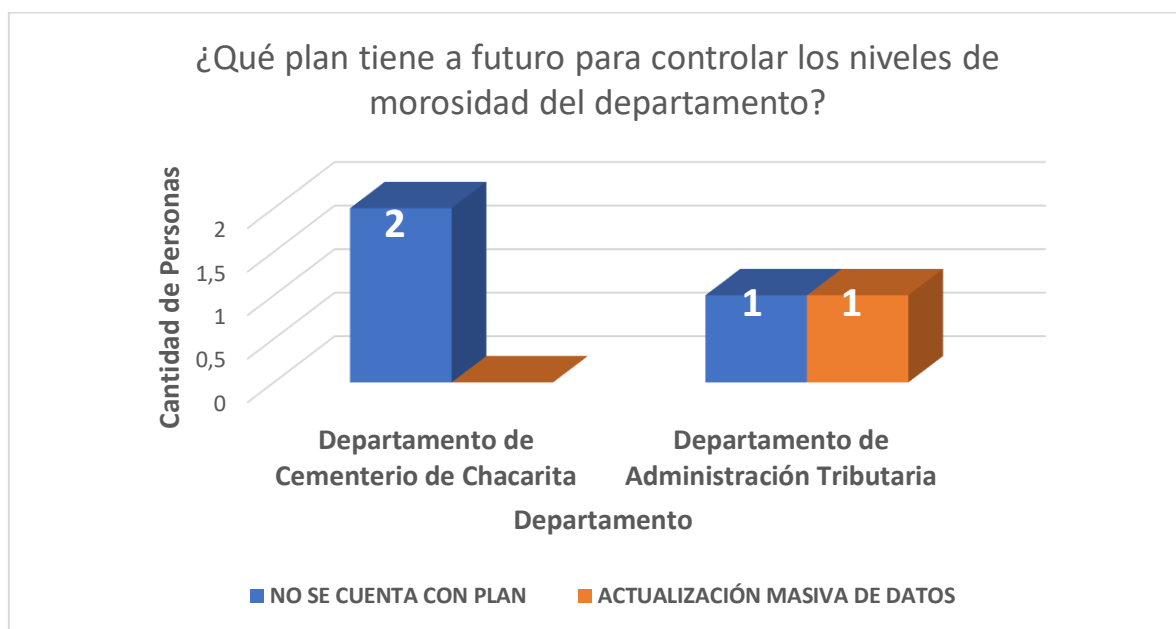
Da la información recopilada se puede observar que el 100% de los funcionarios del Departamento del Cementerio y del Departamento de Administración Tributaria afirman que sí cuenta el departamento del cementerio con un programa y software adecuado para el manejo de la morosidad por arrendamientos.

Según lo investigado el departamento del cementerio si cuenta con un sistema digitalizado el cual permite llevar la información en un programa, pero se encuentra incompleta y desactualizada.

Las herramientas de trabajo, en esta ocasión como lo es un software especializado en tener la información digitalizada y actualizada existe, lo que no hay es un uso adecuado de estos programas, esto pudo ser provocado por falta de capacitación a los funcionarios.

**Gráfico N° 22**

**Futuro control moratorio**



Fuente: Elaboración Calderón, Calero 2019

Los datos obtenidos demuestran que según los funcionarios del Departamento del Cementerio de Chacarita no se cuenta con un plan futuro para controlar los niveles de morosidad, por otra parte, de los colaboradores de la Administración Tributaria, uno de ellos concuerda que no se cuenta con planes a futuros para controlar, disminuir los niveles de morosidad. Y el otro afirma que sí se tiene un plan a futuro para controlar los niveles de morosidad.

Nuevamente existe la discrepancia entre los funcionarios municipales lo que provoca confusiones para los planes a futuro con respecto a las mejores para la recolección de ingresos por parte de los arriendos y disminución de la morosidad.

# **CAPÍTULO V**

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

1. No existe un contrato por arrendamiento para el uso de los lotes en el Cementerio que permita realizar una gestión legal cuando se incumpla con lo establecido en el mismo.
2. El Departamento de Cementerio de Chacarita cuenta con un total de 3546 lotes divididos entre sus 11 secciones, estos funcionan mediante dos modalidades: la venta, que actualmente ya no se aplica y el arrendamiento, se concluye que, por la inadecuada gestión de cobro, el procedimiento de uso de fosa común no se realiza lo que provoca la saturación del servicio.
3. Se concluye que la municipalidad como ente superior no tiene un plan de cobranza ni procedimientos debidamente establecidos, sino que los cobros se efectúan cuando los arrendatarios se apersonan a las oficinas, es decir ellos no son notificados por su adeudo, razón por la cual los propietarios alegan desconocimiento de su morosidad.
4. El control interno de las cuentas por cobrar es débil, por cuanto no se realiza una adecuada gestión cobratoria, se desconoce el nivel de morosidad existente a la fecha, siendo que los funcionarios del departamento de

Cementerio desconocen el procedimiento de cobranza, pues no han sido capacitados para la aplicación efectiva de un método de cobro ni de la utilización del sistema informático.

5. Producto de la investigación realizada, se constató que existe un alto porcentaje de morosidad, (el cual no se ha determinado con certeza por falta de información contable fidedigna), sin que se haya establecido la responsabilidad correspondiente a los encargados de cobro, de conformidad con lo que dispone la Ley General de Control Interno en los artículos 8,10 y 12.
6. Respecto a los servicios que brinda el cementerio, los entrevistados respondieron que los funcionarios son amables, dan un buen trato y logran solucionar las inquietudes de los usuarios.
7. Luego de realizar la investigación se concluye que los entrevistados se encuentra preocupados por la seguridad del Cementerio, ya que, pese a que tiene una muy buena ubicación de acceso para toda la población, se encuentra en una zona peligrosa, donde han ocurrido múltiples asaltos, dentro y fuera del cementerio, así como también daños en la infraestructura.
8. Los colaboradores del Departamento del Cementerio de Chacarita y de Administración Tributaria, poseen conocimiento acerca de la existencia de

morosidad, sin embargo no tienen pruebas fehacientes del nivel moratorio, solamente indican aproximaciones, los resultados de la entrevista reflejan la existencia de discrepancias en los funcionarios, afirmando diferentes niveles de morosidad, así como también uno de los entrevistados, indican la existencia de un método de cobranza, pero no explica cual ni cómo se ejecuta, mientras que los tres restantes dicen que no existe.

9. Se concluye que para crear un sistema de gestión de cobro eficaz es necesario establecer un presupuesto que permita ejecutar las acciones que se requieran.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

1. Realizar un contrato que comprometa legalmente al arrendatario con el pago por el derecho de alquiler del lote e implementar un modelo de notificación a todos los arrendatarios para que estos, estén pendientes de sus responsabilidades con el Departamento de Cementerio de Chacarita.
2. Implementar un debido proceso para la aplicación de los pendientes de cobros y capacitar al personal sobre el mismo, mantener una base de datos actualizada con toda la información requerida para efectuar la cobranza y poner en práctica el artículo 12 del Reglamento de Cementerio de Chacarita.

3. Ejecutar un sistema de notificación adecuado el cual, permita que se le haga saber al arrendatario su pendiente de pago. De la misma manera, tener un sistema actualizado que permita acceder a información exacta y veraz.
4. Realizar una auditoría para evaluar el control interno dentro del departamento y determinar el total de la morosidad a la fecha, así como también evaluar cuales cuentas aún están dentro del plazo de cobranza, y establecer las responsabilidades que, según los resultados de la auditoría, correspondan.
5. Establecer o determinar un límite de cuotas atrasadas para iniciar el proceso de notificación por falta de pago en busca de mejorar la recaudación de ingresos por cementerio. En caso de no llegar a un acuerdo entre las dos partes, procederá la administración del departamento del cementerio de Chacarita la aplicación de artículo número doce.
6. Capacitar a los funcionarios con el objetivo de que amplíen sus conocimientos en temas como el uso de base de datos, servicio al cliente, resolución de conflictos para mantener y mejorar la atención que brindan en este momento.
7. Aumentar la cantidad de personal de seguridad y cámaras de vigilancia en las instalaciones del cementerio con el fin de brindar mayor protección a los visitantes.

8. Se recomienda establecer una estrategia por parte del departamento de cobro que permita homologar la información de morosidad existente para que los funcionarios puedan acceder a esa información y mejorar el control de los servicios.
9. Establecer para el presupuesto del año 2020 un rubro que permita crear el sistema de cobranza tomando en consideración la contratación de personal, la creación de un sistema informático y la ejecución de este.

## BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Legislativa. (1998). *Código Municipal N° 7794*. Recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40197&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=40197&strTipM=TC)

Asamblea Legislativa. (2005). *Reglamento General de Cementerios N° 32833* recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=56104](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=56104)

Asamblea Legislativa. (1995). *Ley General de Arrendamientos Urbanos y Suburbanos (Inquilinato) N°7524* recuperado de [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=23655&nValor3=25051&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=23655&nValor3=25051&strTipM=TC)

Asamblea Legislativa (2002). *Ley General de Control Interno N°8292*. Recuperado de [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)

Gálvez y Pinilla. (2008). *Gestión de cuenta por cobrar, teoría y aplicación* recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1210/1/Gálvez%20Mena%2C%20Claudia%20L.pdf>

García Tomas, 2003, Pag 2 *Cuestionario como Instrumento de Investigación/Evaluación*, recopilado de [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf)

*Gestión y control del presupuesto de tesorería. ADGN0108* (2a. ed.), edited by Hormigo, Francisco Javier Montaña, IC Editorial, 2018. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=5635924&query=gestion%2Bde%2Bcobros&ppg=11>

Guevara, Calnick, Miladis Caridad. *Fuentes de Información: Una mirada a la actualidad*. Bibliotecas. Anales de Investigación. No 3. Enero-diciembre, 2007, Biblioteca Nacional José Martí, 2009. ProQuest Ebook Central,

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3180615&query=informacion+primaria+de+investigacion>

Gutierrez, Ana, 2012, *Probabilidad y Estadística*, Enfoque por Competencias, Mc Grall Hill, Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Hernández, Roberto, 2014, *Metodología de la Investigación*, sexta edición, McGraw-Hill Interamericana, Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Hernández, Roberto, 2014, *Metodología de la Investigación*, sexta edición, McGraw-Hill Interamericana, Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>

Hernández Roberto., Fernández Carlos y Baptista Pilar.(2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huamán Diana (2011) Recuperado de [http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes\\_informacion.pdf?ua=1](http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/cam2011/Fuentes_informacion.pdf?ua=1)

Izcara, Palacios, Simón Pedro. *Introducción al muestreo*, Editorial Miguel Ángel Porrúa, 2007. ProQuest Ebook Central, Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3429877&query=muestreo>

Lobato, Gómez, Francisco. *Empresa e iniciativa emprendedora*, Macmillan Iberia, S.A., 2009. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3194938&query=empresa>

Maranto y González (2015). *Fuentes de Información*. Universidad del Estado de Hidalgo. Recuperado de [http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/L\\_ECT132.pdf](http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/L_ECT132.pdf)

Meza. (2007). *Contabilidad. Análisis de cuentas*. Lugar de publicación San José, Costa Rica. Editorial Universidad a Distancia [https://books.google.co.cr/books?id=FdcD5qOwcMcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.cr/books?id=FdcD5qOwcMcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Municipalidad de Puntarenas. (2012). *Reseña Histórica*. Recuperado de [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)

Municipalidad de Puntarenas. (2012). *Misión*. Recuperado de [http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2&Itemid=109](http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=109)

Municipalidad de Puntarenas. (2012). *Visión*. Recuperado de [http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3&Itemid=110](http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=110)

Municipalidad de Puntarenas. (2012). *Valores*. Recuperado de [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). *Organigrama*. Recuperado de [http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=category&id=9&Itemid=250](http://www.puntarenas.go.cr/index.php?option=com_content&view=category&id=9&Itemid=250)

Municipalidad de Puntarenas. (2010). *Reglamento general de cementerios de la Municipalidad del Cantón Central de Puntarenas*.

Olvera, García, Jorge. *Metodología de la investigación jurídica: para la investigación y la elaboración de tesis de licenciatura y posgrado*, Editorial Miguel Ángel Porrúa, 2015. ProQuest Ebook Central. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=5513322&query=enfoque+mixto+investigacion>

Quiñones Robert (2012) recuperado de [https://www.autoreseditores.com/book\\_preview/pdf/000001060.pdf?1487846907](https://www.autoreseditores.com/book_preview/pdf/000001060.pdf?1487846907)

Quiroa, L. (2013). *Cementerio*. Recuperado de <http://cementeriosymas.blogspot.com/2013/04/cementerios-y-sus-clasificacion-un.html>

Suárez Patricio (2011), *Población de Estudio y Muestra*, Curso de Metodología de la Investigación, Unidad Docente de MFyC recuperado de [http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia\\_Investigacion/Presentaciones/4\\_%20poblacion%26muestra.pdf](http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/4_%20poblacion%26muestra.pdf)

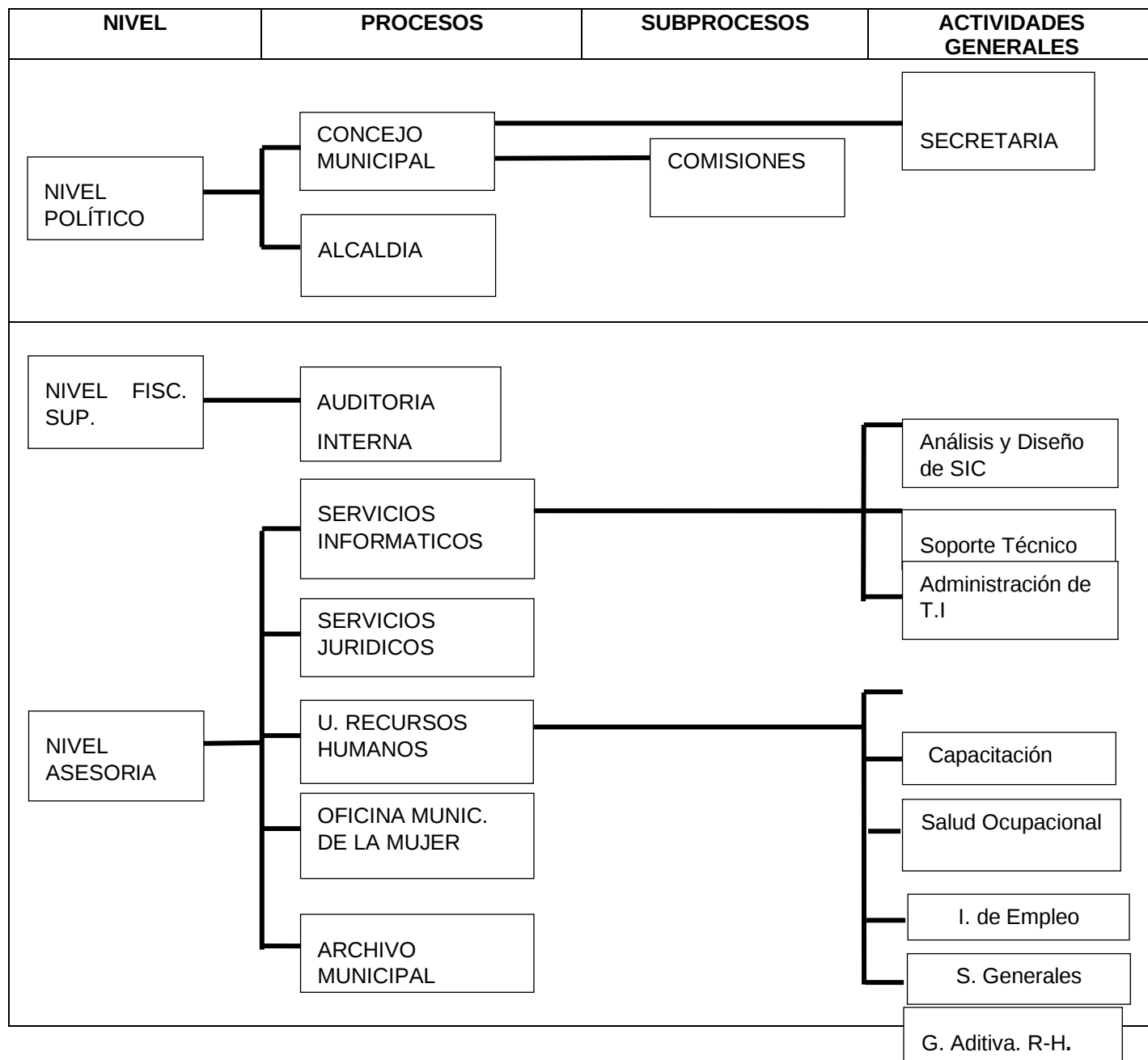
Treviño, Jiménez, Diana. *La contabilidad en los diferentes tipos de empresas*, El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioutnsp/reader.action?docID=3182179&query=tipos+de+empresas>

## Anexos

## Anexo 1 Organigrama Municipal

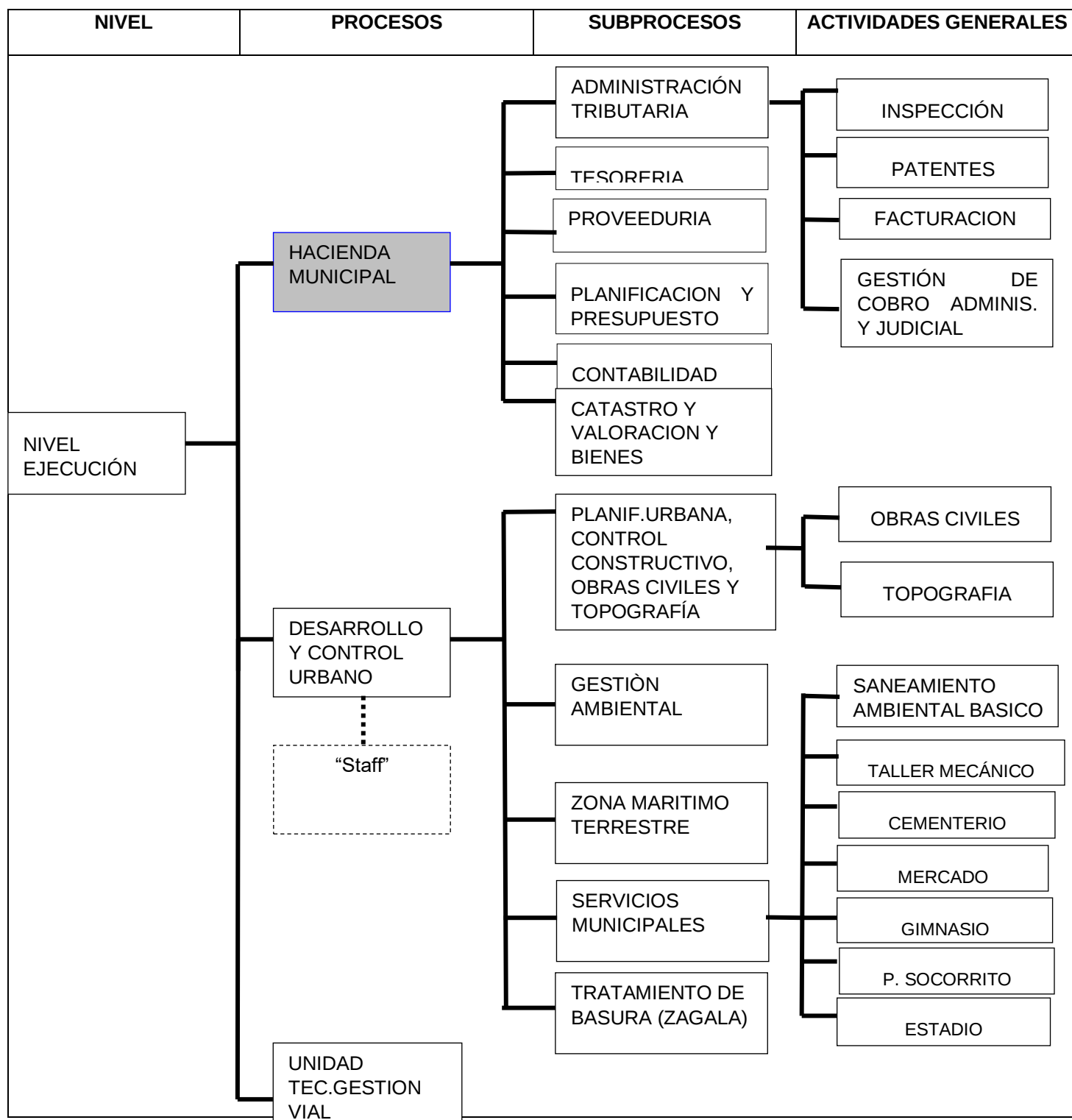
**MAPA BASICO DE ORGANIZACIÓN MUNICIPAL POR PROCESOS**  
**MUNICIPALIDAD DEL CANTON CETRAL DE PUNTARENAS**

Aprobado en Sesión Ordinaria N.120 celebrada el 16 de agosto del 2011. Art. 5. Inciso D. y modificado en Sesión Ordinaria N. 288 celebrada el 22/07/2013 Artículo 4 inciso B.



## MAPA BASICO DE ORGANIZACION MUNICIPAL POR PROCESOS MUNICIPALIDAD DE PUNTARENAS

Aprobado en Sesión Ordinaria N.120 celebrada el 16 de agosto del 2011. Art. 5. Incas ex v o D.  
y modificado en Sesión Ordinaria N. 288 celebrada el 22/07/2013 Artículo 4 inciso B.



## Anexo 2 Reglamento de Cementerio de Chacarita

### REGLAMENTO DE CEMENTERIOS DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTON CENTRAL DE PUNTARENAS

(Actualización 2010)

#### CAPITULO I

##### Disposiciones generales

Art. 1º- **Objetivo.** Regular y controlar todo lugar destinado a la disposición de cadáveres y otros restos humanos.

Art. 2º- **Ámbito de aplicación.** La presente regulación reglamentaria tiene como finalidad primordial la ubicación, construcción ampliación y funcionamiento de los cementerios administrados por la Municipalidad del cantón Central de Puntarenas.

Art. 3º- **Prohibiciones.** Queda terminantemente prohibido:

- 1) Que duerman personas en el Cementerio.
- 2) Que se bañen personas en las pilas del Cementerio.
- 3) La permanencia de personas no autorizadas por la Administración o Alcaldía, antes y después de la apertura del mismo al público.
- 4) El ingreso de personas ebrias o drogadas, o el consumo de drogas o bebidas alcohólicas dentro de éste.
- 5) El ingreso a los cementerios montados en bicicleta o en moto. Así mismo el ingreso en ropa de baño, o fuera de lo moral.
- 6) Practicar escenas inmorales, delictivas y de agresión dentro del cementerio.
- 7) Realizar trabajos de construcción sin la debida autorización, lo que obliga a la administración a parar la obra mientras se gestione el permiso.
- 8) El incumplimiento de los incisos 1) a 6) de éste artículo obliga a la administración, funcionarios municipales o seguridad pública a retirarse del cementerio de manera voluntaria o con las autoridades de seguridad a quien(es) no se apegue(n) a las normas indicadas.

Art. 4º- **Horario.** El Cementerio se abrirá al público: de lunes a domingos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., feriados de 8:00 a.m. a 06:00 p.m., salvo que se presente un servicio de Inhumación posterior a la hora del cierre por la recomendación médica según el artículo 22 de éste Reglamento. Los días 31 de diciembre por costumbre de muchos se cerrará después de las 12 m.n. cuando salga el último contribuyente, haciéndose responsable cada uno de los visitantes de su seguridad, según el apoyo de la fuerza pública.

Art. 5º- **Permiso a regadores.** Para el ingreso antes o después del horario normal de visita, Las personas que se dedican a dar mantenimiento a las sepulturas

de compras o arriendos por contrato, autorizados por la Administración del Cementerio mancomunada a la Alcaldía, deberán presentar ante la administración la(s) autorización(es) o contrato(s) por escrito debidamente firmado(s), que indique(n) nombre del arrendatario (o propietario), con el número de contribuyente (y/o cédula), número de teléfono, la ubicación e identificación de uso o quién yace, y el horario a utilizar.

Los arrendatarios o propietarios que necesitan entrar antes deberán presentar solicitud ante la administración, presentando el ultimo recibo o mandato, que indiquen: los datos del arrendatario o propietario, la ubicación de la sepultura a dar mantenimiento y quién(es) yace(n).

Art. 6º- **Rotulado y limpieza.** Será responsabilidad de los propietarios o arrendatarios mantener debidamente identificadas y limpias sus respectivas tumbas. El doliente a voluntad propia podrá hacer u rotular la cruz y peaña, la lápida o nicho, o bien si lo asigna al Cementerio éste se lo hará la primera vez (cuando se realiza la inhumación) cobrándolos como servicio de cementerio, con las tarifas indicadas en La Gaceta.

## CAPITULO II

### De la administración

Art. 7º- La planificación, dirección, control, vigilancia y conservación del cementerio estará a cargo de la administración del cementerio, que velará por el cumplimiento del presente reglamento y políticas municipales alusivas al cementerio.

Art. 8º- Tanto el Consejo, el (la) Alcalde como Hacienda Municipal colaborarán con brindar el apoyo político y económico para la conservación y progreso de los cementerios.

Art. 9º- Todo habitante de la República que fallezca tiene derecho a un funeral decoroso y a la disposición conveniente y adecuada de su cadáver. Restos o cenizas deben ser tratados en toda circunstancia con consideración y respeto.

Art. 109- Queda terminantemente prohibida la comercialización de cadáveres, vísceras extraídas a los cadáveres, vísceras extraídas a los cadáveres autopsiados o embalsamados, restos humanos o cenizas producto de cremación de cadáveres o restos humanos.

Art. 11º- Queda terminantemente prohibida la comercialización de lotes, sepulturas, nichos y osarios correspondientes a arriendos vencidos o no vencidos; solo se permitirán traspasos a hijos, padres, hermanos, familiar cercano o Asociación Benéfica, por vejez, enfermedad o causa de muerte del arrendatario(a), autorizado(a) por él o ella en vida, o bien por falta de medios para el mantenimiento.

Art. 12º- Después de vencido el Arriendo y notificado, si este no se cancela en el plazo indicado o se conlleva a arreglo de pago, la Administración tendrá derecho a exhumar los restos a la fosa común o cripta y podrá hacer uso de dicha propiedad, ya sea en tierra, lapida, osario o nicho.

Art. 13º- La Municipalidad construirá para renta o arriendo, con sus peones o contrato, los nichos, osarios, cripta, fosa común, y crematorio o incinerador, para un mejor servicio y más bajos costos.

Art. 14º- La Municipalidad construirá las peañas y cruces respectivamente en concreto, como un servicio adicional, que se pagará en el mismo recibo del servicio de cementerio. El servicio de rotulado se cobrará adjunto al servicio a voluntad del arrendatario. La tarifa de los servicios mencionados rigen a partir de la publicación en La Gaceta.

Art. 14º- Es permitida en los cementerios la práctica de servicios religiosos o ceremonias laicas, pronunciar discursos u oraciones fúnebres alusivas al fallecido y el acompañamiento musical de las exequias, siempre que no contravengan las normas existentes, la moral o las buenas costumbres.

Art. 15º- Quedan terminantemente prohibidos el consumo de licor, entrada de personas en traje de baño o ropa indecorosa, transitar en bicicleta, la agresión y conducta no moral dentro de los cementerios.

Art. 17º- Los cementerios con peones y contratistas empleados para labores de mantenimiento, construcción de nichos, bóvedas u otros; la administración del cementerio deberá al menos una vez al año brindarles una charla a los trabajadores sobre la salud ocupacional, que contemple los siguientes temas:

- a) Riesgos Ergonómicos (construcción sepulturas, mausoleos y otros).
- b) Seguridad en construcción (evitar atropamiento por derrumbes y otros).
- c) Químicos (aplicación de agroquímicos).
- d) Biológicos (exhumaciones y otros).
- e) Primeros auxilios.
- f) Otros a juicio de la administración del cementerio.

Art. 18º- La administración de los cementerios deberá contar con un botiquín de primeros auxilios en el lugar que considere apropiado dentro de las instalaciones; para ser utilizado en caso de emergencia ocasionada por un Accidente a algún trabajador municipal.

Así mismo deberá contar con un plan de manejo de artrópodos, roedores e insectos.

Art. 19º- En los cementerios que cuenten con trabajadores permanentes, se deberá disponer de un lugar para la ingestación de alimentos, con su respectivo lavamanos habilitado y jabón bactericida líquido.

Art. 20º- Las autoridades administrativas y de salud ocupacional deberán brindar al personal de los cementerios, la indumentaria respectiva para su

protección, así como, el equipo indispensable para llevar a cabo sus labores en forma correcta y segura. Además por el uso correcto tanto de la indumentaria como del equipo dentro de los cementerios.

Art. 21º- Las autoridades administrativas tendrán la responsabilidad de brindarles el transporte a los funcionarios de cementerios para trasladarse de un cementerio al otro u edificio administrativo en los casos necesarios de trabajo.

### CAPITULO III

#### **De las inhumaciones**

Art. 22º- Se efectuaran entre las 20 y 36 horas posteriores al fallecimiento, podrá ampliarse mediante permiso escrito que expida el Ministerio de Salud (Área Rectora de Salud) para el sepelio o traslado al cementerio. Cuando la autoridad sanitaria certifique que la Inhumación es Urgente por existir peligro para la salud de la población, podrá reducirse el plazo. Se exceptúa de esta disposición, los cadáveres retenidos por la Autoridad Judicial, conforme orden escrita.

Art. 23º- Los cadáveres que se sepulten en lotes de inhumación, deberán presentarse en ataúdes cerrados. Queda prohibido la inhumación de más de un cadáver en el mismo ataúd, salvo si se tratara de madre-recién nacido o criatura abortiva, muertos durante el parto o con una diferencia de hasta 24 horas. También es prohibida la inhumación en féretros de metal u otro material de difícil y lenta descomposición.

Art. 24º- No se debe utilizar una fosa hasta después de cinco años de la inhumación.; de no tener donde, se deberá alquilar un nicho o adquirir un arriendo nuevo por los siguientes 5 años.

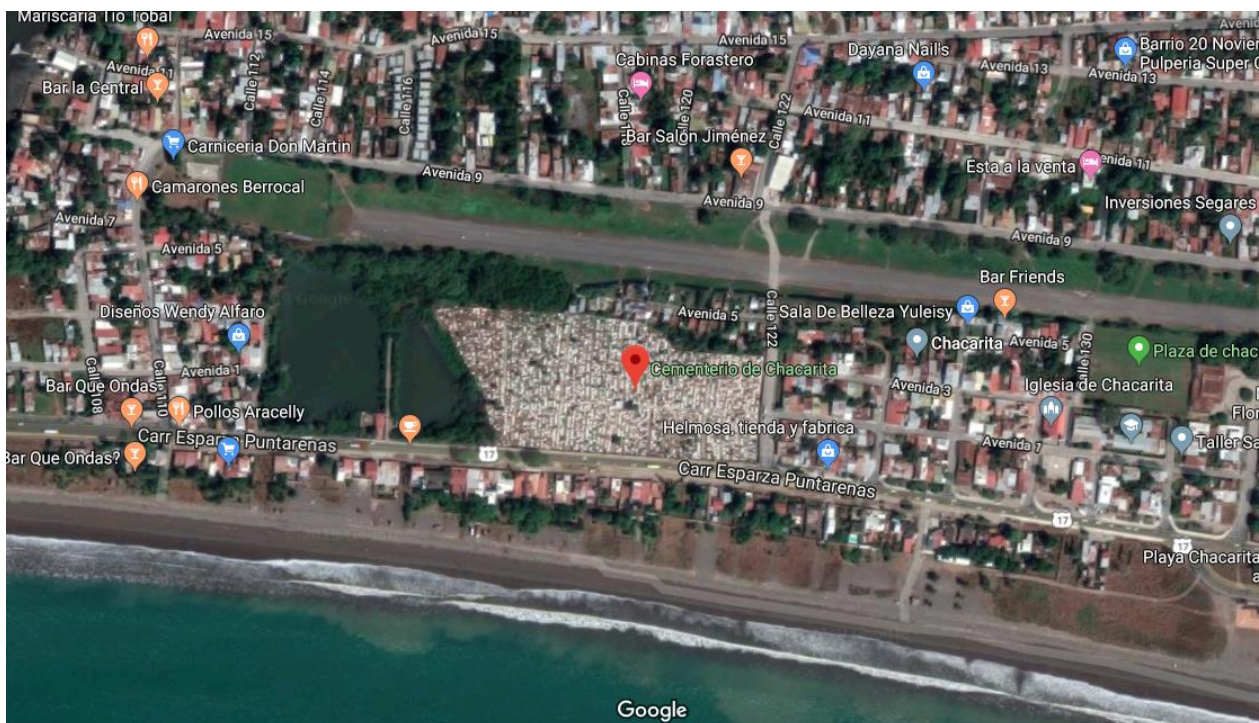
Art. 25º- Para toda inhumación se deberá presentar de previo el Certificado de Declaración de Defunción o el Certificado Médico extendido por Registro Civil, y cancelar el servicio de defunción.

#### **De las exhumaciones**

Art. 26º- Las exhumaciones ordinarias y extraordinarias tienen lugar después de cinco años del fallecimiento. Se realizan dentro del mismo cementerio o del cementerio de Chacarita a otro cementerio en el caso de las extraordinarias, con el permiso de la dirección del Ministerio de Salud de la zona.

## Anexo 3 Ubicación del cementerio

Figura N°1



## Anexo 5 Matriz de Congruencia

| Matriz de congruencia                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                           |                |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tema:</b> Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016 - 2018           |                                                                                                                                                                                                                                           |                |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Objetivo General                                                                                                                                                                          | Objetivos Específicos                                                                                                                                                                                                                     | Variables      | Conclusiones                                                                                                                                                                                                                            | Recomendaciones                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Evaluar la gestión de cobro realizada por la Municipalidad de Puntarenas, por los servicios de arrendamiento y venta de terrenos del Cementerio de Chacarita, en el periodo 2016 al 2018. | Describir los procedimientos que se utilizan para otorgar arrendamientos y realizar cobranzas en el departamento de cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas, a fin de aplicar la recaudación de las cuentas por cobrar. | Arrendamientos | No existe un contrato por arrendamiento para el uso de los lotes en el Cementerio que permita realizar una gestión legal cuando se incumpla con lo establecido en el mismo.                                                             | Realizar un contrato que comprometa legalmente al arrendatario con el pago por el derecho de alquiler del lote e implementar un modelo de notificación a todos los arrendatarios para que estos, estén pendientes de sus responsabilidades con el departamento de Cementerio de Chacarita. |
|                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                           |                | El departamento de Cementerio de Chacarita cuenta con un total de 3546 lotes divididos entre sus 11 secciones, estos funcionan bajo dos modalidades, la venta, que actualmente ya no se aplica y el arrendamiento, se concluye que, por | Implementar un debido proceso para la aplicación de los pendientes de cobros y capacitar al personal sobre el mismo, mantener una base de datos actualizada con toda la información requerida para efectuar la cobranza y poner                                                            |

|  |                                                                                                                                                   |          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                   | Cobranza | la inadecuada gestión de cobro, el procedimiento de uso de fosa común no se realiza provocando la saturación del servicio.                                                                                                                                                                                                                     | en práctica el artículo 12 del Reglamento de Cementerio de Chacarita.                                                                                                                                                             |
|  |                                                                                                                                                   |          | Se concluye que la Municipalidad como ente superior no tiene un plan de cobranza ni procedimientos debidamente establecidos, sino que los cobros se efectúan cuando los arrendatarios se apersonan a las oficinas, es decir ellos no son notificados por su adeudo, razón por la cual los propietarios alegan desconocimiento de su morosidad. | Ejecutar un sistema de notificación adecuado el cual, permita que se le haga saber al arrendatario su pendiente de pago. De la misma manera, tener un sistema actualizado que permita acceder a información exacta y veraz.       |
|  | Determinar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento del cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas. |          | El control interno de las cuentas por cobrar es débil, por cuanto no se realiza una adecuada gestión cobratoria, se desconoce el nivel de morosidad existente a la fecha, siendo que los funcionarios del departamento de                                                                                                                      | Realizar una auditoría para evaluar el control interno dentro del departamento y determinar el total de la morosidad a la fecha, así como también evaluar cuales cuentas aún están dentro del plazo de cobranza, y establecer las |

|  |  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | Control interno | Cementerio desconocen el procedimiento de cobranza, pues no han sido capacitados para la aplicación efectiva de un método de cobro ni de la utilización del sistema informático.                                                                                                                                                                                                | responsabilidades que, según los resultados de la auditoría, correspondan.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|  |  |                 | Producto de la investigación realizada, se intuye que existe un alto porcentaje de morosidad, (el cual no se ha determinado con certeza por falta de información contable fidedigna), sin que se haya establecido la responsabilidad correspondiente a los encargados de cobro, de conformidad con lo que dispone la Ley General de Control Interno en los artículos 8,10 y 12. | Establecer o determinar un límite de cuotas atrasadas para iniciar el proceso de notificación por falta de pago en busca de mejorar la recaudación de ingresos pro-cementerio. En caso de no llegar a un acuerdo entre las dos partes, procederá la administración del departamento del cementerio de Chacarita la aplicación de artículo número doce. |

|  |                                                                                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|---------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                 |  | <p>Los colaboradores del departamento del cementerio de Chacarita y de administración tributaria, poseen conocimiento acerca de la existencia de morosidad, sin embargo no tienen pruebas fehacientes del nivel moratorio, solamente indican aproximaciones, los resultados de la entrevista reflejan la existencia de discrepancias en los funcionarios, afirmando diferentes niveles de morosidad, así como también uno de los entrevistados, indican la existencia de un método de cobranza, pero no explica cual ni cómo se ejecuta, mientras que los tres restantes dicen que no existe.</p> | <p>Se recomienda establecer una estrategia por parte del departamento de cobro que permita homologar la información de morosidad existente para que los funcionarios puedan acceder a esa información y mejorar el control de los servicios.</p> |
|  | Identificar mejoras que se puedan implementar en las prácticas en la gestión de |  | Respecto a los servicios que brinda el cementerio, los entrevistados respondieron que                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Capacitar a los funcionarios con el objetivo de que amplíen sus conocimientos en temas como el uso                                                                                                                                               |

|  |                                                                                                         |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                           |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | cobros en los servicios del departamento del cementerio de Chacarita de la Municipalidad de Puntarenas. | Gestión de cobros | los funcionarios son amables, dan un buen trato y logran solucionar las inquietudes de los usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                     | de base de datos, servicio al cliente, resolución de conflictos para mantener y mejorar la atención que brindan en este momento.                                                          |
|  |                                                                                                         |                   | Luego de realizar la investigación se concluye que los entrevistados se encuentra preocupados por la seguridad del Cementerio, ya que, pese a que tiene una muy buena ubicación de acceso para toda la población, se encuentra en una zona peligrosa, donde han ocurrido múltiples asaltos, dentro y fuera del Cementerio, así como también daños en la infraestructura. | Aumentar la cantidad de personal de seguridad y cámaras de vigilancia en las instalaciones del Cementerio con el fin de brindar mayor protección a los visitantes.                        |
|  |                                                                                                         |                   | Se concluye que para crear un sistema de gestión de cobro eficaz es necesario establecer un presupuesto que permita ejecutar las acciones que se requieran.                                                                                                                                                                                                              | Establecer para el presupuesto del año 2020 un rubro que permita crear el sistema de cobranza tomando en consideración la contratación de personal, la creación de un sistema informático |

|  |  |  |  |                           |
|--|--|--|--|---------------------------|
|  |  |  |  | y la ejecución del mismo. |
|--|--|--|--|---------------------------|

## Anexo 6 Cuestionario

**CUESTIONARIO**

CEMENTERIO DE CHACARITA, MUNICIPALIDAD DE PUNTARENAS.

Después de saludarlos muy cordialmente, se estará aplicando una serie de preguntas para la realización del cuestionario.

El presente tiene como finalidad recolectar datos importantes para la ejecución del trabajo de campo de la investigación. Se realizará para fines didácticos, dirigidos a la Universidad Técnica Nacional.

**Preguntas**

**1.** ¿Tiene usted algún lote en el cementerio de Chacarita?

( ) Sí

( ) No

**2.** ¿Cuántos lotes tiene usted en el cementerio de Chacarita?

( ) Uno

( ) Dos

( ) Tres o más

**3.** ¿El lote que usted posee en el cementerio de Chacarita es arrendado o comprado?

( ) Arrendado

( ) Comprado

4. ¿Se encuentra usted al día con el pago de sus obligaciones como arrendatario en el cementerio?

( ) Sí

( ) No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Conoce usted el monto de las tarifas de arrendamiento?

( ) Sí

( ) No

( ) No responde

6. ¿Está de acuerdo con las tarifas establecidas para el arrendamiento de los lotes en el cementerio de Chacarita?

( ) Sí

( ) No

( ) No responde

Especifique \_\_\_\_\_

7. ¿Se encuentra conforme con el servicio brindado por parte de los funcionarios del departamento del cementerio de Chacarita?

( ) Sí

( ) No

( ) No responde

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**8.** ¿Existe un servicio idóneo de seguridad en el cementerio de Chacarita?

( ) Sí

( ) No

Especifique \_\_\_\_\_

**9.** ¿Cuenta el cementerio con una ubicación estratégica de acceso?

( ) Sí

( ) No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

**10.** ¿Cómo califica usted las instalaciones del cementerio de Chacarita?

( ) Excelente

( ) Muy bueno

( ) Bueno

( ) Regular

( ) Deficiente

## Anexo 7 Entrevista

**ENTREVISTA****CEMENTERIO DE CHACARITA, MUNICIPALIDAD DE PUNTARENAS**

Después de saludarlos muy cordialmente, se estará aplicando una serie de preguntas para la realización de la entrevista.

La presente tiene como finalidad recolectar datos importantes para la ejecución del trabajo de campo de la investigación. Se realizará para fines didácticos, dirigidos a la Universidad Técnica Nacional.

**Datos personales**

Nombre del funcionario:

Departamento que labora:

Función que realiza:

Escolaridad:

**Preguntas:**

1. ¿Conoce usted si existe morosidad por parte de los arrendatarios del cementerio de Chacarita?
2. ¿Sabe usted cual es el grado de morosidad que existe?
3. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que existe del 1 al 100?

4. ¿Existe algún método de cobranza para los arrendatarios?
5. ¿Qué método de cobranza utilizan para recuperar los dineros que se están dejando de percibir?

Si su respuesta fue positiva conteste la pregunta número 6, sino pase a la pregunta número 7

6. ¿Con que frecuencia se le notifica al arrendatario su pendiente de cobro?
7. ¿Posee el departamento de Cementerio con información actualizada del grado de morosidad de los arrendatarios?
8. ¿Cuenta con un plan de reducción de morosidad para el departamento de Cementerio?
9. ¿Cómo afectan los niveles de morosidad al departamento de cementerio?
10. ¿Hasta dónde ha perjudicado los niveles de morosidad al desarrollo a la infraestructura del cementerio?
11. ¿Cuenta el departamento de cementerio con un programa o software adecuado para el manejo de crédito?
12. ¿Qué plan tiene a futuro para controlar los niveles de morosidad del departamento?

## Anexo 8 Imágenes

Figura N°1



### Figura N°2



**Figura N°3**

Figura N° 4



**Figura N°5**

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

Ciudad, Fecha.

Señores

Vicerrectoría de Investigación

Sistema Integrado de Bibliotecas y Recursos Digitales

Estimados señores:

| Nombre de sustentantes        | Cédula    |
|-------------------------------|-----------|
| Geraldine Calderón Briceño    | 604280412 |
| Sandra Patricia Calero Urieta | 604240524 |

Nosotros en calidad de autores del trabajo de graduación titulado:

"Gestión de cobros de los servicios de arrendamiento y venta de terrenos en el  
Cementerio de Chacarita, de la Municipalidad de Puntarenas en el periodo 2016  
- 2018.

El cual se presenta bajo la modalidad de:

\_\_\_\_\_ Seminario de Graduación

\_\_\_\_\_ Proyecto de Graduación

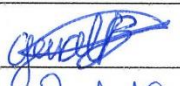
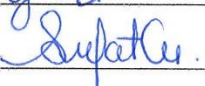
\_\_\_x\_\_\_ Tesis de Graduación

Presentado en la fecha 21/09/2019, autorizamos a la Universidad Técnica Nacional, sede Pacífico, 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.

| <b>Nombre del estudiante</b>  | <b>Cédula</b> | <b>Firma</b>                                                                          |
|-------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Geraldine Calderón Briceño    | 604280412     |  |
| Sandra Patricia Calero Urieta | 604240524     |  |

Día: 21 de setiembre de 2019