

**Universidad Nacional  
Sede Regional Chorotega  
Campus Nicoya**

Informe Final de Práctica Dirigida

**Propuesta de un modelo de gestión para la Asociación Administradora del  
Acueducto y Alcantarillado de Corralillo de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica,  
para el periodo 2016-2017**

Trabajo final de graduación sometido a consideración del Tribunal Examinador  
para optar por el grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión  
Financiera

**Marianela Méndez Arroyo  
Geiza Gabriela Morera Díaz**

Nicoya, mayo, 2018.

## **Dedicatoria**

Dedico, principalmente, a Dios, por haberme dado la salud, y permitirme haber llegado hasta este momento, tan importante de mi formación profesional.

A mis abuelitos, por ser el pilar más importante de mi vida, para mi crecimiento personal, y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicionales.

A mis profesores de la Universidad Nacional, quienes me apoyaron y brindaron sus conocimientos y disposición de ayuda.

A Geiza, mi compañera de proyecto, porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

## **Marianela**

Quiero dedicar este proyecto a mis padres, Vinelda y Manuel, por estar presentes en todos los buenos y malos momentos, quienes con sacrificio y esfuerzo, lucharon día a día, por darme un futuro mejor, por enseñarme a luchar, desde niña, por mis sueños, con valentía, respeto y honestidad.

## **Geiza**

## **Agradecimiento**

Queremos dar las gracias, primeramente, a Dios, por darnos el don de la vida, la salud y el discernimiento, para llevar a cabo esta investigación.

A nuestro tutor, el MBA. Gerardo Araya Naranjo, quien fue nuestro guía y consejero durante todo el proceso, quien, a pesar de sus compromisos laborales y personales, siempre estuvo anuente a ayudarnos y a recibirnos, para poder concluir con el proyecto.

Asimismo, a nuestros lectores, MSc. Laura Obando Villegas y al MBA. Luis Bermúdez Carrillo, por sus oportunas sugerencias académicas.

Agradecemos, profundamente, a los miembros de la Junta Directiva de la Asada de Corralillo, sobre todo, a Mario Paniagua, quien, con su gran espíritu de servicio, estuvo anuente a colaborarnos en todo el proceso.

Igualmente, a los vecinos de la comunidad, quienes con gran respeto, nos recibieron durante la aplicación de los cuestionarios.

Gracias a todos los funcionarios de la Universidad Nacional, Campus Nicoya, bibliotecarias, profesores, quienes, de una u otra manera, nos prestaron su ayuda, cuando lo necesitamos, con gran espíritu de servicio.

## Declaración derechos de autor

De conformidad con la ley N° 6683 sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, las suscritas: Marianela Méndez Arroyo, cédula 2-0663-0242 y Geiza Morera Díaz, cédula 5-0383-0608, y bajo la supervisión del MBA. Gerardo Araya Naranjo, cédula 5-0290-0356.

Indican:

Que se prohíbe la redistribución total o parcial del contenido del presente documento.

Se firma de conformidad en Nicoya, a los 22 días del mes de mayo del año 2018.

Marianela Méndez Arroyo      Firma\_\_\_\_\_

Geiza Gabriela Morera Díaz      Firma\_\_\_\_\_

Gerardo Araya Naranjo      Firma\_\_\_\_\_

## Declaración de autenticidad

Las suscritas: Marianela Méndez Arroyo, cédula 2-0663-0242 y Geiza Morera Díaz, cédula 5-0383-0608, bajo la supervisión del MBA. Gerardo Araya Naranjo cédula 5-0290-0356.

Declaran:

Que el trabajo presentado ha sido íntegramente elaborado por ellas y no existe plagio alguno que perjudique los derechos de autor de una tercera persona o institución. Por lo mencionado, se pone a disposición de la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya, los documentos que acrediten la autenticidad de la información proporcionada.

Asimismo, se indica que los conceptos utilizados han sido debidamente citados y referenciados, de acuerdo con las Normas APA, en su sexta edición.

Por lo anterior, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u ocultamiento de información.

Se firma de conformidad en Nicoya, a los 22 días del mes de mayo del año 2018.

Marianela Méndez Arroyo      Firma\_\_\_\_\_

Geiza Gabriela Morera Díaz      Firma\_\_\_\_\_

Gerardo Araya Naranjo      Firma\_\_\_\_\_

## **Hoja de aprobación**

Miembros del Jurado Calificador

---

**MSc. Dorian Chavarría López**

Vicedecana

---

**Dra. Aurora Hernández Ulate**

Directora Académica

---

**MBA. Gerardo Araya Naranjo**

Supervisor

---

**MSc. Laura Obando Villegas**

Lector

---

**MBA. Luis Bermúdez Carrillo**

Lector

---

**Bach. Marianela Méndez Arroyo**

Sustentante

---

**Bach. Geiza Gabriela Morera Díaz**

Sustentante

## Contenido

Resumen ejecutivo.....	xiii
Introducción.....	xv
Capítulo I.....	1
Planteamiento de la investigación .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. Antecedentes del problema .....	2
1.1.2. Descripción del problema .....	3
1.1.3. Formulación del problema .....	4
1.1.4. Sistematización del problema .....	4
1.2. Justificación de la investigación .....	5
1.2.1. Justificación teórica .....	6
1.2.2. Justificación metodológica .....	6
1.2.3. Justificación práctica.....	6
1.3. Delimitación institucional, espacial y temporal .....	7
1.3.1. Delimitación institucional .....	7
1.3.2. Delimitación espacial .....	7
1.3.3. Delimitación temporal .....	7
1.4. Objetivos de la investigación.....	8
1.4.1. Objetivo general.....	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
1.4.3. Metodología de la Investigación .....	8
1.4.4. Tipo de investigación .....	9
1.4.5. Fuentes de información .....	10
1.4.6. Instrumentos para la recolección de datos .....	11

1.4.7. Análisis e interpretación de la información .....	12
1.4.8. Alcances y limitaciones.....	13
Capítulo II.....	14
Marco teórico, de referencia y conceptual.....	14
2.1. Marco teórico .....	15
2.1.1. Planeación .....	16
2.1.2. Organización .....	17
2.1.2. Dirección .....	17
2.1.3. Control.....	18
2.2. Marco de Referencia.....	21
2.2.1. Generalidades de las ASADAS.....	22
2.2.2. Objetivos de las ASADAS .....	23
2.2.3. Principales actividades.....	24
2.2.4. Aspectos legales .....	25
2.2.5. Aspectos organizativos .....	26
2.2.6. Aspectos ambientales .....	27
2.2.7. Aspectos de control.....	27
2.2.8. Aspectos financieros .....	28
2.3. Marco conceptual .....	29
2.3.1. Aspectos operativos.....	29
2.3.2. Aspectos de cobro.....	29
2.3.3. Control interno y clasificación .....	30
2.3.4. Gestión del riesgo.....	32
2.3.5. Análisis financiero.....	34
Capítulo III.....	42



Evaluación organizativa, financiera, de control interno y de producción y comercialización de la ASADA de Corralillo de Nicoya .....	42
3.1. Evaluación organizativa, financiera, de control interno y de producción y comercialización .....	43
3.2. Análisis e interpretación de los resultados.....	50
Capítulo IV.....	61
Conclusiones y recomendaciones.....	61
4.1. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación organizativa .....	62
4.1.1 Conclusiones.....	62
4.1.2 Recomendaciones.....	63
4.2. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación del control interno .....	64
4.2.1 Conclusiones.....	64
4.2.2 Recomendaciones.....	64
4.3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación financiera .....	65
4.3.1 Conclusiones.....	65
4.3.2 Recomendaciones.....	66
4.4. Conclusiones y recomendaciones de los sistemas de producción y comercialización .....	66
4.4.1. Conclusiones .....	66
4.4.2. Recomendaciones .....	67
Capítulo V.....	68
Propuesta .....	68
5.1. Modelo organizativo.....	69
5.1.1. Misión.....	69
5.1.2. Visión .....	69
5.1.3. Valores .....	70

5.1.4. Objetivo General .....	70
5.1.5. Objetivos específicos .....	70
5.1.6. Organigrama .....	71
5.1.7. Logo .....	72
5.1.8. Manual descriptivo de puestos .....	72
5.2. Modelo de control interno .....	84
5.2.1. Arqueo de caja chica.....	84
5.2.2. Vale de caja .....	85
5.2.3. Control de activos.....	86
5.2.4. Control de Inventario .....	87
5.2.4. Resguardo de documentación .....	88
5.3. Modelo de gestión financiera .....	88
5.3.1. Estado de situación .....	89
5.3.2. Estados de Resultados .....	90
5.3.3. Estados de cambios en el patrimonio.....	90
5.3.4. Estado de flujo de efectivo .....	91
5.3.5. Notas a los estados Financieros .....	92
5.3.5. Razones financieras.....	97
5.4. Presupuesto.....	98
5.4.1. Presupuesto de Gastos de Ventas y Administración.....	98
5.4.2. Presupuesto de efectivo .....	99
5.4.3. Presupuesto general .....	99
5.5. Modelo de producción y comercialización .....	101
5.4.1. Alianzas.....	101
5.4.2. Redes sociales .....	101

5.4.3. Plan de mantenimiento de la red de distribución.....	102
Referencias bibliográficas .....	103
Anexos. ....	106

## **Tabla de Cuadros**

Cuadro 1 Calificación del servicio brindado por las Asada de Corralillo, según variables 2017 .....	60
Cuadro 2: Formulario para Arqueo de caja .....	84
Cuadro 3. Formulario para Vale de caja chica .....	85
Cuadro 4. Formulario para control de activos.....	86
Cuadro 5. Formulario de control de inventario .....	87
Cuadro 6: Formulario para Estado de Situación.....	89
Cuadro 7: Formulario para Estado de Resultados .....	90
Cuadro 8 Formulario Estado Cambios en el Patrimonio .....	90
Cuadro 9. Formulario Estado Flujo de Efectivo .....	91
Cuadro 10. Formulario de gastos de ventas y administración.....	98
Cuadro 11. Formulario presupuesto de efectivo.....	99
Cuadro 12. Formulario Presupuesto General.....	100
Cuadro 13. Formulario para el Plan de mantenimiento de la red de distribución	102

## **Tabla de Ilustraciones**

Ilustración 1. Placa de activos .....	87
---------------------------------------	----

## Tabla de Gráficos

Gráfico 1: Opinión sobre el Nivel de satisfacción de los abonados de la Asada de Corralillo .....	50
Gráfico 2 Opinión sobre el servicio de distribución del agua de la Asada de Corralillo .....	51
Gráfico 3 Opinión sobre el precio justo del Servicio de agua de la Asada de Corralillo .....	52
Gráfico 4 Opinión sobre el conocimiento del origen del agua de la Asada de Corralillo .....	53
Gráfico 5 Opinión sobre el tiempo de respuesta cuando se presenta una avería en la Asada de Corralillo. Averías .....	54
Gráfico 6 Opinión sobre la administración que brinda la Junta Directiva de la Asada de Corralillo .....	55
Gráfico 7 Opinión sobre la inversión de las ganancias obtenidas por el recaudo mensual.....	56
Gráfico 8 Opinión de los abonados sobre la existencia de racionamientos del servicio de agua potable .....	57
Gráfico 9 Opinión sobre cada cuánto tiempo se realiza reuniones para dar informes.....	58
Gráfico 10 Sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio de la Asada de Corralillo .....	59

## **Resumen ejecutivo**

La presente investigación consiste en desarrollar un modelo de gestión para la Asada de Corralillo de Nicoya.

El objetivo principal es analizar la forma en la que actualmente se está desarrollando la gestión organizativa, de control, financiera y de producción y comercialización al interior de la organización, y realizar, con base en ese análisis, una propuesta de mejora en los cuales se determine inconsistencias.

Es importante señalar que para llevar a cabo la investigación, se recolectaron datos mediante la aplicación de entrevistas y cuestionarios, tanto a la junta administrativa de la ASADA como a los abonados.

La investigación consta de cinco capítulos, en cada uno de ellos se analizaron los temas de mayor relevancia, distribuidos de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se desarrolló el planteamiento de la investigación, determinando así el problema, sistematización y objetivos de la investigación, así como la metodología por utilizar.

En el Capítulo II, se conceptualizaron todos aquellos términos que ayudan a comprender el origen de las Asociaciones Administradoras del Servicio de Agua Potable en las comunidades, desarrollando el marco teórico, marco de referencia y marco conceptual.

En el Capítulo III, ofrece un resumen de la evaluación organizativa, control interno, financiera, de producción y comercialización de la Asada de Corralillo, que se obtuvo mediante la aplicación de un cuestionario a los miembros de la junta directiva y,

también, la tabulación de los resultados de la encuesta, que se aplicó a los abonados.

En el Capítulo IV, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de los cuatro pilares que se analizó en la investigación.

En el Capítulo V, se desarrollan todas las propuestas para la organización en estudio, con el propósito de contribuir en la forma en que actualmente ejecutan sus labores, para que les permita tomar decisiones más asertivas y así satisfacer las necesidades de los abonados.

## Introducción

La siguiente investigación busca analizar el modelo de gestión que lleva a cabo la Asada de Corralillo de Nicoya, en el ámbito organizativo, de control, interno, financiero, producción y comercialización del servicio que presta a la comunidad, aspectos fundamentales para el adecuado funcionamiento de las organizaciones de este tipo.

Brindar el servicio de agua potable a las comunidades es de suma importancia y, aún más, que se realice de forma adecuada y legalmente establecido, por lo que en la investigación, se analizará todos los aspectos relevantes, con el fin de determinar todos aquellos aspectos débiles y, por ende, proponer aspectos de mejora, en aras del bienestar de sus abonados.

Para analizar la problemática, es necesario identificar, primeramente, cuáles son los aspectos en los que se está fallando, para poder enfocarse en proponer una mejora, la cual le permita que la administración tomar decisiones, con base en las necesidades de la comunidad.

El desarrollo de la investigación se llevará a cabo mediante la aplicación de dos instrumentos a saber; un cuestionario el cual permitirá analizar la forma en que se aplica el control interno y una encuesta dirigida a los abonados, con el propósito de conocer la imagen real que tienen los abonados sobre el funcionamiento de la Asada, tanto a lo interno como a lo externo.

# **Capítulo I**

## **Planteamiento de la investigación**



## **1.1. Planteamiento del problema**

El planteamiento del problema va a enfocado al trabajo que realiza la Asada de Corralillo incluyendo las principales áreas: organizativa, control interno, financiera y producción y comercialización.

### **1.1.1. Antecedentes del problema**

La comunidad de Corralillo se ubica a 14 km al noroeste de Nicoya, y pertenece al distrito tercero San Antonio, colinda con el Parque Nacional Barra Honda, Moracia y Caballito. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censo, posee una población de 800 personas que se dedican, en su mayoría, a la agricultura y ganadería. Sin embargo, la Asada en estudio abarca únicamente el centro de esta comunidad, ya que se encuentra conformado por pequeños pueblos, los cuales poseen sus propios Comités de cañería o Asadas independientes, entre los cuales se puede mencionar El Flor, El Cañal y Sagrada Familia.

En el centro de la comunidad de Corralillo, alrededor de 1936, los pobladores deciden formar un comité que se encargará de la administración del agua, distribuyéndola desde una naciente por gravedad, la cual durante 70 años se administró de esa manera.

Sin embargo, en el año 2008, se constituyó formalmente como una Asociación administradora de acueductos y alcantarillados, con el objetivo de estar constituidos conforme a lo que indica la ley, siendo el Acueducto y Alcantarillado, el único ente en Costa Rica autorizado de regular los servicios de agua potable, sin

embargo, delega a un grupo de personas en las comunidades, por medio de un convenio de delegación, el cual les permite administrar adecuadamente los servicios de agua potable.

La Asada de Corralillo está conformada por un presidente, tesorero, secretario, vocal 1, vocal 2 y una figura externa que es fiscal, todos ellos, motivados por un mismo objetivo, cual es la adecuada administración y distribución del agua potable en la zona.

### **1.1.2. Descripción del problema**

La Asada de Corralillo brinda el servicio de agua potable a 210 abonados, lo que equivale aproximadamente a una población de 800 personas, los cuales se ubican en el centro de la comunidad. Al ser una organización relativamente pequeña, el ingreso por la prestación de servicios no les ha permitido realizar proyectos que les permitan mejorar la administración del recurso hídrico, sin embargo, existe una necesidad urgente de mejorar el modelo de gestión que utiliza actualmente la ASADA.

Otra de las preocupaciones es la falta de infraestructura, ya que no poseen un local donde puedan realizar las reuniones mensuales y, a su vez, guardar los activos, así como los materiales utilizados para dar mantenimiento al acueducto. Debido a lo anterior, se ven en la necesidad de reunirse en las casas de los miembros de la junta directiva y, también, guardar los materiales en sus casas.

La realización de la investigación pretende analizar aspectos importantes, tales como el modelo organizativo, de control interno, de gestión financiera, de producción y comercialización, con el propósito de determinar los aspectos en los cuales existe una deficiencia, para poder proponer mejoras que favorezcan a la organización y les permita tomar decisiones, basados en la realidad actual que enfrenta la comunidad.

### **1.1.3. Formulación del problema**

¿Cuenta la Asada de Corralillo con un modelo de gestión organizativa, de control interno, financiera, producción y comercialización, que favorezca el adecuado manejo de los recursos?

### **1.1.4. Sistematización del problema**

- ✓ ¿Se encuentra legal y organizativamente constituida la Asada?
- ✓ ¿Cuáles medidas se toman en cuenta para el análisis del control interno dentro de la organización?
- ✓ ¿Cuenta la Asada con un modelo de gestión financiera, de acuerdo con las normas de contabilidad establecidas?
- ✓ ¿Existe un modelo adecuado para la producción y comercialización del agua potable en la comunidad de Corralillo?

## **1.2. Justificación de la investigación**

Actualmente, debido a los cambios que viene sufriendo el ambiente, se le da gran importancia al manejo del recurso hídrico, el calentamiento global ha provocado, que con el paso de los años, el agua ya no sea considerado un recurso inagotable, cada vez se pierde más el acceso a él, por lo tanto, el mundo se ha visto en la necesidad de crear diferentes organizaciones que promuevan la conservación del recurso hídrico y su adecuado manejo.

Siendo el agua esencial para el bienestar del ser humano, es importante que se realice un correcto manejo de ella, mediante una administración apropiada de los recursos, de la mano con la protección del medio ambiente.

La investigación permitirá conocer cómo se encuentra organizada en su interior la ASADA, así como la perspectiva que tiene la comunidad de la organización. El objetivo es brindar un aporte que promueva un adecuado funcionamiento, mediante la implementación de una propuesta de mejora en los modelos organizativos, control interno, gestión financiera, producción y comercialización.

Se pretende proporcionar a la organización un análisis de cómo ha funcionado la Asada durante los últimos dos años.

Con la investigación, se pretende dar un aporte útil y se ajustado a la realidad de organización y pueda poner en práctica, para llegar a ser una Asada modelo para otras comunidades aledañas; actualmente, se cuenta con recursos, sin embargo, no se ha sabido organizar y distribuir, acorde con las necesidades que enfrenta la comunidad.

### **1.2.1. Justificación teórica**

El desarrollo del proyecto se basa en los aspectos teóricos para analizar el modelo de gestión de la Asada de Corralillo; el objetivo es crear un debate académico con todos los conocimientos existentes, confrontando las teorías para contrastar los resultados.

### **1.2.2. Justificación metodológica**

Durante el proceso de investigación, se llevará a cabo técnicas de investigación cuantitativas, utilizando instrumentos para la recopilación de datos, como el diseño y aplicación de encuestas. Se proyecta conocer, detalladamente, la opinión de los abonados, sobre la gestión del servicio de distribución de agua potable, que lleva a cabo la junta directiva.

También, se realizará entrevistas a los representantes de la junta directiva, para analizar la forma en la están desarrollando las gestiones organizativas, de control interno, financieras, de producción y comercialización.

### **1.2.3. Justificación práctica**

Como proceso de aprendizaje, con el objetivo de alcanzar la Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera, se pretende realizar el proyecto, el cual procurará proporcionar un beneficio a comunidad de Corralillo y, sobre todo, brindar un modelo de mejora, que permita optimizar la gestión que se desarrolla

actualmente, por lo tanto, se aplicará todos los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el diseño de la investigación, para conseguir un trabajo de calidad.

### **1.3. Delimitación institucional, espacial y temporal**

#### **1.3.1. Delimitación institucional**

La comunidad de Corralillo tiene acceso al agua potable desde hace más de 80 de años. Iniciaron con un Comité de cañería, aproximadamente en 1936, el cual administró el recurso por 70 años aproximadamente. En el año 2008 se constituyó formalmente como una Asada ante el Acueductos y Alcantarillados. La Asada cuenta con una naciente por gravedad y cuatro pozos.

#### **1.3.2. Delimitación espacial**

La Asociación Administradora de Acueductos y Alcantarillado Rural de Corralillo se encuentra ubicada a 14 kilómetros del cantón de Nicoya, y pertenece al distrito tercero de San Antonio. La naciente y uno de los pozos están ubicados al sur de Corralillo. Los otros están ubicados en los barrios de San Andrés y Cañal. La Asada abastece a 210 abonados, aproximadamente, a 800 personas.

#### **1.3.3. Delimitación temporal**

La investigación se llevará a cabo en el periodo que comprende los años 2016-2017.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Realizar una propuesta de un modelo de gestión para la Asada de la comunidad de Corralillo de Nicoya.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- ✓ Identificar si la Asada en estudio posee un modelo organizativo adecuado al servicio que brinda.
- ✓ Analizar el modelo de control interno que se implementa en la Asada.
- ✓ Estudiar si el modelo de gestión financiera está acorde con las NIIF.
- ✓ Evaluar el modelo de producción y comercialización para la distribución del acueducto en Corralillo.

### **1.4.3. Metodología de la Investigación**

Para la comprensión y análisis de los datos que se recolectarán, debe existir una metodología a seguir. Se desarrollará primero el tipo de investigación que se aplicará para el estudio; luego, se identificarán las fuentes donde se extraerá la información, las cuales son fuentes primarias y secundarias; se definirán los instrumentos a utilizar para la recolección de la información y posteriormente se sistematizará la información requerida para el estudio y así elaborar la propuesta de mejora para la Asada en estudio. Finalmente, se realiza el análisis e interpretación

de los resultados de los datos que arrojan los instrumentos implementados en el proceso del estudio.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006) “existen cuatro tipos de investigación cuantitativas, las cuales son: exploratorias, descriptivas, correlaciones y explicativas”. (pág.43).

Para efectos del proyecto, se aplicará la investigación explicativa. La cual señala que los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos y fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales.

La investigación explicativa pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian, basa su metodología en el análisis de pruebas de hipótesis prácticas, donde se logra comparar las diferentes variables y las causas de las diferencias en los datos entre sí, obteniendo una comprensión aún mayor de la información que se obtuvo, y la que se brinda en la investigación.

#### **1.4.4. Tipo de investigación**

Dentro de la investigación, se puede encontrar dos tipos: las cualitativas ya que estudian las características de la población y las cuantitativas por la recopilación y análisis de datos numéricos, las cuales indican la dirección que llevará la investigación y las técnicas de indagación para alcanzar los objetivos.



## **1.4.5. Fuentes de información**

### **1.4.5.1. Fuentes primarias**

Según Cerdas, citado por Bernal (2006), usualmente se habla de dos tipos de fuentes de recolección de información; las primarias y las secundarias.

Las fuentes primarias son todas aquellas de las cuales se obtienen información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano, o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, entre otros (pág. 175).

Las fuentes primarias por utilizar durante el desarrollo de la investigación, serán en el trabajo de campo, mediante la observación de los hechos del entorno, entrevistas y encuestas a la población.

### **1.4.5.2. Fuentes secundarias**

Las fuentes de información secundarias son aquellos textos fundamentados en hechos reales, de acuerdo con Cerdas (2006):

Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o la situación, sino que solo la referencia. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información, son los libros, las

revistas, los documentos escritos, documentales, noticieros y los medios de información (pág.175).

Para el desarrollo del proyecto se tendrá accesos a libros, tesis de la Biblioteca Nayuribe, además, documentos electrónicos, páginas web, artículos de periódicos y documentos digitales, similares al tema por desarrollar, que permitan acceder a toda aquella información que complemente la investigación. También, vía web, información de las instituciones pertinentes con el desarrollo del proyecto.

#### **1.4.6. Instrumentos para la recolección de datos**

Los instrumentos para la recolección de datos son un recurso mediante el cual el investigador se vale para obtener información de primera mano del tema por desarrollar. Para la recolección de la información, se utilizará diferentes instrumentos, que faciliten la comprensión e interpretación de los resultados obtenidos, mediante la aplicación de ellos.

Según Monge (2011), existen diferentes instrumentos para la recolección de datos, los cuales son los siguientes.

- Entrevista estructurada: es un método diseñado para obtener respuestas verbales a situaciones directas o telefónicas entre el entrevistador y el encuestador. Una entrevista estructurada es la que emplea un cuestionario (o guion de entrevista) con el objeto de asegurarse que a todos los encuestados se les hacen las preguntas de manera estandarizada de igual modo y en el mismo orden.

- Cuestionarios: los cuales deben ser interesantes y libres de ambigüedades, fáciles de llenar que puede aplicarse personalmente, por correo, o bien, por teléfono, deben tomar en cuenta los objetivos y las variables de la investigación.
- Encuesta: los estudios que obtienen datos, mediante entrevistas a personas se denomina encuestas, si los entrevistados constituyen una muestra representativa de la población, estos estudios se denomina encuestas por muestreo (pág. 134).

#### **1.4.7. Análisis e interpretación de la información**

El análisis e interpretación de los resultados para la investigación se desarrollará mediante un procesamiento y análisis de la información recolectada por medio de los diferentes instrumentos por utilizar.

En una primera etapa, se procederá a realizar una visita al presidente de la ASADA de Corralillo, con el objetivo de conocer la historia y funcionamiento de ella, dicha labor se realizará por medio de una entrevista prediseñada con preguntas claves, para conocer a fondo la empresa por consultar.

Posteriormente, se realizará una descripción detallada de los conceptos y términos más relevantes, que se involucra en una Asociación administradora de acueductos y alcantarillados, mediante la búsqueda de información en las fuentes primarias y secundarias.

Por medio de un cuestionario estructurado, se pretende conocer detalles relacionados con aspectos organizativos, de control interno, financieros y de producción y comercialización y, por último, que demuestren el adecuado funcionamiento de la institución.

Una vez aplicados los instrumentos anteriores, se evaluará el servicio que brinda por la ASADA, y se tomará en cuenta la opinión de los clientes, mediante un cuestionario que permitirá la evaluación de la ASADA, y determinar por medio de todos los estudios, aspectos importantes que se deba mejorar, o bien, seguir promoviendo para su adecuado funcionamiento.

#### **1.4.8. Alcances y limitaciones**

##### 1.4.8.1 Alcances

- ✓ Al finalizar el proyecto, se espera alcanzar el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Gestión Financiera.
- ✓ La elaboración del proyecto buscará aportar información bibliográfica a futuros proyectos de la comunidad universitaria.
- ✓ Servirá para fomentar el desarrollo comunal de la Asada de Corralillo de Nicoya.

##### 1.4.8.2 Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación existió poco acceso a la información financiera que maneja la ASADA la cual no fue suministrada por el contador.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico, de referencia y conceptual**

## **2.1. Marco teórico**

En el desarrollo de un tema de investigación, se debe tomar en consideración aquellos aspectos que son parte fundamental en la idea del negocio, con el objetivo de desarrollar en el proyecto los fundamentos teóricos que este conlleva. Es por esto que, tomando en cuenta lo anterior, este capítulo buscará dar rumbo a la investigación, detallando cada uno de esos aspectos, conforme se desarrollará la investigación.

Dentro del estudio, en primera instancia, se definirá el marco de teórico, el cual consiste en una recopilación de conceptos teóricos, reglamentos y leyes por aplicar, los que se relacionan directamente con el desarrollo del tema y el problema de investigación.

Entre las Ciencias Sociales se puede identificar una amplia gama de disciplinas y ramas de estudio, entre ellas, se encuentra la administración.

La administración ha sido una de las actividades humanas importantes para la sociedad, que se ha ido implementado desde el principio de la evolución del ser humano, donde se fue dando la necesidad de ir formando grupos para realizar ciertas actividades, con el propósito de cumplir objetivos para su supervivencia, trayendo consigo, beneficios de superación.

Existen diferentes conceptos respecto de la administración. Koontz, Weihrich, Cannice (2008) definen administración como “el proceso de diseñar y mantener un ambiente donde individuos que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente” (pág. 4).

La administración consiste en la forma de realizar las actividades o procesos en conjunto o individual, llevando una línea donde se cumpla lo propuesto o asignado de la mejor manera. Para cumplir dichas metas, se debe cumplir los elementos que describe la administración, y que son las principales funciones de todo administrador o gerente que esté a cargo de una empresa u organización. Entre estas funciones está planear, organizar, dirigir y controlar.

Por medio de la administración, para que las actividades de trabajo de la organización o empresa se lleven a cabo, debe existir eficiencia, eficacia y productividad.

En síntesis, la administración es una ciencia y un arte que se implemente, siempre en la vida de las personas, aplicando los cuatro elementos principales, los cuales se describe seguidamente.

### **2.1.1. Planeación**

De acuerdo con Koontz, Weihrich, Cannice (2008), planear es “seleccionar proyectos y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; lo cual requiere toma de decisiones, es decir elegir una acción en varias alternativas” (pág. 106).

Es el primer paso por seguir para la realización de un proyecto o trabajo, ya que la planeación dice dónde se está y dónde se quiere llegar. Es donde se debe tomar una decisión entre varias alternativas que se presente, para cumplir con los objetivos y llegar a las metas propuestas.

### **2.1.2. Organización**

El proceso de organizar conlleva preparar al personal de la empresa pensando detalladamente en todos los detalles necesarios para su buen desarrollo de los objetivos organizacionales.

Según Koontz, Weihrich, Cannice (2008);

“La organización implica una estructura formalizada intencional de roles y posiciones” (pág. 204).

Existen dos tipos de organizaciones, la formal e informal. La formal consiste en estructura de roles en una empresa formalmente organizada. La informal en una red de relaciones interpersonales que surgen cuando las personas se relacionan entre sí.

Siguiendo el concepto de organización, se puede dirigir su significado al conjunto de ordenamientos logísticos y cronológicos de cada uno de los procedimientos de cada proceso.

### **2.1.2. Dirección**

Como ha mencionado, para administrar se debe considerar una serie de elementos, comenzando con la planeación, organización, siguiéndole lo que es la dirección.



Según Koontz, Weihrich, Cannice (2008),

La dirección “es el proceso de influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales del grupo” (pág. 412).

Es dar su apoyo o ayuda al grupo de trabajo para realizar las tareas o actividades asignadas. En toda organización o empresa, existe esa persona encargada de mandar, influir y motivar a los demás colaboradores, para que realicen tareas esenciales de lo que se desea lograr, ya sea a un corto, mediano o largo plazos, de acuerdo con el plan establecido de la organización o grupo.

### **2.1.3. Control**

De acuerdo con Koontz, Weihrich, Cannice (2008), control;

“Es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos que se logren” (pág. 528).

Planear y controlar está relacionado estrechamente. Sin objetivos ni planes, el control no es posible, porque el desempeño tiene que ser medido contra algunos criterios establecidos.

En toda organización, es necesario llevar a cabo controles sobre los procesos y las actividades que realiza cada uno de los colaboradores, así también, sobre las finanzas de la empresa. Es por esta razón que es necesaria la figura de la auditoría, ya que es la responsable de analizar y revisar la operatividad de la organización, de una manera fiscalizadora y asertiva, para realizar los cambios necesarios, a bien de propiciar una mejora en los procesos y la productividad de la organización.

En la ciencia de la administración existe la rama de la auditoría, la cual se define continuación. De acuerdo con Urrutia (1992), auditoría:

Es como la revisión objetiva de la contabilidad de los aspectos financieros y de operaciones de una organización económica, para el cual se procede a acumular datos ordenadamente; estos, posteriormente deben ser interpretados, y con base en ello, se emitirá una opinión (pág. 147).

Como se puede observar, con el concepto que se define, la auditoría consiste en la revisión por parte de un experto en la materia de los procesos contables, financieros y demás procesos productivos que realiza la empresa, con el fin de realizar una recomendación a la gerencia para mejorar la productividad, además, deja al descubierto aquellas equivocaciones y deficiencias que se pueda estar dando.

Según el propósito de la auditoría esta puede ser realizada por auditores independientes de la empresa, o bien, por empleados de esta. Urrutia (1992), explica que existen dos tipos de auditorías: interna y externa.

Auditoría externa: “es la realizada por auditores que no pertenecen a la empresa, y tiene como propósito inmediato juzgar si los estados financieros son correctos y rendir opinión profesional e independiente con respecto a la situación financiera” (pág. 148).

Como una manera de mantener la transparencia de los resultados, es recomendable realiza autorías externas, ya que los profesionales a cargo no poseen arraigo con la institución ni con los colaboradores, así tendrán una recomendación más imparcial y con una perspectiva más clara.

Auditoría interna: “es realizada por empleados que pertenecen a la empresa, pero que dentro de esta actúan con independencia, y tiene el propósito la revisión de las operaciones contables, financieras y otras como base para servir a la administración” (pág. 151).

Como apoyo de la gestión administrativa, el auditor interno realiza las gestiones para revisar los procesos y evitar las complicaciones en los procesos, así como identificar las fallas que realicen los colaboradores.

Según Wittington (2000), auditoría financiera “es la que cubre ordinariamente el balance general y los estados relacionados de resultados, ganancias, retenidas y flujos de efectivo. La meta es determinar si estos estados han sido preparados de acuerdo con los principios de contabilidad” (pág. 9).

De acuerdo con Enrique (2007), auditoría administrativa “es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar y lograr una ventaja competitiva” (pág. 11).

Cuando se realiza una auditoría administrativa, se enfoca en los procesos realizados por la gerencia o la administración, con el afán de comprender el desempeño de la gestión del administrador o el gerente.

## **2.2. Marco de Referencia**

El presente capítulo comprende todos los aspectos relacionados con las generalidades, objetivos y actividades de las Asociaciones de Acueductos y Alcantarillados de Costa Rica, también, lo concerniente a los aspectos legales, ambientales, administrativos, control y financiero, que se marca en el accionar de la Asociación, teniendo claro sus funciones como ente administrador de un servicio público para brindar un excelente servicio.

Méndez, C. (2005) hace mención que un marco de referencia en una investigación que se realice, debe tomar en cuenta el conocimiento previamente construido, pues forma parte de una estructura teórica ya existente.

El presente capítulo comprende todos los aspectos relacionados con las generalidades, objetivos y actividades de las Asociaciones de Acueductos y Alcantarillados de Costa Rica, también, lo concerniente a los aspectos legales, ambientales, administrativos, control y financiero, que se marca en el accionar de la Asociación, teniendo claro sus funciones como ente administrador de un servicio público y brindar un excelente servicio.

Méndez, C. (2005), hace mención que un marco de referencia en una investigación que se realice, debe tomar en cuenta el conocimiento construido, pues forma parte de una estructura teórica ya existente. (pág. 134).

### **2.2.1. Generalidades de las ASADAS**

Según Acueductos y Alcantarillados, en su documento transparencia y rendición de cuentas (2013), las ASADAS son:

Son órganos locales constituidos como asociaciones que, por delegación del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), administran, operan, dan mantenimiento y desarrollan los sistemas de acueductos y alcantarillados en aquellas comunidades en las que ni el AyA ni la municipalidad respectiva, prestan los servicios de abastecimiento de agua potable y saneamiento.

Las ASADAS se rigen bajo la figura de delegación y por la Ley de Asociaciones No. 218, del 8 de agosto de 1939 y su reglamento.

En Costa Rica existen aproximadamente 1500 operadores locales de sistemas de acueductos (incluye ASADAS y Comités Administradores de Acueductos Rurales –CAAR's), los cuales se encargan de abastecer de agua potable a prácticamente un 30 % de la población.

Gestionan el servicio público del agua de forma comunitaria. Además del abastecimiento de agua potable antes de 1961, la administración de los sistemas de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario era responsabilidad de las municipalidades.

Estas prestaban el servicio con la colaboración técnica del Departamento de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas y el de Ingeniería Sanitaria del

Ministerio de Salubridad Pública, tal y como lo establecía en ese momento la Ley General de Agua Potable (Ley No. 1634 de 18 de setiembre de 1953).

La Procuraduría General de la República, en su dictamen C-061-2008, del 4 de marzo de 2008, también ha señalado que las ASADAS:

Constituyen personas jurídicas de naturaleza privada que realizan labores de interés público pues brindan a la comunidad un servicio público –lo que no modifica su carácter privado y que, como tales, deben encontrarse organizadas de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley de Asociaciones.

Los recursos que administra una ASADA son fondos públicos, dado que estos son recaudados en virtud de y para la prestación de un servicio público, a partir de la delegación que hace el AyA. Ese ha sido el criterio externado en reiteradas ocasiones, por la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la República y el AyA.

### **2.2.2. Objetivos de las ASADAS**

Según el Instituto de Acueductos y Alcantarillados, el objetivo general de las ASADAS es “Lograr el desarrollo ordenado de los sistemas comunales, así como evaluar, asesorar y capacitar a las organizaciones a cargo de su administración y operación de forma que estas satisfagan las necesidades y expectativas de sus usuarios”.

### **2.2.3. Principales actividades**

Según el manual de Aspectos básicos para la gestión de las nuevas Juntas Directivas de las ASADAS, las principales actividades que ejercen son:

- Defensa del recurso hídrico y protección al medio ambiente.
- La construcción, administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas de acueductos y alcantarillados delegados por el AyA.
- Otorgar el servicio público de dotación de agua, en forma eficiente, igualitaria y oportuna a todos sus clientes, sin distinciones de ninguna naturaleza.
- Velar porque todos los sistemas, sus instalaciones de acueductos cumplan con los principios básicos del servicio público, tanto en calidad, cantidad, cobertura y eficiencia.
- Brindar apoyo en situaciones de emergencia y con colaboradores externos a la administración del acueducto.
- Registrar las decisiones que se toman en la Asada, para construir puntos de partida para el mejoramiento y fortalecimiento de la organización.
- Acatar y conocer la legislación nacional en cuanto a distribución y mantenimiento del agua potable.
- Presentar anualmente un informe de labores a la Asamblea General.
- Establecimiento de canales de comunicación para reporte de averías.

- Establecer un procedimiento para la aprobación e instalación de nuevos servicios.
- Diseño y aplicación de rutas para la lectura de los medidores y ejecución de las lecturas.
- Digitación de las lecturas de los medidores.
- Proceso de facturación y emisión de recibos.

#### **2.2.4. Aspectos legales**

Corresponde al acatamiento de las leyes, reglamentos y disposiciones legales que definen y regulan directa o indirectamente el quehacer diario de los prestatarios de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Las ASADAS deberán tomar en cuenta lo establecido para su operación en los diferentes estatutos y reglamentos emitidos por la administración pública, como por ejemplo: La Constitución Política, Ley General de Agua Potable, Ley Constitutiva de AyA, Ley de la ARESEP, Reglamento de prestación de servicio al cliente, Reglamento de uso y vertido de aguas residuales

Respecto de las ASADAS, existe un Reglamento para las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales, publicado en La Gaceta No150, del 5 de agosto de 2005.

La creación de este reglamento está fundamentada en el artículo 2, inciso g) de la Ley Constitutiva del AyA, donde se establece que este instituto puede delegar la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y



alcantarillado en organizaciones debidamente constituidas para tales efectos, dentro de los aspectos legales más importantes por tomar en cuenta son:

- La ASADA deberá tramitar y obtener Personería Jurídica e inscribirse ante el Registro de Asociaciones del Registro Público.
- La ASADA y el AyA deberán firmar un Convenio de Delegación, en el cual el Instituto faculta y acredita mediante la delegación a la ASADA, para que asuma la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de acueductos y alcantarillados.
- Remitir al AyA, los nombres y calidades de los miembros de la Junta Administradora, así como el del Fiscal, haciendo constar quién ostenta.
- Asesorarse en trámites legales para la adquisición e inscripción de terrenos, propiedades, maquinaria, vehículos y otros, a nombre de la ASADA.
- Las ASADAS deberán asegurar a sus trabajadores y cancelar puntualmente las cuotas patronales a la CCSS, así como los seguros de riesgos y pólizas de accidentes del INS.

#### **2.2.5. Aspectos organizativos**

Se refiere a todos los aspectos que se ligan con el cumplimiento de los estatutos, los reglamentos y la Ley de Asociaciones No. 218. Según el reglamento de las ASADAS “Proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual, las

personas alcancen con eficiencia las metas y los objetivos prioritarios para la organización. Dentro de las funciones básicas tenemos: planificación, organización, dirigir, ejecutar y controlar”.

Además debe elegirse cada dos años, Junta Directiva, la cual deberá estar compuesta por un presidente(a), vicepresidente(a), secretario(a), tesorero(a), vocal y el fiscal, se debe conocer, aprobar, rechazar o modificar los informes de labores que le rindan los otros órganos, también debe concretar la compra de bienes y aceptar donaciones y legados. Aprobar los reglamentos que dicta la Junta Directiva y avalar el presupuesto del año correspondiente y determinar el monto de la póliza de fidelidad con que debe estar cubierto el tesorero.

#### **2.2.6. Aspectos ambientales**

Las ASADAS deberán contar con un sistema de acueducto con la capacidad de brindar un servicio de calidad, en armonía con el medio ambiente y garantizando el abastecimiento de agua potable de la comunidad.

#### **2.2.7. Aspectos de control**

Para garantizar la transparencia en el manejo de fondos públicos y velar por el buen uso del patrimonio destinado a la prestación de servicios a la colectividad, las ASADAS deben aplicar la legislación e implementar procedimientos

administrativos y controles para el buen uso de los materiales, el equipo y vehículos y la ejecución correcta de labores administrativas, operativas y comerciales.

Algunas de las leyes que ayudan a controlar el funcionamiento de las ASADAS son:

- Ley de General de Control Interno No 8292.

Proteger y conservar el patrimonio público. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información, garantizar eficiencia de las operaciones y cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico que contribuya con el cumplimiento de los objetivos institucionales en las organizaciones públicas

- Ley de protección al ciudadano contra el exceso de requisitos y trámites administrativos. No 8220.

Proteger al ciudadano de: La corrupción, la ineficiencia administrativa. Promover la coordinación de los entes públicos. Propiciar un uso eficiente de los recursos por parte del Estado. Brindar en general, seguridad jurídica al ciudadano.

### **2.2.8. Aspectos financieros**

Cubre todos los aspectos relacionados con el manejo y control de fondos y el financiamiento de obras de inversión para el mejoramiento y reposición de los sistemas: contabilidad, control de egresos e ingresos, presupuesto, entre otros.

## **2.3. Marco conceptual**

En este capítulo, se describirá algunos conceptos relevantes para el análisis de la investigación, para ayudar al lector comprender la lectura del proyecto. Entre los conceptos más importantes se encuentran los aspectos básicos para la sostenibilidad de las ASADAS, una herramienta para la administración de las Asociaciones, y así tomar decisiones para el crecimiento de ellas.

A continuación, se detalla los conceptos en estudio, con sus respectivas citas bibliográficas.

### **2.3.1. Aspectos operativos**

Gómez (2013), cita lo siguiente: “se denomina al conjunto, jerárquica y secuencialmente ordenado de análisis y decisiones asumidos por el analista para identificar, seleccionar, valorar, articular y prever los recursos físicos, lógicos y humanos para adelantar con éxito su proyecto”.

Los aspectos operativos son todos aquellos procedimientos que se lleva a cabo, para ejecutar las labores dentro de la organización, tomando en cuenta los diferentes recursos para la ejecución.

### **2.3.2. Aspectos de cobro**

Según Massons (2014), “el cobro es un movimiento de entrada de dinero posterior a la venta y en ocasiones independiente de la misma” (pág.73).

La acción de la cobranza se da por la venta de un bien o servicio, si la acción de cobrar no se realiza, no se recibe los fondos que se necesita para poder funcionar y cumplir con sus obligaciones.

El proceso de la cobrar suele ser estipulado por quien ofrece el producto o servicio, aquel que debe pagar, ya debe conocer las condiciones con las cuales se va regir.

Las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles y originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente” (Barron, pág. 66).

### **2.3.3. Control interno y clasificación**

Según Catácora (1996), el control interno:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable (pág. 238).

Clasificación del control interno:

Control interno administrativo: Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con la eficiencia en operaciones e identificación con las políticas de la empresa y, por lo general, tienen una relación directa con los registros financieros.

En el control administrativo se involucra el plan de la organización y los procedimientos y registros relativos a los procedimientos decisorios que orientan la autorización de transacciones por parte de la gerencia.

Control interno contable: Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros, generalmente, se incluye sistemas de autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes de los deberes de operación y custodia de activos y auditoría interna, el objetivo principal es la protección de los activos y la obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.

Actividades de control: Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, en todos sus niveles y en todas sus funciones, además, comprenden una serie de actividades diferentes como pueden ser autorizaciones o aprobaciones.

Del Toro, Fonteboa, A, Armada E., Santos, M. (2005) citan las diferentes tipos de actividades de control que existen, las cuales son:

- ✓ Separación de tareas y responsabilidades.
- ✓ Coordinación entre áreas.

- ✓ Documentación.
- ✓ Niveles definidos de autorización.
- ✓ Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos.
- ✓ Acceso restringido a los recursos, activos y registros.
- ✓ Control de la tecnología de información.
- ✓ Indicadores de desempeño.
- ✓ Función de auditoría interna e independiente.

#### **2.3.4. Gestión del riesgo**

Briones, F. (2012), lo define como: “es el proceso planificado, concertado, participativo e integral de reducción de las condiciones de riesgos. Además, es el conjunto de decisiones administrativas, organizativas y conocimientos operacionales para implementar políticas y estrategias, con el fin de reducir el impacto”. (pág. 83).

Respecto de lo citado, gestionar el riesgo independientemente en el área que sea es realizar aquel proceso que evite contrarrestar los hechos en el momento que pueda ocurrir. Además, permite analizar las herramientas e instrumentos necesarios que se pueda desarrollar o utilizar para cubrir la entidad, área o región expuesta.

Ávila, J. (2005), menciona que existen varios tipos de riesgos, los cuales son:

Riesgo operativo: “representa la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información, en los controles internos, errores en el procesamiento

de las operaciones, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude o error humana”.

El riesgo operativo surge dado a la posible ocurrencia de sucesos inesperados, que se relaciona con los aspectos operativos y tecnológicos de las actividades de la empresa en un momento dado.

Riesgo legal:

La posible pérdida debida al incumplimiento de las normas jurídicas y administrativas aplicables, a la emisión de resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y a la aplicación de sanciones con relación a (sic) las operaciones, se presenta cuando alguna de la contraparte no tiene autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción.

El riesgo legal se da en el momento que no se cumpla con las normas, leyes o reglamentos establecidos para realizar cierto trámite o gestión, siendo en el área que sea, además, si no se cumple con la autoridad legal.

Riesgo ambiental: Delgado, M. (2007), lo define “como la posibilidad de sufrir un daño, ya sea este hacia instalaciones, personas, o medio ambiente se puede expresar el riesgo como producto de la probabilidad de que ocurra un accidente por las consecuencias de dicho accidente”.

Es aquel que pueda existir provocando al ambiente catástrofes, si no se toma las medidas necesarias a la hora que sucedan los hechos, incluye desde las personas, animales, naturaleza e instalaciones.

El riesgo de solvencia y liquidez va de la mano, el cual tiene que ver con el área financiera de una empresa, entidad u organización. La liquidez es la facilidad



con la que un activo pueda convertirse en dinero efectivo, y la solvencia es el nivel de capital que tenga la empresa para poder cubrir sus obligaciones.

El Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas.

Acuerdo SUGEF 24-00, (2001), define los siguientes conceptos, a saber.

Riesgo de solvencia:

Se presenta cuando el nivel de capital de una entidad es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial. La determinación de las pérdidas estimadas se basa en la calidad y estructura de los activos de los intermediarios financieros.

Riesgo de liquidez: “se refiere a la posibilidad de que entidad financiera no posee los recursos líquidos necesarios para atender sus exigibilidades u obligaciones con terceros en el corto plazo”.

### **2.3.5. Análisis financiero**

El estudio financiero tiene como objetivo establecer los recursos que demanda determinado proyecto, tomando en cuenta los ingresos y egresos que generará y la forma como se financiará.

A raíz de la rápida evolución de la economía, las empresas se ven en la necesidad de avanzar rápidamente en los aspectos económicos de los negocios, por lo que es primordial analizar la información financiera y determinar qué

beneficios se puede obtener, al realizar un análisis y procesamiento de la información, que sea confiable, relevante y comprensible.

Según Guajardo & Andrade (2008) “El objetivo de la información financiera es generar y comunicar información útil de tipo cuantitativo para la oportuna toma de decisiones de los diferentes usuarios externos de una organización económica”.

Para elaborar la información financiera, es necesario la aplicación de las diferentes herramientas las cuales se desarrollará a continuación.

Citado por Guajardo & Andrade, la Norma Internacional de contabilidad Núm. 1 expresa:

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y el desempeño financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la información financiera, del desempeño financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado.

Según Anzil, F. (2012), el estudio financiero: “Es el análisis de la capacidad de una empresa para ser sustentable, viable y rentable en el tiempo”. (pág. 79)

El estudio financiero abarca los estados financieros básicos que permiten determinar si, financieramente, el proyecto puede generar ingresos que ayuden a

sufragar los gastos y costos de producción y, a su vez, mantener un nivel de utilidades que permita que, en un periodo determinado, la empresa pueda operar.

#### 2.3.5.1 Estado de situación financiera o balance general

El fin es presentar una relación de recursos de la empresa, así como las fuentes de financiamiento y de dichos recursos. Además, permite tomar decisiones en áreas como inversión y financiamiento. El estado de situación financiera es un estado financiero básico, que muestra los montos del activo, del pasivo y del capital en una fecha específica, en otras palabras, muestra los recursos que posee el negocio, sus adeudos y el capital aportado por los dueños.

#### 2.3.5.2. Estado de caja.

El flujo de caja son los ingresos y egresos de dinero que tiene una empresa durante un período determinado, el cual busca sistematizar la información de carácter monetario, que se van desarrollando durante determinadas etapas del proyecto para determinar la rentabilidad.

Flujo de caja de inversión (sin financiamiento): se da a partir de las actividades operativas, una vez que se han satisfecho las necesidades de inversión, es decir, que la inversión inicial proviene de fuentes de financiamientos propias.

Flujo de caja de inversión (con financiamiento): se da cuando los recursos que utiliza el proyecto o la empresa son, en parte propios, y en parte de terceras personas.

Flujo de caja Proyectado: para elaborar un flujo de caja se debe contar con la información sobre los ingresos y egresos de efectivo que haya tenido la empresa. Para elaborar un flujo de caja proyectado, también conocido como presupuesto de efectivo, para lo cual se necesitará las proyecciones de los futuros ingresos y egresos de efectivo de la empresa, para un periodo determinado.

### 2.3.5.3. Estado de flujo de efectivo

Su objetivo es dar información acerca de la liquidez del negocio, es decir, presentar una lista de las fuentes de efectivo y de los desembolsos de él.

Es un informe que desglosa los cambios en la situación financiera de un periodo a otro, e incluye, de alguna forma, las entradas y salidas de efectivo, para determinar el cambio en esta partida, factor decisivo para evaluar la liquidez de un negocio.

La fórmula por utilizar para el cálculo es la siguiente:

$$\text{SALDO INICIAL DE EFECTIVO} + \text{AUMENTOS (operación, financiamiento, inversión)} - \text{DISMINUCIONES (operación, financiamiento, inversión)} = \text{SALDO FINAL DE EFECTIVO.}$$

Estado de cambios en el patrimonio activos pasivos patrimonio, análisis vertical y horizontal).

#### 2.3.5.4. Estado de cambios en el patrimonio, activos pasivos patrimonio

Los estados financieros son los documentos que brindan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la administración de una empresa. Entre ellos, estado de cambios en el patrimonio.

Farías (2014), lo define: “muestra los cambios en la inversión de los accionistas o dueños durante el periodo”. (pág. 189).

Para la elaboración de dicho estado, se requiere del estado de situación y resultados. Este tiene como finalidad mostrar las variaciones que sufrieron las diferentes cuentas que componen el patrimonio. Además, busca explicar y analizar cada una de sus variaciones, sus causas y consecuencias dentro de la estructura de la empresa.

De sus análisis se puede detectar situaciones, tanto negativas como positivas, para la futura toma de decisiones de sus interpretadores o dueños.

León (2011), define los siguientes conceptos:

**Activos:** “se compone de bienes y derechos que son propiedad de la empresa o entidad”.

**Pasivos:** “representa todas las deudas y cargos de la entidad”.

**Patrimonio:** “es la diferencia aritmética entre el valor de todos los bienes y derechos de la entidad y el total de sus deudas y obligaciones”. (pág. 188).

Los tres términos citados significan lo que es contabilidad; siendo esta la técnica que se utiliza para el registro de todas las operaciones de la empresa y; así

tomar futuras decisiones para su crecimiento. Además, forman lo que se llama evacuación contable, que está a un lado pasivo y al otro pasivo y patrimonio.

Los activos se dividen entre tres categorías: activo circulante, activo fijo y activo diferido, subdividiéndose en demás cuentas que conforman entre sí el activo total de la empresa. Al igual, los pasivos, se clasifican en pasivo circulante a corto plazo, pasivo fijo a largo plazo y pasivos diferidos.

#### 2.3.5.5. Razones financieras

El uso de razones financieras se constituye en una herramienta para hacer análisis de la realidad financiera de cualquier organización. Su empleo puede determinar cómo se ha desempeñado la empresa y dar datos para tomar medidas correctivas.

Según Salas (2012), las razones financieras:

Constituyen índices que relacionan a dos partidas de los estados financieros, con el propósito de lograr la medición de un aspecto o área de la situación financiera de las empresas. Cada razón es una medida, cuyo resultado posee un significado específico y útil para el análisis. (pág. 192).

Con las razones financieras, las organización pueden realizar una análisis más crítico del uso que se da a cada una de sus cuentas, es por esto que su aplicación puede determinar factores de suma importancia en la toma de decisiones, como lo es el índice de apalancamiento, el periodo medio de cobro, entre otros.

Las razones financieras se pueden clasificar en los siguientes grupos:

- De liquidez: las cuales miden la capacidad de la empresa para identificar sus necesidades de efectivo, entre ellas están; razón circulante, prueba ácida, razón de efectivo, razón de capital de trabajo a activos e intervalo promedio.
- Razones de actividad: miden la liquidez de los activos; rotación de cobro, días de recuperación de cobros, rotación de los inventarios, días en inventario, rotación de capital de trabajo, rotación de los activos fijos y rotación de los activos totales.
- Razones de apalancamiento: miden el uso de la deuda por parte de la empresa, comparado con el uso de capital y su capacidad de pagar los intereses y otros gastos fijos, dentro de ellas están, razón de deuda total, razón de deuda total a capital contable, razón de deuda a largo plazo, razón sobre el interés devengado, razón de cobertura de efectivo, estructura de capital.
- Razones de utilidad, miden el desempeño de toda la empresa y su eficiencia en la administración de los activos pasivos y capital; margen de utilidad, rendimiento en activos y rendimiento en capital contable.

#### 2.3.5.6. Análisis vertical y horizontal.

Según Salas el análisis vertical:

Establece la relación porcentual que guarda cada partida del estado con respecto a la cifra total o principal en un mismo periodo. Esta técnica identifica la importancia e incidencia relativa de cada partida y permite

una mejor comprensión de la conformación y estructura de los estados financieros (pág. 37).

Cuando se requiere analizar las cuentas entre sí, se utiliza el análisis vertical, ya que en él se logra la comparación de la cuenta de mayor importancia en cada apartado del balance de comparación con las cuentas de ese apartado, para la cual se obtendrá un porcentaje, el cual se puede comparar en una línea de tiempo.

Análisis horizontal:

Permite determinar la magnitud e importancia relativa de las variaciones registradas en los estados, a través del tiempo, con la finalidad de identificar las tendencias de crecimiento, estabilidad o disminuciones que muestran las partidas de ingresos, costos, gastos, activos, pasivos y patrimonio. Los estados financieros comparativos de dos o más periodos originan el análisis horizontal (pág. 29).

Con el análisis horizontal se logra identificar las variaciones en el tiempo en las cuentas y su valor relativo, es decir, se logra comparar periodos anteriores con los actuales, de esta manera, se logra identificar aquellas que presenten variaciones de gran importancia para la organización.



## **Capítulo III**

### **Evaluación organizativa, financiera, de control interno y de producción y comercialización de la ASADA de Corralillo de Nicoya**

### **3.1. Evaluación organizativa, financiera, de control interno y de producción y comercialización**

La comunidad de Corralillo de Nicoya cuenta con acceso de agua potable desde aproximadamente el año 1937, cuando iniciaron como un comité de cañería, esta figura se mantuvo hasta el año 2008, a partir de este momento se constituyó formalmente como ASADA, regulada por Acueducto y Alcantarillado, inscrita formalmente el 11 de setiembre del mismo año, con el nombre de Asociación Administradora del Acueducto y Alcantarillado Sanitario de Corralillo de Nicoya.

Tiene cédula jurídica 3-002-581595, está conformada por cinco personas, las cuales cumplen los puestos de presidente, tesorero, secretaria, vocal 1 y vocal 2 y un fiscal externo. Los miembros son elegidos cada dos años, mediante elección popular, en una asamblea donde se toma en cuenta la opinión de los abonados.

La ASADA se encuentra debidamente legalizada, inscrita y al día, con los pagos ante Tributación, Caja Costarricense del Seguro Social y, a la vez, cuenta con una póliza de riesgos laborales que respalda a los trabajadores. El presidente es la persona encargada de calendarizar y realizar los pagos

Dentro de los hallazgos se determina que la Asociación no cuenta con una estructura organizacional, que permita direccionar la empresa, no posee un organigrama que describa jerarquías y dependencias, a su vez, no cuenta con una misión que describa su razón de ser y para qué fueron creados. Asimismo, carecen de una visión que refleje hacia dónde van y lo que quieren proyectar.

La organización no cuenta con objetivos claros y bien establecidos, que determinen qué quieren alcanzar en un periodo, de acuerdo con el uso de los

recursos, por lo tanto, tampoco se cuenta con metas, procedimientos o métodos que permitan el alcance de los objetivos para poder medir el impacto que generan ante la comunidad.

Sin embargo, los miembros de la Asada se encuentran muy comprometidos y se muestran íntegros en la toma de decisiones, e identificados con valores que caracterizan a cada uno de sus integrantes, por lo que voluntariamente comparten opiniones constructivas, las cuales les permiten velar por el bienestar de la comunidad en temas de agua potable.

A pesar de que la organización no cuenta con objetivos, metas y estrategias establecidas, la junta directiva está comprometida con el uso racional de los recursos, por lo que realizan una reunión mensual, o bien, dos o más, en caso de ser necesarias, para tratar temas de importancia, que les permitan tomar decisiones enfocados en la comunidad.

No poseen una oficina exclusiva para realizar las reuniones, por lo que se ven en la necesidad de realizarlas en casa de algunos de sus miembros, por lo que se turnan cada mes para poder realizarlas.

Previamente a las reuniones, los miembros realizan anotaciones sobre los temas por tratar, para luego analizarlas y tomar decisiones en conjunto. Durante el desarrollo de las reuniones, la secretaria toma nota de todos los puntos tratados durante la reunión, con el objetivo de llevar control de los temas abordados para darles seguimiento.

La Asada tiene establecido el límite de cobertura, que abarca desde la entrada principal (El Puente), hacia Caballito 400 metros, el centro de Corralillo y, posteriormente, 2 km hacia el Boquete.

Cuentan con aproximadamente 210 abonados activos, lo que equivale a unas 800 personas, quienes son abastecidos con cuatro pozos, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: dos en el Boquete, uno en San Andrés y uno en el Cañal, a su vez, cuentan con una naciente de agua entre Corralillo y Caballito, que abastece a un 80% de la población, también, cuentan con dos hidrantes a lo largo del límite de cobertura, todo lo anterior, inscrito a nombre de la Asociación.

En cuanto a las medidas de seguridad, los pozos se encuentran debidamente cercados, e impiden el ingreso de terceras personas, sin embargo, no cuentan con la debida rotulación, la cual indique que son propiedad privada y que su ingreso es exclusivo para personal autorizado.

En cuanto a los hidrantes, estos se hallan ubicados en sitios estratégicos para un casual evento. La naciente es de fácil acceso y se le brinda mantenimiento frecuente para conservar su buen estado. El mantenimiento del agua potable se da de manera regular, se clora todos los meses y cada dos meses se lava, también, se realiza dos análisis de laboratorio al año, para determinar si existe algún tipo de contaminación al arrojar un análisis más detallado de la calidad del agua, el cual fiscaliza el Ministerio de Salud.

El precio por metro cúbico está establecido, según lo que dicta la ley y está regulado por la ARESEP, en cuanto a los cortes del servicio de agua potable. Para el año 2016, se registró más racionamientos en el verano, debido a las sequías que

se han presentado en los últimos años, las cuales tienen una duración aproximada de dos a cuatro horas, uno o dos días al mes.

Dichos cortes del servicio se comunica previamente a los abonados, para que tomen las medidas del caso, y para lo que va del año 2017, no se han presentado racionamientos, dada la cantidad de lluvia, lo que ha permitido poder abastecer a la comunidad sin contratiempos. Aparte del servicio de agua potable, la Asada no brinda ningún otro servicio adicional.

La Asociación cuenta con una persona incluida en la planilla de la CCSS y el INS, la cual ocupa el puesto de fontanero. Sin embargo, no disponen de un manual de puestos detallado con las actividades que le corresponde realizar. Las actividades que ejecuta se han establecido únicamente de palabra, mas no especificadas en un manual.

En cuanto al salario de dicho trabajador, se basa en el salario mínimo establecido por ley. Los permisos otorgados, las vacaciones se realizan con antelación, pero no se lleva registros de él. El pago del salario se realiza mediante un cheque, al igual que el pago de las horas extras, en caso de ser necesarias, y se lleva un respaldo de todas las salidas de dinero por concepto del salario.

El fontanero no recibe capacitaciones en sus labores por parte de la Asociación, ya que tienen los recursos y los medios para poder ampliarle sus conocimientos, sin embargo, el AyA, en algunas ocasiones, ha solicitado a la administración que, a manera de préstamo, permitan que el señor les ayude en algunos proyectos que favorecen a él, para adquirir algunos conocimientos extras.

La Asada no cuenta con un local fijo para el resguardo de los activos, tampoco poseen un seguro que respalde el daño, robo o extravío de ellos, sin embargo, si se encuentran resguardados los títulos de propiedad de los activos para su eventual uso, en caso de ser necesarios, en una caja con llave, la cual está bajo la responsabilidad del presidente en su casa de habitación.

En cuanto a los aspectos contables, la ASADA dispone de un contador por servicios profesionales, sin embargo, lleva registro a partir del segundo semestre del año 2016, por lo que durante mucho tiempo, no presentaban estados financieros. Para el desarrollo del proyecto, se solicitó los registros contables, sin embargo, no se tuvo acceso a ellos, por lo que se desconoce la forma en la que llevan la contabilidad durante ese lapso.

No obstante, el presidente da seguridad que, al menos en los pagos de impuestos, se encuentra al día y, a la vez, se determina que tienen muchas debilidades en el aspecto financiero, ya que no llevan un adecuado control que demuestre el estado real en el que se encuentran las finanzas de la Asociación.

El presidente también expresa su inconformidad con el contador, ya que a pesar de ser muy respetuoso, les ha fallado con la presentación de los estados financieros.

Por otro lado, el manejo del efectivo, la tesorera es la encargada de llevar un registro mensual, donde se detalla los montos que ingresan por concepto del servicio de agua potable, pero es un registro manual y no sistematizado, lo cual, en ocasiones, puede complicar la interpretación de él.

El único control para verificar los gastos son las facturas que respaldan las salidas de dinero. También, se cuenta con un fondo de caja chica de aproximadamente ₡150 000, utilizado para gastos menores. Dicha caja está bajo la responsabilidad de la tesorera, y el contador es la persona encargada de realizar un pequeño arqueo mensual (manual), para determinar que se esté manejando adecuadamente los recursos.

El cobro mensual por el servicio de agua potable lo realiza una persona externa, que comisiona por cada recibo pagado, dicho cobro se realiza de forma manual a inicios de cada mes, y a cada abonado se le hace entrega de un recibo, donde se detalla los metros cúbicos consumidos.

La tesorera resguarda, tanto el dinero como las copias de los recibos, para realizar una liquidación posterior, que se revisa junto con el presidente. En cuanto a la morosidad de los abonados de la Asada, es un porcentaje muy bajo, casi nulo, ya que posterior al cobro, dos días después máximo, ya los abonados han cancelado la deuda, pues a pesar que el abonado se atrase algunos días, siempre realiza el pago.

El dinero recaudado se deposita todos los 20 de cada mes en una cuenta bancaria que se encuentra a nombre de la Asociación y la administran el presidente y la tesorera, sin embargo, antes de ser depositado, el dinero lo guarda la recaudadora, pero no se cuenta con una caja fuerte que garantice que no se vaya a extraviar el dinero o algún recibo.

La Asada de Corralillo no cuenta con créditos con ninguna institución bancaria, por lo que hacen frente a los gastos con los ingresos que perciben por

brindar el servicio de agua potable. Los pagos diversos se realizan por medio de cheques o transferencias bancarias. Se lleva un registro de cada movimiento y los gastos son discutidos y aprobados por junta directiva.

En relación con los activos, se lleva un control manual de cada uno, y se debe realizar un inventario cada año, sin embargo, hace aproximadamente dos años no se realiza, para verificar que todo se encuentre debidamente registrado. Tampoco cuentan con un lugar físico adecuado para el resguardo de los activos, los cuales no se encuentran con su respectiva placa de identificación.

Los materiales de fontanería, de igual forma, están guardados en la misma bodega que está ubicada en la casa del presidente, y la autorización de salida de cada artículo está bajo la responsabilidad del fontanero.

Por último, se determina que la Asociación no recibe periódicamente donaciones o ayudas para sufragar los gastos o cubrir ciertas necesidades, solo se encuentra registro de una donación por parte de la Municipalidad de Nicoya, hace aproximadamente seis años.



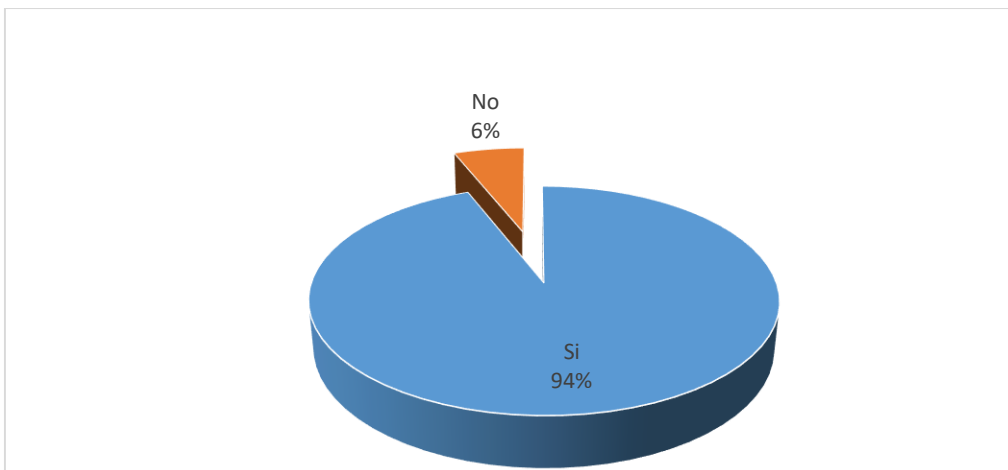
### 3.2. Análisis e interpretación de los resultados

Para dicho estudio, se realizó una encuesta, con el objetivo de conocer la opinión de los abonados de la ASADA de Corralillo. Se tomó en cuenta temas como tarifa, calidad del agua, administración de fondos, tiempo de respuesta del servicio y acceso a la información que brinda la ASADA al usuario. Se tabula la información en gráficos, que ayude a la interpretación de los resultados para la toma de decisiones.

El instrumento estuvo compuesto de 12 preguntas cerradas y abiertas, las cuales fueron aplicadas a una muestra de 50 personas. A continuación, se presenta los resultados y análisis.

Los abonados de la ASADA de Corralillo muestran de los usuarios entrevistados dieron una respuesta positiva con un alto nivel de satisfacción, como se puede apreciar en el gráfico número uno, el 94% respecto al nivel de satisfacción sobre el servicio que se brinda.

**Gráfico 1: Opinión sobre el Nivel de satisfacción de los abonados de la Asada de Corralillo**

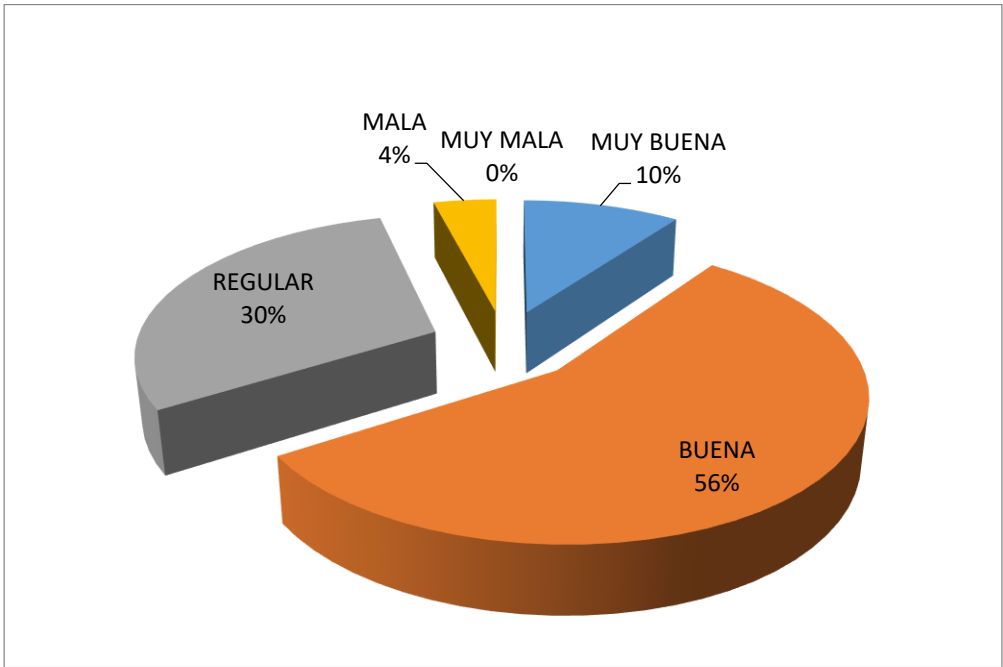


**Fuente:** Elaboración propia.

Es importante resaltar que la Asada de Corralillo tiene un buen posicionamiento, con respecto al servicio que brinda en los hogares de la comunidad, porque tan solo un 6% de la población opina no estar muy satisfecho, sin embargo, no externaron comentarios negativos con el servicio brindado.

Para la ASADA de Corralillo, es importante que continúen ofreciéndole un buen servicio a sus abonados, para que puedan seguir creciendo y expandiendo su mercado. El 56% de los encuestados opinó que la red de distribución del servicio de agua es buena, tal y como se refleja en el gráfico número dos; la minoría manifestó inconformidad con el servicio.

**Gráfico 2 Opinión sobre el servicio de distribución del agua de la Asada de Corralillo**

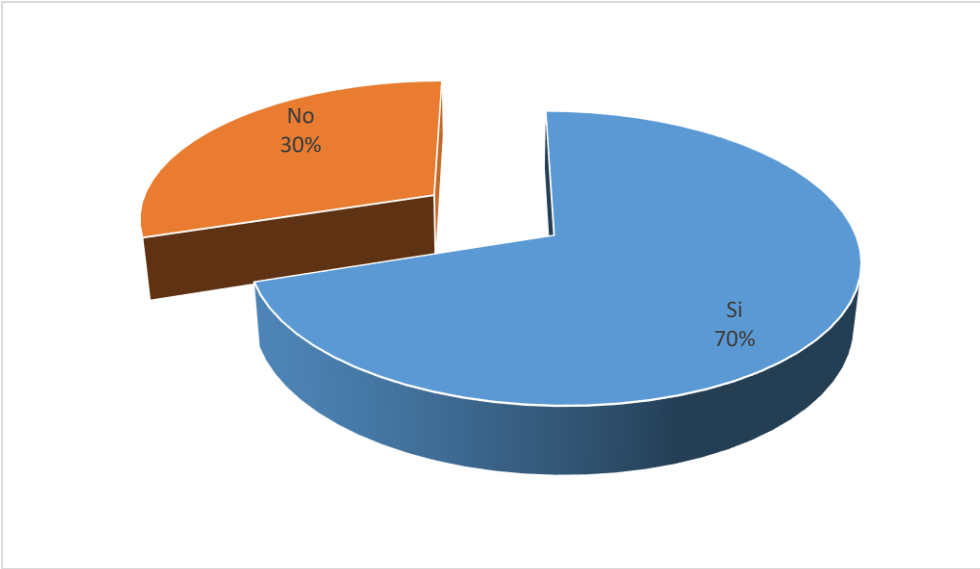


Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que un 30% de los abonados considera que el servicio es regular, lo cual se podría mejorar, considerando las opiniones de los clientes y poder alcanzar un mayor número de abonados satisfechos.

En cuanto a la relación del servicio y costo de la tarifa que tiene establecida la ASADA, un 70% de los encuestados que están conformes con el monto que pagan mensualmente, mientras que una minoría menciona que la tarifa es muy alta para la cantidad de agua que consumen, lo anterior se visualiza en el gráfico número tres

**Gráfico 3** Opinión sobre el precio justo del Servicio de agua de la Asada de Corralillo

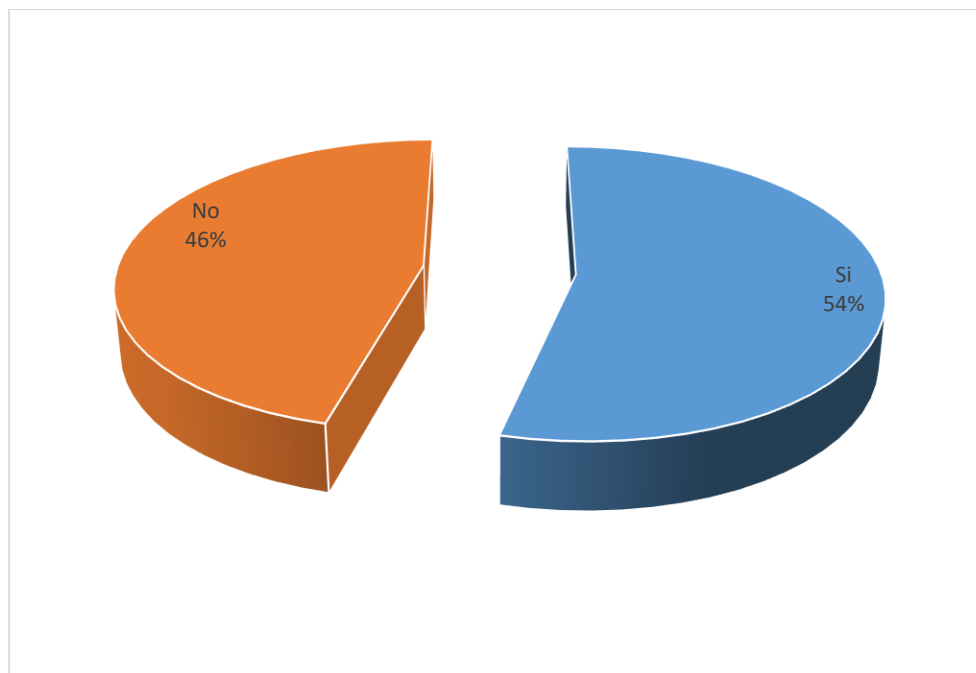


**Fuente:** Elaboración propia.

Dentro de los comentarios obtenidos, se determina que cierta parte de la población considera que las tarifas son muy altas, ya que alegan que pagan mucho dinero con respecto a lo que ellos consideran que consumen mensualmente.

Posteriormente, se consulta a los encuestados si tienen conocimiento de dónde proviene el agua que consumen. Un 54% indica que conoce su procedencia, sin embargo; el 46% desconoce de dónde se genera, como se demuestra en el gráfico número cuatro.

**Gráfico 4 Opinión sobre el conocimiento del origen del agua de la Asada de Corralillo**

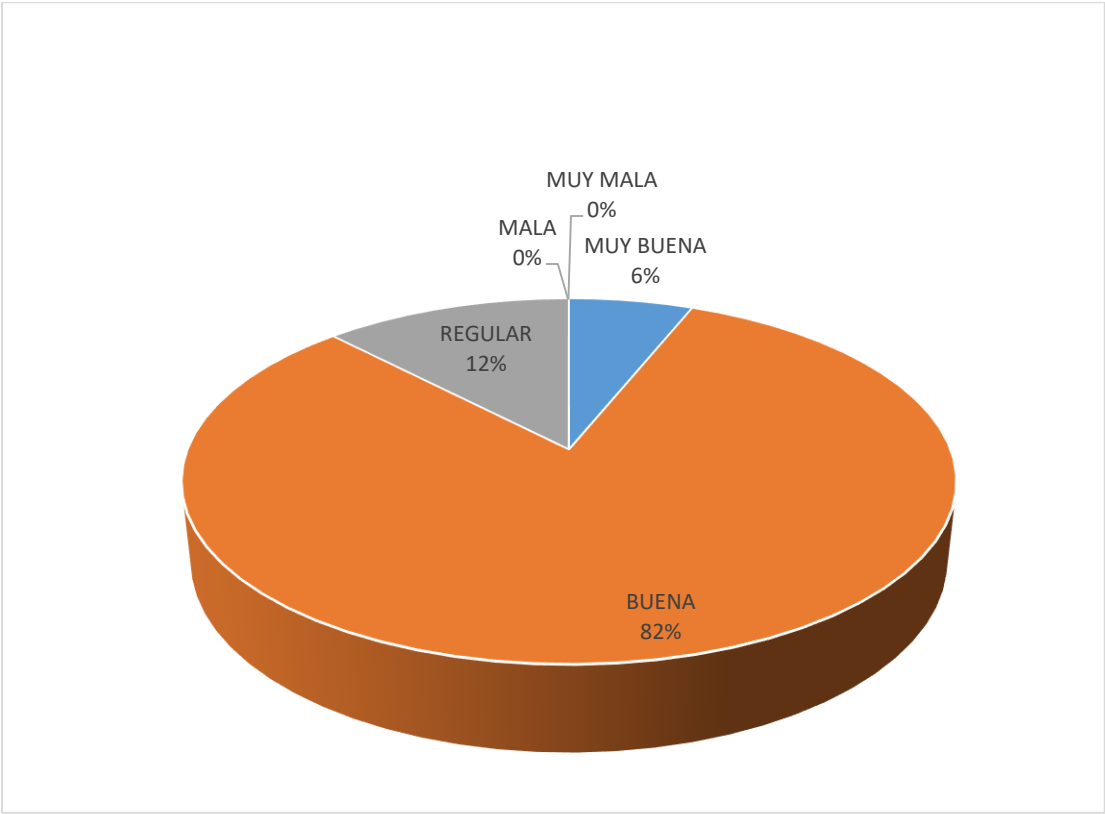


Fuente: Elaboración propia.

Se puede determinar, con base en las opiniones de los encuestados, que ese porcentaje de personas que desconoce de dónde proviene el agua potable, la gran mayoría no tiene ningún interés en conocer dónde se origina, solamente se conforman con tener acceso al servicio.

Las Asadas, como Asociaciones que brindan un servicio a las comunidades, deben estar alertas en el momento cuando se presente una avería, para solucionar el problema. Conforme al gráfico número cinco, se detalla que la Asada de Corralillo mantiene un tiempo de respuesta bueno, según lo manifestado por el 82 % usuarios del servicio.

**Gráfico 5 Opinión sobre el tiempo de respuesta cuando se presenta una avería en la Asada de Corralillo. Averías**

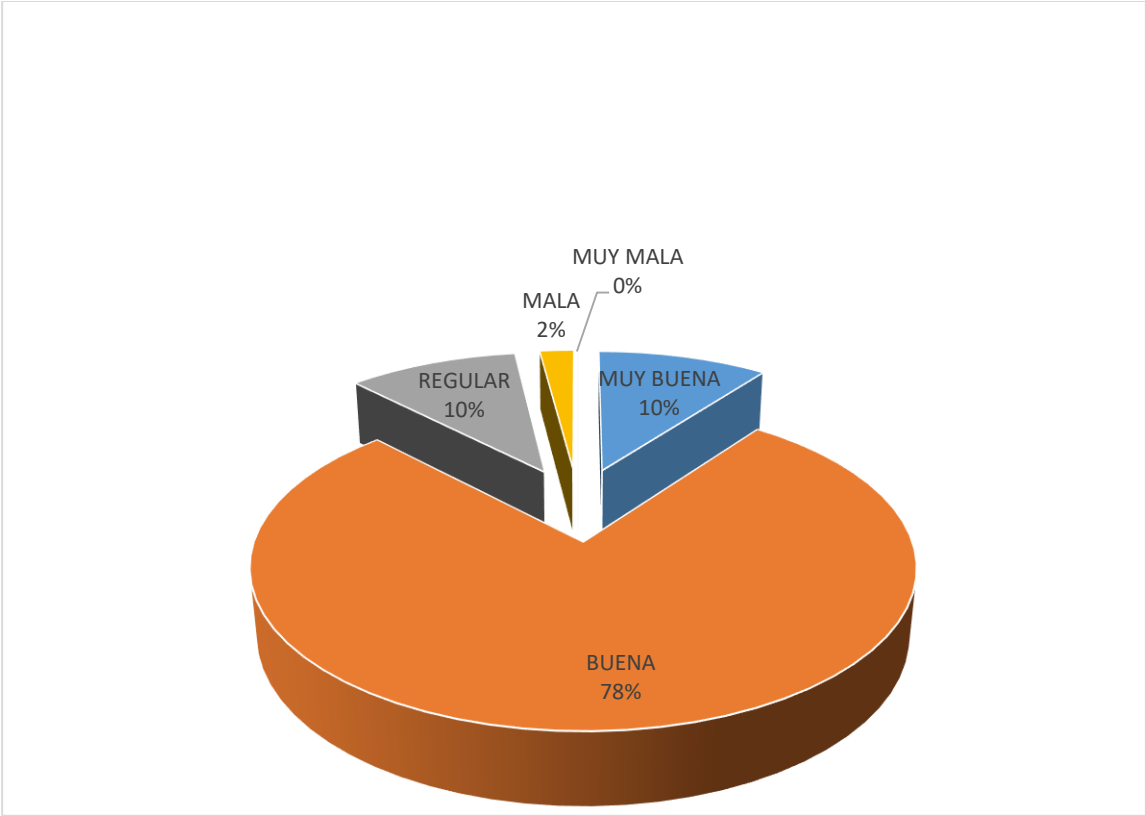


**Fuente:** Elaboración propia.

Con respecto al gráfico anterior, se determina que, a pesar de que los abonados no estén conformes con lo que pagan mensualmente, consideran que, en el momento de una de avería, la Asada responde de manera muy eficiente, ya que ninguna persona opina negativamente sobre este aspecto.

Las Asadas deben estar conformadas por miembros de la misma comunidad que se encarga de velar por dar un excelente servicio que beneficie a toda la comunidad. En cuanto a la administración de la Asada de Corralillo, el 78% manifiesta que es buena, como se observa en el gráfico número seis.

**Gráfico 6 Opinión sobre la administración que brinda la Junta Directiva de la Asada de Corralillo**

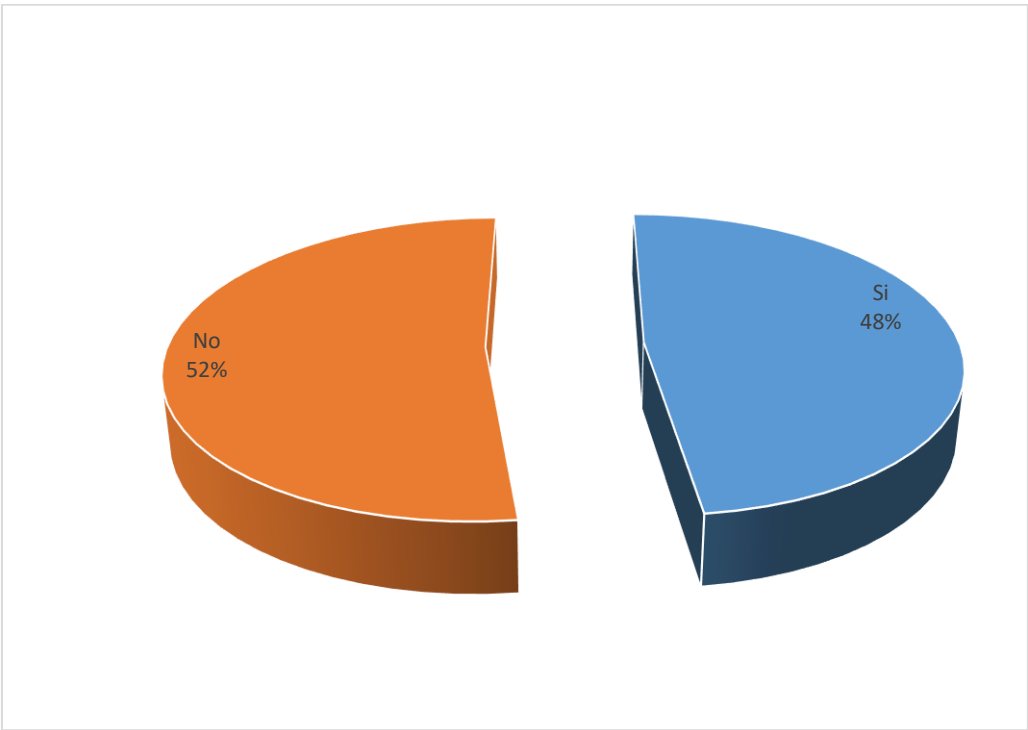


**Fuente:** Elaboración propia.

Con base en lo anterior, se puede decir que la población está conforme con las labores que realizan los miembros de esta junta, ya que solamente una persona alegó que la administración es mala, por lo que, en general, se puede considerar que se realiza un adecuado manejo de los recursos, según la opinión de los abonados.

Las Asadas recaudan mensualmente dinero por el cobro del servicio de agua que se brinda a cada abonado, este se invierte para mejoras del mismo acueducto, en el caso de la Asada en estudio, según evidencia el gráfico número siete, la gran mayoría de la población, es decir, un 52% desconoce en qué se gasta el dinero recaudado mensualmente.

**Gráfico 7 Opinión sobre la inversión de las ganancias obtenidas por el recaudo mensual**

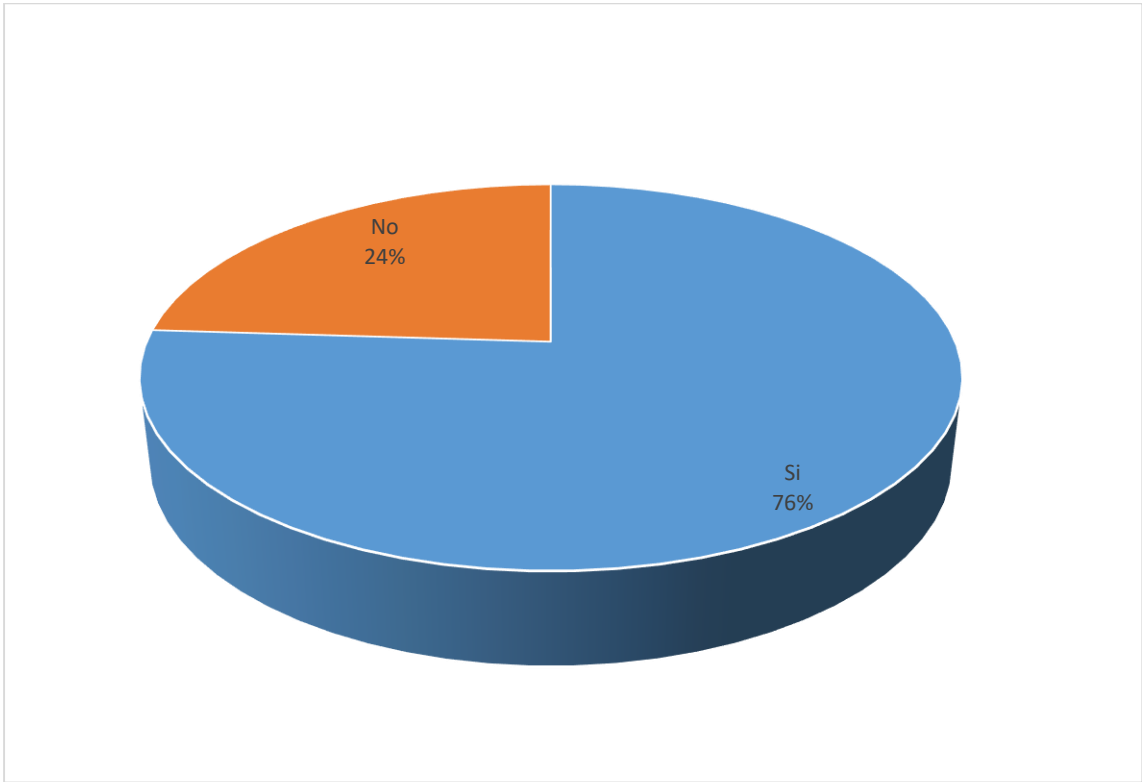


**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede señalar que existe cierta preocupación por parte de los abonados, ya que desconocen en qué se invierte el dinero que se recauda mensualmente, lo cual podría ocasionar que los abonados malinterpreten el destino de esos ingresos, al no existir interés por ellos, ya que la mayoría se mostró indiferente ante esa situación.

En época de verano, en todo el país la disminución del agua potable es muy común, así como los racionamientos, principalmente, en toda la zona de Guanacaste, debido al fenómeno de sequía, y para la comunidad de Corralillo no es la excepción, ya que según el gráfico número ocho, existe un porcentaje de un 76% de los encuestados, quienes perciben los cortes de agua durante la temporada de verano.

**Gráfico 8 Opinión de los abonados sobre la existencia de racionamientos del servicio de agua potable**



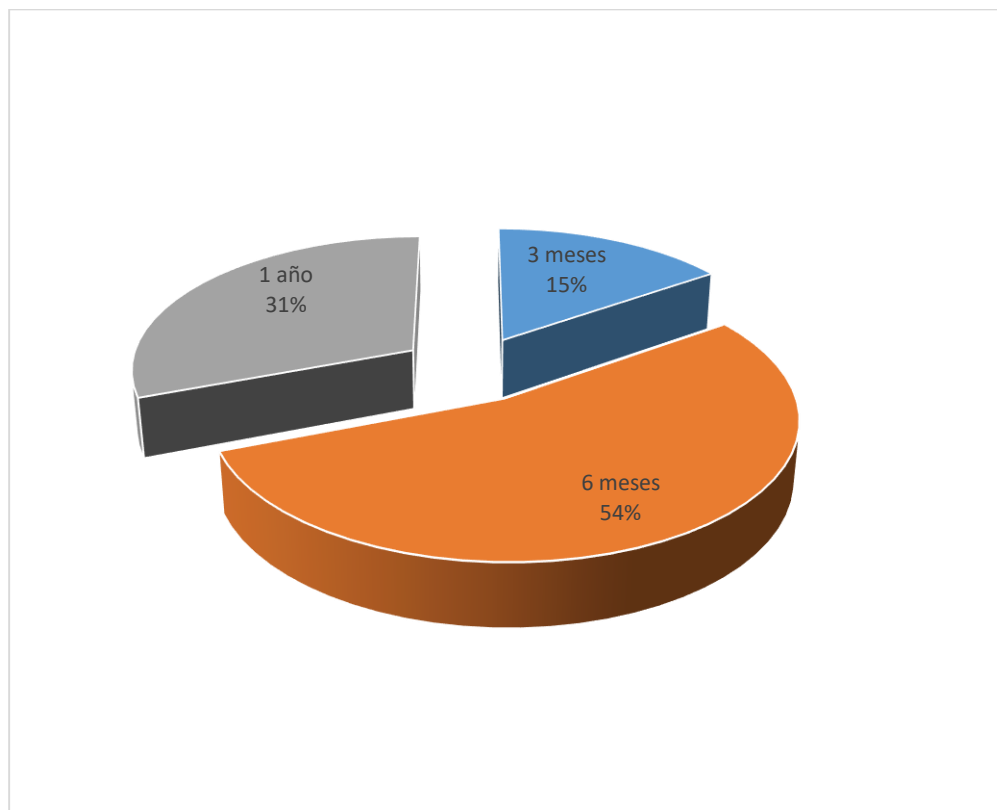
**Fuente:** Elaboración propia.

Debido a los cortes del servicio que se presenta durante la época seca, los abonados, en general, consideran que la falta de agua se da en periodos de tres a cuatro horas diarias, sin embargo, los mantienen informados de los cortes, para que ellos puedan continuar normalmente con sus jornadas, sin ser afectados.



Las Asadas, al ser una junta administradora que brinda un servicio a la comunidad, deben mantener informados a sus abonados de los movimientos que se realiza diariamente, sea económico, administrativo o algún cambio que se amerite hacer. De acuerdo con lo anterior, en el gráfico número nueve, se demuestra que un 54% de los abonados opina que las reuniones se llevan a cabo cada seis meses.

**Gráfico 9 Opinión sobre cada cuánto tiempo se realiza reuniones para dar informes**



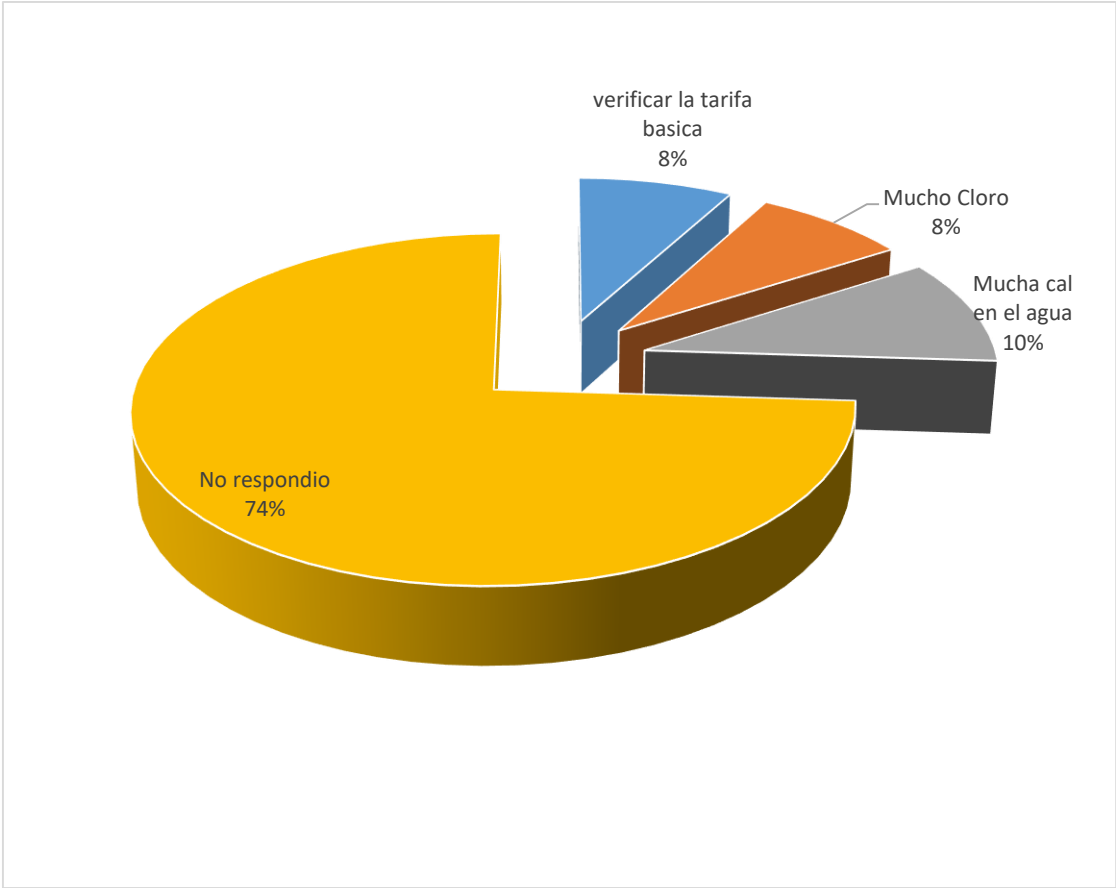
**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede determinar que existe una diferencia bastante grande en cuanto al tiempo que transcurre cuando realizan reuniones para dar informes, ya que los

abonados se mostraron bastante dudosos en el momento de responder, lo que señala que también en este aspecto, no existe mucho interés por parte de ellos.

En cuanto al estudio realizado, los usuarios dieron algunas sugerencias que consideran importantes para el mejoramiento del servicio de la Asada, entre las más importantes que se puede recalcar en el grafico número diez, el 10% menciona que el agua tiene mucha cal; el 8% el agua contiene mucho cloro y el otro 8% es que deben verificar la tarifa, porque está muy alta, mientras el 74% se abstuvo de dar recomendaciones al acueducto para que mejoren el servicio.

**Gráfico 10 Sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio de la Asada de Corralillo**



**Fuente:** Elaboración propia.

Se puede concluir del gráfico anterior, que los abonados muestran poco interés por sugerir mejoras para la Asada, lo cual puede ser preocupante, ya que los clientes pueden generar malos entendidos o problemas sobre la administración que se lleva a cabo por parte de la junta directiva.

De acuerdo con el siguiente cuadro, los abonados de la Asada de Corralillo calificaron las siguientes variables y arroja los siguientes promedios:

**Cuadro 1** Calificación del servicio brindado por las Asada de Corralillo, según variables 2017

<b>Línea</b>	<b>Descripción</b>	<b>Nota Promedio</b>
1	Infraestructura	5,1
2	Frecuencia del servicio	5
3	Horario de atención	5
4	Conformidad con la facturación	5
5	Calidad del agua	5
6	Acceso de información para los abonados	5
7	Manejo adecuado y conservación del agua.	5
8	Organización	4,9
9	Personal	4,9

**Fuente:** Elaboración propia.

Con respecto al gráfico anterior, se determina que los promedios en general se encuentran muy similares. La variación entre ellos es mínima, por lo tanto, se observa que todas las variables anteriores están ubicadas en un rango medio, es decir, ni malas ni buenas, por lo cual se debe tratar de mejorar todos aspectos, con el objetivo de obtener mayores calificaciones, que favorezcan un mejor manejo de los recursos.

## **Capítulo IV**

### **Conclusiones y recomendaciones**

## **4.1. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación organizativa**

### **4.1.1 Conclusiones**

- Se comprueba que la Asada de Corralillo carece de una estructura organizacional que logre identificar los diferentes niveles jerárquicos, dentro de esta organización.
- No se halló evidencia de un plan estratégico, debido a que no se encontró una misión, visión, valores y objetivos claros que identifiquen a la organización.
- No cuenta con un manual descriptivo de puestos, donde se detalle las funciones que corresponde a cada funcionario o miembro de la junta directiva, lo que ocasiona algunas confusiones en el momento de asumir responsabilidades y tomar decisiones.
- En la Asada de Corralillo, el personal que labora para fontanería no recibe capacitación por parte de la junta directiva, tampoco de ninguna otra organización, que le permita ampliar y mejorar los conocimientos.
- La Asada no posee un inmueble propio ni alquilado, que le permita realizar sus actividades administrativas, así como también, resguardar los activos, las herramientas y los insumos de fontanería.

#### **4.1.2 Recomendaciones**

- Se recomienda la elaboración e impresión de un organigrama, que permita identificar los niveles jerárquicos de la organización, para tener una mejor visualización de los cargos ocupados y utilizarlo de manera estratégica para facilitar los procesos.
- Desarrollar un plan estratégico que permita conocer la misión, visión, valores y objetivos que identifica a la Asada, y que cada de los miembros se sienta identificado y comprometido con cada uno de ellos.
- Elaborar un manual de puestos con las principales características de las labores que deben realizar cada uno de sus miembros y, a la vez, que identifiquen las funciones que tienen que realizar, así como la manera en la que deben ejecutarlas.
- Es necesario que la junta directiva se comprometa a brindarle capacitación continua al fontanero, con empresas especializadas, con el objetivo de mejorar el servicio que se ofrece actualmente.
- Es necesario que se realice y analice un proyecto para alquilar una oficina que les permita realizar sus actividades administrativas, así como también resguardar los activos, las herramientas y los insumos de fontanería, mejorando la calidad del servicio brindados a sus abonados.

## **4.2. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación del control interno**

### **4.2.1 Conclusiones**

- Se concluye que la Asada carece de un documento o archivo que permita realizar un arqueo de caja de manera ordenada y el adecuado control del dinero.
- No cuenta con un documento oficial (vale de cajas) que registre las salidas temporales de dinero.
- La Asada de Corralillo no cuenta con formulario donde se lleve el control de los activos, así como su respectiva placa que los identifique.
- Se determina que la Asada no cuenta con un adecuado registro y control del inventario.
- La Asada no dispone de un lugar específico y estratégico donde guarde los documentos de importancia.

### **4.2.2 Recomendaciones**

- Elaborar un formulario que permita llevar el registro del dinero y facturas existentes en cajas, para corroborar que el saldo que indica es el que efectivamente arroja el conteo de dinero.
- Confeccionar un formulario de vale de caja, con su respectivo consecutivo, que permita llevar un control adecuado de las salidas de dinero.

- Crear un archivo para llevar el registro computadorizado de los activos de la organización, donde se indique la descripción, cantidad, precio y el responsable del activo, así como su respectiva placa con consecutivo.
- Elaborar un formulario para llevar el control computadorizado del inventario de tubería y materiales que tiene la Asada.
- Realizar la compra de un archivo metálico con llave para el resguardo de la documentación de importancia como títulos de propiedad.

### **4.3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación financiera**

#### **4.3.1 Conclusiones**

- La Asada de Corralillo no cuenta con estados financieros, con base en las Normas Internacionales de Información Financiera.
- No cuentan con un presupuesto anual que identifique los ingresos y salidas de dinero durante un periodo determinado.
- Se determinó que esta Asada no cuenta con un profesional en contabilidad, serio y comprometido en las labores, ya que las personas que han estado a cargo en los dos últimos años, no han realizado correctamente los registros contables.



### **4.3.2 Recomendaciones**

- Elaborar los estados de Situación, Resultados, Cambios en el Patrimonio y Flujo de efectivo con base en las NIIF.
- Elaborar los presupuestos para determinar los gastos e ingresos que se van a presentar en determinado periodo y proyectar la inversión futura.
- Contratar a un contador, que lleve correcta y oportunamente los registros de la Asociación.

## **4.4. Conclusiones y recomendaciones de los sistemas de producción y comercialización**

### **4.4.1. Conclusiones**

- La Asociación no tiene ningún tipo de alianza con otras organizaciones que le permita realizar actividades en conjunto de interés para la comunidad.
- La Asada no cuenta con un medio de comunicación masiva donde mantenga información a los abonados.
- No cuentan con un cronograma donde indiquen las fechas en las cuales se realizará las revisiones del funcionamiento de las tuberías.

#### **4.4.2. Recomendaciones**

- Elaborar una guía de temas relevantes que pueden ser transmitidos a la comunidad, por medio de alianzas con entidades como el AyA, COSEVI, Policías, entidades financieras, entre otros.
- Diseñar una página de Facebook, la cual se pueda utilizar para comunicar información de importancia a los abonados, aprovechando las redes sociales y, de igual forma, puedan por medio de ella, dar sugerencias para mejorar el funcionamiento.
- Elaborar un cronograma semestral o anual, donde indiquen las fechas en las que se realizará los recorridos de revisión.

## **Capítulo V**

### **Propuesta**

Una vez finalizado el proceso de investigación, y de acuerdo con los hallazgos obtenidos, en el siguiente capítulo, se detallará una serie de propuestas, con base en el modelo organizativo, de control interno, gestión financiera, de producción y comercialización. Dicha propuesta tiene el objetivo de favorecer y mejorar la administración de la Asada.

## **5.1. Modelo organizativo**

Como parte del modelo organizativo, se propone los siguientes aspectos, basados en el análisis realizado, los cuales son de importancia, para una administración eficiente y eficaz.

### **5.1.1. Misión**

“Suministrar el servicio de agua potable a la comunidad de Corralillo de Nicoya, cumpliendo con las normas de calidad y sostenibilidad, para contribuir con un mejor estilo vida para los abonados”.

### **5.1.2. Visión**

“Ser una Asada modelo en la distribución de agua potable, basados en el mejoramiento continuo, calidad y conservación del medio ambiente, para lograr un impacto positivo en el cantón de Nicoya, con un sistema de administración moderno”.

### **5.1.3. Valores**

- Respeto: Aceptar y valorar las cualidades de los demás.
- Liderazgo: Capacidad de guiar y promover la toma de decisiones de forma eficaz y eficiente.
- Integridad: Transparencia en los procesos.
- Responsabilidad: Es la obligación de responder ante un hecho.
- Calidad: Mejorar el desempeño para superar las expectativas de los clientes.

### **5.1.4. Objetivo General**

Distribuir de manera eficiente, eficaz y sostenible el servicio de agua potable a la comunidad de Corralillo de Nicoya.

### **5.1.5. Objetivos específicos**

- Analizar el servicio del suministro de agua potable.
- Establecer la cobertura y calidad de agua para el consumo humano.
- Garantizar la protección y conservación del recurso hídrico y el medio ambiente.
- Mejorar la confianza de los abonados.

**5.1.6. Organigrama**



**Fuente:** Elaboración propia.

### **5.1.7. Logo**

Las empresas, en general, necesitan ser reconocidas por sus clientes o usuarios, mediante un logotipo que los describa en una imagen que pueda transmitir, de manera sencilla y comprensible, cuál es su finalidad. Para la Asada de Corralillo, se diseña el siguiente logo: el cual lleva el nombre, una gota de agua, que representa el recurso hídrico y pequeñas hojas, que simbolizan la naturaleza.



### **5.1.8. Manual descriptivo de puestos**

El manual de puestos de la Asociación Administradora de Acueductos de Corralillo de Nicoya, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo, donde las funciones generales establecidas deben ser aprobadas por la Junta Directiva de la Asociación actual.

El presente documento ayuda a institucionalizar la simplificación administrativa, proporciona información sobre las funciones que corresponde

desempeñar al personal al ocupar los respectivos cargos, donde permita la orientación del personal en servicio, inclusión de personal nuevo: permitiendo conocer, con claridad, sus funciones y responsabilidades del cargo asignado, así como aplicar programas de capacitación.

Las ASADAS, por ser Asociaciones administradores del acueducto de sus comunidades, están dirigidas por las personas del mismo lugar, quienes son las responsables de velar por el buen funcionamiento del servicio. Para elegir a las personas encargadas de la junta, se hace mediante asambleas. La general es el órgano máximo de la Asociación, compuesta por la totalidad de sus asociados.

Existen dos tipos de asambleas, la ordinaria y la extraordinaria.

#### 5.1.8.1. Funciones de la Asamblea ordinaria

Se reunirá en forma ordinaria una vez al año, para escuchar los informes laborales del presidente, tesorero de la junta directiva y del fiscal.

- ✓ Elegir cada dos años Junta Directiva y el Fiscal, pudiendo ser reelectos.
- ✓ Conocer, aprobar, rechazar o modificar los informes laborales que le rindan los otros órganos.
- ✓ Acomodar la compra de bienes y aceptar donaciones y legados.
- ✓ Aprobar los reglamentos que dicta la junta directiva.
- ✓ Aprobar el presupuesto del año correspondiente.
- ✓ Determinará el monto de la póliza de fidelidad con que debe estar cubierto el tesorero.



#### 5.1.8.2. Funciones de la Asamblea extraordinaria

La asamblea extraordinaria se reunirá extraordinariamente cada vez que la junta directiva lo convoque o lo solicite en forma vinculante, un número de asociados que representen la tercera parte del total de asociados, o bien, cuando la fiscalía lo considere necesario, entre sus funciones destacan:

- ✓ Llenar vacantes ocurridas por la ausencia de la Junta Directiva o en la Fiscalía.
- ✓ Acordar la expulsión de los asociados.
- ✓ Acordar la disolución de la Asociación, previa consulta al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.
- ✓ Atender alguna eventualidad.

La dirección de la Asociación reside en la Junta Directiva, compuesta por cinco miembros, los cuales tienen funciones diferentes conforme a su cargo.

- Presidente (a)
- Vicepresidente (a)
- Secretaria (a)
- Tesorero (a)
- Vocal
- Fiscal

### 5.1.8.3. Funciones de la Junta Directiva

- ✓ Tomar los acuerdos para que la Asociación cumpla con sus fines
- ✓ Presentar anualmente un informe de labores a la Asamblea general.
- ✓ Convocar asambleas generales por medio del secretario o presidente.
- ✓ Nombrar comisiones que considere necesarias.
- ✓ Supervisar conjuntamente con la fiscalía, las labores de las comisiones establecidas.
- ✓ Recibir las solicitudes las solicitudes de afiliación y otorgarles aprobación o desaprobación. En caso de la desaprobación, se elevará a conocimiento de la Asamblea general.
- ✓ Recibir las solicitudes de renuncia voluntaria y recomendar la expulsión o no de alguno de los asociados, por las causales que indica el artículo octavo, del acta constitutiva.
- ✓ Remitir al Instituto de Acueductos y Alcantarillados un informe contable al menos una vez al año.
- ✓ Cumplir con las leyes, reglamentos y directrices o dictámenes técnicos, económicos o legales, que emita el AyA y otros entes rectores.
- ✓ Contratar los servicios de personal necesario para la administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los

sistemas, de acuerdo con su presupuesto anual (apegados al capítulo V Reglamento de ASADAS).

- ✓ Suscribir junto con el personero de AyA, el convenio de delegación para la administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados.
- ✓ Designar y remover al administrador, contador, fontanero y demás personal del sistema y establecerá sus deberes, derechos, obligaciones y salarios.
- ✓ Adquirir los materiales y equipos necesarios para la administración de los sistemas.
- ✓ Establecer el procedimiento de comercialización de los servicios, revisiones domiciliarias, medición, control de fugas, así como las funciones del personal de asesoría del AyA.
- ✓ Informar periódicamente a los asociados, vecinos, usuarios sobre los planes, proyectos y funcionamiento de los sistemas y la administración.
- ✓ Someter a la autorización de la junta directiva de AyA, cualquier gestión de endeudamiento o garantía de préstamos necesarios para el sistema, siempre que para dicha gestión se comprometa los activos del operador.
- ✓ Enviar al AyA una copia de la memoria anual de las actividades.

#### 5.1.8.4. Presidente

Será el representante judicial y extrajudicial de la Asociación, con carácter apoderado (a) generalísimo (a) sin límite de suma (SI EL PODER ES LIMITADO DEBE INDICARSE EL MONTO LÍMITE), conforme a las atribuciones del artículo mil doscientos cincuenta y tres del Código Civil, acatando en todo momento lo indicado en el artículo trece, inciso c y del cuarto inciso 10 del estatuto.

- ✓ Presidirá las sesiones de Asamblea y las reuniones de Junta Directiva y firmará las actas con el Secretario (A).
- ✓ Autorizará junto con el Tesorero los pagos de la Junta Directiva, acuerda y llevará la iniciativa en todas las gestiones que emprenda la Asociación.
- ✓ El (la Vicepresidente (a) sustituirá al Presidente (a) en sus ausencias temporales, con igual atribuciones y obligaciones.

#### 5.1.8.5. Fiscalía

- ✓ Supervisar todos los movimientos económicos de la Asociación.
- ✓ Velar por el fiel cumplimiento de la Ley y Estatutos, así como los acuerdos y reglamentos que emita la Asociación.
- ✓ Rendir un informe anual a la Asamblea.
- ✓ Atender los reclamos de los asociados y realizar la investigación pertinente.

- ✓ Solicitar la convocatoria a una asamblea extraordinaria, cuando lo considere necesario.
- ✓ Participar con voz, pero sin voto, en las sesiones de Junta Directiva, donde se trate asuntos que tengan injerencia en su gestión.
- ✓ Comunicar al AyA los asuntos que se discute o aprueba en la Junta Administradora y no se encuentra regulado en el reglamento de la Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado Comunal, referentes a aspectos técnicos y operativos del sistema.

#### 5.1.8.6. Secretaria (o)

- ✓ Confeccionar las actas de las reuniones de Asamblea General y la Junta Directiva y firmar junto con el presidente (a), una vez que han sido aprobadas por el órgano respectivo.
- ✓ Deberá llevar en perfecto orden y debidamente legalizado el libro de actas de Asambleas Generales, el libro de actas de Junta Directiva y el libro de registro de Asociados, cuyos asientos de inscripción serán firmados por el Presidente y el Secretario.
- ✓ Dará lectura a la correspondencia, y la tramitará lo más pronto posible, llevará un archivo ordenado, completo y general, tendrá a su cargo la custodia de los documentos y archivos, deberá remitir al AyA la información solicitada en los plazos indicados.

#### 5.1.8.7. Tesorera (o)

- ✓ El (la) Tesorero (a) tiene como obligación cobrar las tarifas que se fijan a los clientes. Asimismo, cuidar de los fondos de la Asociación, los que depositará en una cuenta corriente, en uno de los bancos del Sistema Bancario Público Nacional, a nombre de la Asociación.
- ✓ Los depósitos o retiros se harán con la firma del presidente y tesorero y, en ausencia temporal del presidente, firmará el vicepresidente.
- ✓ Deberá rendir un informe anual a las asambleas y llevar al día, ordenados y legalizados los libros diario, mayor e inventarios y balances.
- ✓ Deberá estar cubierto por una póliza de fidelidad, de acuerdo con el artículo 24 de la Ley de Asociaciones, cuyo monto se fijará en la Asamblea General.
- ✓ Deberá custodiar los dineros recaudados por concepto de cobro de cualquier actividad desarrollada por el ente, con la finalidad de obtener fondos para las obras de mantenimiento, administración, operación y desarrollo del Acueducto y Alcantarillado Sanitario.

#### 5.1.8.8. Vocal

- ✓ Ayudar en las tareas que le encomienda la Junta Directiva y sustituir en forma temporal, cuando se ausente algún miembro de la Junta Directiva, a excepción del presidente.

- ✓ Las ASADAS necesitan de personal que es el encargado de darle la parte de mantenimiento al servicio, el cual es el fontanero.

#### 5.1.8.9. Fontanero

Naturaleza del puesto:

Coordinar, supervisar y ejecutar actividades técnicas especializadas en el mantenimiento del acueducto.

Funciones:

- ✓ Realizar reparaciones, mantenimiento y construcción de tuberías o drenajes.  
Instalaciones de tubería de agua potable.
- ✓ Revisar y realizar las pruebas convenientes de los sistemas instalados.
- ✓ Responder por la operación o mantenimiento y conservación del sistema del acueducto.
- ✓ Realizar las conexiones e instalaciones de fontanería, en los casos que los amerite.
- ✓ Hacer la revisión general de las principales instalaciones del sistema de acueducto con la frecuencia precisa.
- ✓ Realizar adecuadamente las reparaciones al sistema de agua potable.
- ✓ Realizar conexiones de nuevos servicios y ampliaciones de agua potable.  
Instalar medidores.
- ✓ Realizar los cortes del servicio por morosidad.

#### Responsabilidades:

- ✓ Informar diariamente sobre las labores terminadas.
- ✓ Verificar las tuberías del acueducto para evitar el desperdicio o derramamiento de agua.
- ✓ Reportar cualquier daño o perjuicio en las tuberías.
- ✓ Coordinar los trabajos, según instrucciones de Junta Directiva.
- ✓ Informar al presidente sobre las existencias de materiales.
- ✓ Mantener organizadas y en buen estado las herramientas a su cargo.
- ✓ Velar por la limpieza del área de trabajo después del término de sus actividades.
- ✓ Control, conservación y limpieza del material a su cargo.

#### Formación académica:

- ✓ Primaria completa.

#### Experiencia

- ✓ Conocimientos en el área de fontanería comprobada.
- ✓ Experiencia en el área de trabajo de campo.

5.1.9.10. Abogado

#### Naturaleza del Puesto:

- ✓ Asesorar, organizar y controlar el adecuado funcionamiento en el área legal de la ASADA, con el fin de satisfacer los requerimientos institucionales en materia de asesoría legal.



#### Funciones:

- ✓ Realizar los trámites legales para la adquisición e inscripción de terrenos, propiedades, maquinaria, vehículos y otros a nombre de la ASADA.
- ✓ Tramitar el proceso en caso de reclamos administrativos por parte de los clientes.
- ✓ Asesorar y dar solución en caso de acciones legales contra la ASADA como recursos de amparo, demandas legales, entre otras.
- ✓ Hacer las formalizaciones legales para la tramitación de personerías jurídicas.
- ✓ Notificar los procesos de cobro judiciales a los usuarios a quienes se les ha suspendido el servicio, y no se han presentado a cancelar los montos adecuados.

#### Formación académica:

- ✓ Licenciatura en la carrera de derecho.

#### Experiencia:

- ✓ Tres años de experiencia comprobada en labores notariales.
- ✓ Un año de experiencia en el área de asesorías para empresas.

#### Requisito legal:

- ✓ Incorporación al Colegio Profesional respectivo.

#### 5.1.9.11. Contador privado

##### Naturaleza del puesto:

- ✓ Asesorar, revisar y verificar la información financiera de la ASADA, con el fin de satisfacer los requerimientos institucionales para el mejoramiento del servicio.

##### Funciones:

- ✓ Realizar los estados financieros actualizados mensuales, de acuerdo con el número de clientes.
- ✓ Registrar independientemente los gastos de mantenimiento y las inversiones.
- ✓ Realizar el cálculo y el registro de la depreciación de los activos e infraestructura de los sistemas, revaluando anualmente los activos.
- ✓ Brindar asesorías en el área contable a la ASADA.

##### Formación académica:

- ✓ Licenciatura en la carrera de contaduría privada.

##### Experiencia:

- ✓ Tres años de experiencia comprobada como contador privado.
- ✓ Un año de experiencia en labores similares con Asociaciones.

##### Requisito legal:

- ✓ Incorporación al Colegio de Contadores.

## 5.2. Modelo de control interno

El control interno puede considerarse como un plan organizacional con procedimientos que, coordinados entre sí, buscan proteger y maximizar los recursos de las empresas; una vez realizada la investigación, se determina las siguientes propuestas de mejora para la Asada de Corralillo.

### 5.2.1. Arqueo de caja chica

Al contar con un fondo de caja chica, es necesario que la administración, al menos una vez al mes, realice un arqueo de dicha caja, por lo que es necesario contar con un archivo de fácil acceso, para poder realizarlo, el cual cuenta con todas las denominaciones de las monedas y billetes que se maneja en el país, por lo tanto, posibilita realizar un conteo rápido y seguro, que nos genera un sobrante, faltante o saldos en cero.

**Cuadro 2: Formulario para Arqueo de caja**



**ARQUEO DE CAJA  
ASADA DE CORRALILLO.**

FECHA Y HORA 12/02/2018 18:17

<b>SALDO SISTEMA COLONES</b>	€	<b>DIFERENCIA</b>
	-	-


DENOMINACION	COLONES	MONTO COLONES	
50.000		€	-
20.000	0	€	-
10.000	0	€	-
5.000	0	€	-
2.000	0	€	-
1.000	0	€	-
500	0	€	-
100	0	€	-
50	0	€	-
25	0	€	-
20	0	€	-
10	0	€	-
5	0	€	-
1	0	€	-
		€	-
FACTURAS			
		€	-
		€	-
		€	-
<b>TOTAL FACTURAS</b>		€	-
<b>TOTAL ARQUEADO</b>		€	-

**Fuente:** Elaboración propia.

### 5.2.2. Vale de caja

Existe la necesidad de contar con un vale que ayude mantener un mejor control de las salidas rápidas de dinero, por lo que se sugiere el siguiente, donde se lleva un control por consecutivo, fecha, detalle para qué se va utilizar el dinero, el monto solicitado y las firmas correspondientes.

**Cuadro 3. Formulario para Vale de caja chica**


<b>VALE DE CAJA CHICA</b>		
<b>ASADA DE CORRALILLO</b>		
<b>Consecutivo 001</b>		
<b>Fecha</b>		
<b>Por concepto de:</b> _____		
_____		
<b>Monto</b> € _____		
_____		
<b>Autorizado</b>	<b>Entregado</b>	<b>Recibido</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

### 5.2.3. Control de activos

Actualmente, las empresas modernas cuentan con registros automatizados de los activos, lo que facilita llevar un mejor control de los bienes que posee la empresa y, al mismo tiempo, facilitar los registros contables, paralelo con el control, es importante que todos los activos de la empresa estén debidamente plaqueados, para tener un mejor control. La Asada de Corralillo no cuenta en la actualidad con tal registro, por lo que continuación se sugiere el siguiente:

**Cuadro 4. Formulario para control de activos**

CONTROL DE ACTIVOS ASADA DE CORRALILLO								
LINEA	N° PLACA	FECHA DE ADQUISICIÓN	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL	ESTADO	RESPONSABLE
1					€ -	€ -		
2					€ -	€ -		
3					€ -	€ -		
4					€ -	€ -		
5					€ -	€ -		
6					€ -	€ -		
7					€ -	€ -		
8					€ -	€ -		
9					€ -	€ -		
10					€ -	€ -		
11					€ -	€ -		
12					€ -	€ -		
13					€ -	€ -		
14					€ -	€ -		
15					€ -	€ -		
16					€ -	€ -		
17					€ -	€ -		
18					€ -	€ -		

**Fuente:** Elaboración propia.

### Ilustración 1. Placa de activos



**Fuente:** Elaboración propia.

#### 5.2.4. Control de Inventario

Es importante que las organizaciones cuenten con un registro donde incluyan la información de los materiales que tienen disponibles para ser utilizados. Al no llevar el registro, podría ocasionar que se realice compras de materiales innecesarias, teniendo disponible en existencias, o bien, no contar con el material necesario para poder ejecutar mantenimiento a la tubería. Por lo tanto, se sugiere:

#### Cuadro 5. Formulario de control de inventario

CONTROL DE INVENTARIO ASADA DE CORRALILLO				
TUBERÍA INSTALADA				
LINEA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
1			€	-
2			€	-
3			€	-
4			€	-
5			€	-
6			€	-
7			€	-
8			€	-
9			€	-
10			€	-
TUBERIA NUEVA				
1			€	-
2			€	-
3			€	-
4			€	-
5			€	-
6			€	-
7			€	-
8			€	-
9			€	-
10			€	-

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **5.2.4. Resguardo de documentación**

Es necesario que la Asada de Corralillo cuente con un lugar específico para el resguardo de documentación importante, tales como títulos de propiedad, facturas entre otros, por lo tanto, es necesario, si no se puede tener una oficina exclusiva para uso de los miembros, al menos deberían contar con un archivo bajo llave, cuya copia la manejen al menos dos personas de confianza, miembros de la junta directiva.

#### **5.3. Modelo de gestión financiera**

La Asada de Corralillo no cuenta con los estados financieros, según las Normas Internacionales de Información Financiera, lo que provoca contar con un sistema informal de presentación de información financiera, por lo que, mediante el análisis, se sugiere los siguientes estados, según la información otorgada por la junta administrativa en los periodos 2016-2017.





### 5.3.2. Estados de Resultados

**Cuadro 7: Formulario para Estado de Resultados**

 <b>Asada de Corralillo de Nicoya</b> <b>Cédula Jurídica: 3-002-581595</b> <b>Estado de Resultados</b> <b>Del 01 de Octubre al 30 de Setiembre de 2016 y 2017</b> <b>(En colones Costarricenses )</b>			
Detalle	Notas	Año 2016	Año 2017
Ingresos	Nota 8	₡21.000.000,00	₡ 24.150.000,00
<b>Total Ingresos</b>		<b>₡21.000.000,00</b>	<b>₡ 24.150.000,00</b>
Gastos	Nota 9	₡14.592.700,00	₡ 17.017.450,00
Salario		₡ 3.474.869,00	₡ 3.474.869,00
Cargas Sociales		₡ 324.205,28	₡ 359.301,45
Servicios Profesionales		₡ 718.488,00	₡ 750.667,00
Gastos por Depreciación		₡ 1.572.300,00	₡ 1.572.300,00
<b>Total Gastos</b>		<b>₡19.964.074,28</b>	<b>₡ 22.423.920,45</b>
<b>Utilidad del periodo</b>		<b>₡ 1.035.925,72</b>	<b>₡ 1.726.079,55</b>
<b>Firma del contador                      Firma del presidente                      Sello</b>			

### 5.3.3. Estados de cambios en el patrimonio

**Cuadro 8 Formulario Estado Cambios en el Patrimonio**

 <b>Asada de Corralillo de Nicoya</b> <b>Cédula Jurídica: 3-002-581595</b> <b>Estado de Cambios en el Patrimonio</b> <b>Del 30 de setiembre del 2016 al 31 de setiembre del 2017</b>						
Descripción	Notas	Capital social	Aporte socios	Utilidad retenida	Utilidad del periodo	Total
30 de setiembre de 2016		₡550.000,00	₡53.796.328,28		₡1.035.925,72	₡55.382.254,00
Capital social						₡0,00
Aporte de socios			₡2.127.612,17			₡2.127.612,17
Utilidad retenida						₡0,00
Utilidad del periodo				-₡1.035.925,72	₡1.726.079,55	₡690.153,82
30 de setiembre de 2017		₡550.000,00	₡55.923.940,45	-₡1.035.925,72	₡2.762.005,27	₡58.200.020,00

### 5.3.4. Estado de flujo de efectivo

#### Cuadro 9. Formulario Estado Flujo de Efectivo

 <b>Asada de Corralillo de Nicoya</b> <b>Cédula Jurídica: 3-002-581595</b> <b>Estado de Flujo de Efectivo</b> <b>Del año 2016 al 2017</b>			
	<b>Notas</b>	<b>Año 2017</b>	
Utilidad del periodo		1.726.079,55	
Depreciación		1.572.300,00	
Aumento de beneficios sociales por pagar		13.122,00	
<b>Total de actividades de operación</b>		<b>3.311.501,55</b>	
<b>Actividades de inversión</b>			
Aumento Propiedad, planta y equipo		(1.572.300,00)	
Aumento de terreno		(2.200.000,00)	
<b>Total de actividades de inversión</b>		<b>(3.772.300,00)</b>	
<b>Actividades de financiamiento</b>			
Aporte de socios		2.127.612,17	
Aumento o disminución del capital			
Distribución de dividendos		(1.035.925,72)	
<b>Total actividades inversión y financiamiento</b>		<b>1.091.686,45</b>	
Efectivo neto proveniente del periodo		630.887,99	
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del periodo		2.253.120,00	
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del periodo		2.884.007,99	
Firma del contador	Firma del presidente	Sello Asada	

### 5.3.5. Notas a los estados Financieros

Asada de Corralillo

Notas a los Estados Financieros.

Al 31 de mayo 2017.

Identificación de la compañía

a. Naturaleza del negocio.

La Asociación Administradora del Acueducto y Alcantarillado de Corralillo de Nicoya fue constituida como tal, el 11 de setiembre del año 2008, con la cédula jurídica 3-002-581595. Se ubica a 14 kilómetros del cantón de Nicoya y pertenece al distrito tercero de San Antonio. La Asada está bajo la fiscalización del Acueducto y Alcantarillado, se encuentra debidamente inscrita y su objetivo es brindar el servicio de agua potable aproximadamente a 205 personas.

b. Declaración de cumplimiento

Los estados financieros se han elaborado de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. Están presentados en colones costarricenses (¢),

Política contable

Los estados fueron elaborados, con base en el costo histórico y en las normas contables de Costa Rica, las cuales comprenden las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

## Nota 1. Terreno

Son las propiedades con las que cuenta la Asada de Corralillo, donde se encuentra los pozos y nacientes.

Terreno	
Pozo San Andrés	₪ 3 700 000,00
Pozo Beto Rodríguez	₪ 3 000 000,00
Pozo El Boquete	₪ 4 000 000,00
Pozo Hermanos Villalobos	₪ 10 300 000,00
Naciente El Boquete	₪ 3 000 000,00
<b>Total</b>	<b>₪ 24 000 000,00</b>

## Nota 2. Propiedad planta y equipo

Son todos aquellos activos que cuenta la Asada, ya sea instalados o por instalar.

Tubería Instalada	
740 tubos de dos pulgadas	₪ 9 620 000,00
292 tubos de una pulgada y media	₪ 2 336 000,00
150 tubos de dos pulgadas y media	₪ 3 000 000,00
225 tubos de tres pulgadas	₪ 5 850 000,00
Equipo Instalado	
Dos motores Bomba sumergible 3HP	₪ 640 000,00
Dos Bombas sumergibles 3HP	₪ 280 000,00
Dos cajas de arranque Bomba sumergible	₪ 180 000,00
Dos Hidrantes	₪ 1 300 000,00
206 Hidrómetros	₪ 8 240 000,00
<b>Total</b>	<b>₪31 446 000,00</b>

### Nota 3. Depreciación

Es el valor acumulado de los activos que registra la Asada.

<b>Tubería Instalada</b>	<b>Valor</b>	<b>Valor depreciado</b>
740 tubos de dos pulgadas	₪ 9 620 000,00	₪ 962 000,00
292 tubos de una pulgada y media	₪ 2 336 000,00	₪ 233 600,00
150 tubos de dos pulgadas y media	₪ 3 000 000,00	₪ 300 000,00
225 tubos de tres pulgadas	₪ 5 850 000,00	₪ 585 000,00
<b>Equipo Instalado</b>		
Dos motores Bomba sumergible 3HP	₪ 640 000,00	₪ 64 000,00
Dos Bombas sumergibles 3HP	₪ 280 000,00	₪ 28 000,00
Dos cajas de arranque Bomba sumergible	₪ 180 000,00	₪ 18 000,00
Dos Hidrantes	₪ 1 300 000,00	₪ 130 000,00
206 Hidrómetros	₪ 8 240 000,00	₪ 824 000,00
<b>Total</b>	<b>₪31 446 000,00</b>	<b>₪ 3 144 600,00</b>

### Nota 4. Efectivo y equivalente

Corresponde al dinero con el que cuenta la Asociación, tanto en caja chica como lo registrado en la cuenta bancaria.

<b>Efectivo y equivalente</b>	
Efectivo en bancos	₪ 2 834 008,00
Caja chica	₪ 50 000,00
<b>Total</b>	<b>₪ 2 884 008,00</b>

#### Nota 5. Inventario

Corresponde a la tubería sin instalar.

<b>Tubería nueva</b>		
26 Tubos de dos pulgadas	₪ 13 000,00	₪ 338 000,00
17 tubos de tres pulgadas	₪ 26 000,00	₪ 442 000,00
1 Bomba sumergible	₪ 140 000,00	₪ 140 000,00
12 hidrómetros	₪ 40 000,00	₪ 480 000,00
<b>Total</b>		₪ 1 400 000,00

#### Nota 6. Beneficios Sociales

Corresponde al monto que debe pagar la Asada a la CCSS por concepto del seguro del fontanero.

Cargas sociales	
Cuota patronal CCSS	₪ 157 688,00

#### Nota 7. Capital Social.

Es el monto con el que la Asada inició operaciones.

Capital Social	₪ 550 000,00
Aporte de los socios	₪ 55 923 949,45

#### Nota 8. Ingresos

Son los ingresos que se percibe por el cobro del servicio de agua potable mensualmente a los abonados.

Ingreso por servicio de agua potable	₪ 24 150 000,00
--------------------------------------	-----------------

#### Nota 9. Gastos

Está compuesto por los gastos que refleja la Asada por compra de materiales, trabajos de mantenimiento en la cañería, transporte, viáticos y exámenes de coliformes.

Salarios	₪ 3 474 869,00
Cargas sociales	₪ 359 301,45
Servicios profesionales	₪ 750 667,00
<b>Total</b>	₪ 4 584 837,45

### 5.3.5. Razones financieras

Dentro de las razones financieras que se sugieren dentro de la investigación para que la administración pueda tomar en cuenta para realizar una valoración son las siguientes:

#### 5.3.5.1. Razones de Liquidez

- Razón circulante: es importante tomar en cuenta esta razón, ya que permite tomar en cuenta la capacidad que tiene la Asada de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, para lo cual se toma en cuenta la siguiente fórmula.

$$\text{Razón Circulante} = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

#### 5.3.5.2. Razones de actividad

- Rotación de cobro: indica cuántas veces, en promedio, se recauda las cuentas por cobrar durante el año, la fórmula por utilizar es la siguiente.

$$\text{Rotación de cobros} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

- Días de recuperación de cobros: indica el número promedio de días requeridos que va necesitar la Asada para convertir las cuentas por cobrar en efectivo.

$$\text{Días de recuperación de cobros} = \frac{365}{\text{Rotación de cobros}}$$



## 5.4. Presupuesto

Es importante que la Asada cuente con los presupuestos básicos que le permitan planear integralmente todo lo referente a las operaciones que se lleva en un periodo determinado. Su finalidad es auxiliar a la administración, en el cumplimiento de los objetivos que se han propuestos los directivos. En sí, son un conjunto de estimaciones, para ello, se sugiere los siguientes:

### 5.4.1. Presupuesto de Gastos de Ventas y Administración

El presupuesto de ventas es comúnmente usado como el punto de partida para estimar los gastos de venta y administrativos que se pueda dar durante un periodo determinado, donde se toma en cuentas aspectos, tales como sueldos, ventas, viajes, viajes, fletes, entre otros.

**Cuadro 10. Formulario de gastos de ventas y administración**

<b>Asada de Corralillo de Nicoya</b> <b>Presupuesto de Gastos de Ventas y Administración</b>					
	1° Trimestre	2° Trimestre	3°Trimestre	4°Trimestre	Total Anual
<b>Gastos de Ventas</b>					
Sueldos Personal					
Ventas					
Viajes					
Teléfono					
Útiles de oficina					
Comisiones					
Publicidad					
Fletes					
Dep. Equipo oficina					
<b>Total</b>					
<b>Gastos Adm</b>					
Sueldos					
Teléfono					
Alquileres					
Depreciación					
Útiles de oficina					
Otros					
<b>Total</b>					
<b>Total General</b>					

**Fuente:** Elaboración propia.

### 5.4.2. Presupuesto de efectivo

Este presupuesto también es conocido como flujo de caja proyectado. Es un presupuesto que muestra el pronóstico de las futuras entradas y salidas de efectivo para un periodo determinado. La importancia es que permite prever la futura disponibilidad del efectivo, para saber si se va tener déficit o un excedente de efectivo y, con base en ello, poder tomar decisiones.

**Cuadro 11. Formulario presupuesto de efectivo**

<b>Asada de Corralillo de Nicoya</b> <b>Presupuesto de Efectivo.</b>							
							
	1° Trimestre			Trimestres			Total
	Enero	Febrero	Marzo	Segundo	Tercero	Cuarto	
<b>Ingresos x Ventas</b>							
Cuentas x Cobrar							
Ventas							
Enero							
Febrero							
Marzo							
2° Trim							
3° Trim							
4° Trim							
<b>Total Ingresos X Ventas</b>							
<b>Otros Ingresos</b>							
<b>Total Ingresos</b>							

**Fuente:** Elaboración propia.

### 5.4.3. Presupuesto general

El presupuesto general permitirá a la administración tener un panorama más amplio de todos los ingresos y gastos que se pueda dar en un periodo en la organización, donde se toma en consideración los ingresos por ventas y los egresos, demostrando realmente una proyección del saldo final en bancos.

## Cuadro 12. Formulario Presupuesto General

Asada de Corralillo de Nicoya. Presupuesto General.							
							
	Primer Trimestre			Trimestres			Total
	Enero	Febrero	Marzo	Segundo	Tercero	Febrero	
<b>Ingresos</b>							
Ventas							
Otros							
<b>Total Ingresos</b>							
<b>Egresos</b>							
Materias Primas							
Mano de Obra directa							
Gastos de Venta y Adm							
<b>Total Egresos</b>							
<b>Situación de Caja</b>							
Saldo Inicial							
Ingreso ( Egreso) neto							
<b>Saldo Final</b>							

**Fuente:** Elaboración propia.

## **5.5. Modelo de producción y comercialización**

### **5.4.1. Alianzas**

Como parte de la propuesta, es necesario realizar alianzas estratégicas con otras instituciones, con el objetivo de brindar charlas a la comunidad sobre temas que sean de importancia, y generen impacto en la comunidad, por lo que se sugiere los siguientes temas:

- Conservación del recurso hídrico.
- Ahorro energético.
- Manejo de residuos.
- Manejo adecuado de las finanzas.
- Seguridad Social.
- Educación vial.
- Salud.

### **5.4.2. Redes sociales**

Dentro de la propuesta en el aspecto de comercialización, se considera importante crear una página en redes sociales, específicamente en Facebook, siendo la más utilizada en este momento. Con el objetivo de estar más cerca de los abonados, desde ella, los clientes podrían dar sugerencias y, a la vez, estar informados sobre temas de importancia.


Por otra parte, mediante los teléfonos celulares, los miembros de la junta podrían crear un grupo de difusión, mediante la aplicación de WhatsApp, que

permitiría enviar anuncios a los abonados, especialmente, a los que no tengan acceso a otras redes sociales.

**5.4.3. Plan de mantenimiento de la red de distribución**

Es necesario que la Asociación cuente con un cronograma semestral o anual, que le permita llevar un mejor control de las actividades que deben realizarse para mantener la tubería en un estado idóneo y evitar inconvenientes, por lo que se sugiere el siguiente diseño.

**Cuadro 13. Formulario para el Plan de mantenimiento de la red de distribución**



Cronograma de Revisión de tubería																												
Actividades	ENERO				FEB				MAR				ABR				MAY				JUN				JUL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1																												
2																												
3																												
4																												
5																												
6																												
7																												
8																												
9																												
10																												

Fuente: Elaboración propia.

## Referencias bibliográficas

- Abad, H. (2013). *Manual de gestión de proyectos*. Extraído de: <http://saludpublicavirtual.udea.edu.co/eva/mod/resource/view.php?id=3219>. Recuperado el 04 de enero, 2018.
- Anzíl. (2012). *Estudio Financiero*. Recuperado de: <http://www.zonaeconomica.com/estudio-financiero>. Consulta 13 de abril del 2015.
- Ávila, J. (2005). *Medición y control de riesgos financieros en empresas del sector real*. Extraído de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis01.pdf>. Recuperado el 28 de setiembre, 2016.
- Barron, A. (2003). *Estudio práctico de la ley del impuesto al activo*. Editorial ISEF S.A.
- Briones, F. (2012). *Conceptos generales sobre gestión del riesgo de desastres y contexto del país*. Extraído de: [http://www.preventionweb.net/files/38050\\_38050conceptosbsicos.pdf](http://www.preventionweb.net/files/38050_38050conceptosbsicos.pdf). Recuperado el 28 de setiembre, 2016.
- Catácora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Venezuela: Editorial McGraw/Hill.
- Delgado, M. (2007). *La medida del riesgo ambiental*. Extraído de: <https://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/prev-ma/revista-seguridad/n107-art4-La-medida-del-riesgo-medioambiental.pdf> . Recuperado el 29 de setiembre, 2016.

- Del Toro, Fonteboa A.; Armada, E.; Santos, M. (2005). *Programa de preparación académica para cuadros*. Extraído de: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf). Recuperado el 28 de setiembre, 2016.
- Enrique, F. (2007). *Auditoría administrativa*. (2ª. ed.). México: Person educación.
- Farías, M. (2014). *Manual de Contabilidad Básica*. Extraído de: <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-19-Manual-de-contabilidad-basica.pdf>. Recuperado el 08 de diciembre, 2017.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ª. ed.). Perú: Mc Graw Hill.
- Hoontz, H., Weihrich, H., Cannice. M. (2008). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (13ª. ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- León, G. (2011). *Contabilidad Básica*. Extraído de: <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4773/contabilidad.pdf>. Recuperado el 13 de diciembre, 2017.
- Martínez, Y. (2018). *Manual informativo. Aspectos básicos para la gestión de las nuevas Juntas Directivas de las ASADAS*. Instituto Costarricense de Acueducto de Alcantarillados. Extraído de: <https://www.aya.go.cr/ASADAS/documentacionAsadas/Aspectos%20B%C3%A1sicos%20de%20las%20ASADAS.pdf>. Recuperado el 22 de enero, 2018.
- Massons, J. (2014). *Análisis y estrategia financiera*. Editorial Europea.

- Mejía, D. (2013). *Manual de funciones. Dirección servicios de agua*. Extraído de: <http://munipuertobarrios.gob.gt/wp-content/uploads/2017/12/MANUAL-FUNCIONES-AGUA.pdf>. Recuperado el 22 de enero, 2018.
- Monge-Álvarez, A.A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica*. Libro electrónico, recuperado el 02 de setiembre de 2016 de: [http://congreso enfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/monjecarlosarturo-guiadidacticametodologiadelainvestigacion\\_1421658502527.pdf](http://congreso enfermeria.com/2016/sites/default/files/styles/monjecarlosarturo-guiadidacticametodologiadelainvestigacion_1421658502527.pdf)
- Ray, O., Pany, K. (2000). *Auditoría, un enfoque integral*. (12ª. ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- *Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas. Acuerdo SUGEF 24-00, (2001)*. Extraído de: [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa\\_vigente/documentos/SUGEF%2024-00%20\(v18%20setiembre%202014\).pdf](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/documentos/SUGEF%2024-00%20(v18%20setiembre%202014).pdf). Recuperado el 29 de setiembre, 2016.
- Salas, T. (2012). *Análisis y diagnóstico financiero*. Costa Rica: Ediciones El Roble.
- Urrutia, C. (1992). *Presupuesto y auditoría*. (7ª. ed.). San José: Euned.



**Anexos.**

Cuestionario de evaluación de control interno por aplicar a la Asada de Corralillo de Nicoya.

#	Descripción	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿En qué año se fundó el comité?				
2	¿En qué año pasaron a ser Asociación en firme?				
3	¿Cuál es el nombre completo de la razón social?				
4	¿Por cuantas personas está conformada la asociación?				
5	¿Cómo Eligen a los miembros de las Asociación?				
6	¿Cada cuánto tiempo eligen a los miembros de la junta?				
7	¿Con cuales figuras está conformada la asociación?				
8	¿Cuentan con el respaldo y autorización del AYA para su funcionamiento?				
9	¿Se encuentra la asociación inscrita ante tributación?				
10	¿Están reportados ante la CCSS?				
11	¿Tienen póliza de riesgos del trabajo?				
12	¿La ASADA de Corralillo está al día con los pagos correspondientes de todas sus obligaciones formales?				
13	¿Existe una persona que: Determine los impuestos que deben pagarse, Autorice la presentación de declaraciones y Vigile el cumplimiento de obligaciones fiscales?				
14	¿Se tienen calendarizadas las obligaciones fiscales y monitoreado su cumplimiento?				
15	¿Cuenta la ASADA con una estructura organizacional?				
16	¿Poseen organigrama? ¿Puedo ver una copia?				
17	¿Posee la ASADA una misión?				
18	¿Describa la misión?				
19	¿Posee la ASADA una visión?				
20	¿Describa la visión?				
21	¿Cuenta la ASADA con objetivos establecidos?				
22	¿Los objetivos de la organización están claramente establecidos?				

23	¿Cuáles son los objetivos?				
24	¿Los objetivos de gestión son consistentes con las estrategias vigentes?				
25	¿Se fijan procedimientos o métodos para lograr alcanzar los objetivos?				
26	¿Son las los objetivos y las metas de la empresa medibles, alcanzables?				
27	¿Existen indicadores y medidores sobre el cumplimiento de objetivos de gestión?				
28	¿Existen responsables determinados específicamente para el seguimiento periódico de los objetivos y estrategias?				
29	¿Los miembros de la asociación muestran interés por la integridad y los valores éticos?				
30	¿Los directivos acatan los Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos de la Entidad?				
31	¿Se efectúa el seguimiento de las estrategias como una herramienta para evaluar la gestión de la entidad?				
32	¿Existe información periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos?				
33	¿Existe información sobre cambios en el entorno que pueda afectar el cumplimiento de las estrategias?				
34	¿Se ha comunicado eficazmente el compromiso de la Dirección hacia la integridad y el comportamiento ético a toda la asociación, tanto en palabras como en hechos?				
35	¿Entre los miembros de la ASADA comparten voluntariamente sus opiniones constructivas?				
36	¿Existen ineficiencias por impedimentos o trabas generadas por la falta de coordinación?				
37	¿La Alta dirección se compromete con la asignación y uso mesurado y racional de los Recursos?				
38	¿Realizan reuniones entre los miembros de la junta para tratar temas de importancia?				

39	¿Cada cuánto tiempo se reúnen los miembros de la asociación para tratar temas de importancia?				
40	¿Cuentan con un lugar físico para realizar las reuniones?				
41	<u>¿Realizan un plan o esquema para establecer los temas a tratar en las reuniones?</u>				
42	¿Las decisiones son tomadas en conjunto?				
43	¿Llevan un registro de actas de los temas tratados en las reuniones?				
44	¿Dan seguimiento a cada uno de los temas abordados?				
45	¿Existe políticas para la resolución de conflictos internos y externos que afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales?				
46	¿Cuál es el límite territorial de cobertura del servicio de agua potable?				
47	¿Con cuántos abonados cuenta la ASADA?				
48	¿Cuántos pozos de abastecimiento tienen?				
49	¿Cuántas nacientes de agua?				
50	¿Están a nombre de la Asociación los pozos y nacientes?				
51	¿Las fuentes de abastecimiento de agua y los pozos cuentan con las medidas de seguridad necesarias?				
52	¿Se encuentran los pozos y nacientes debidamente señalados?				
53	¿Los pozos y nacientes son de fácil acceso?				
54	¿Los pozos y nacientes están debidamente inscritos ante las entidades correspondientes?				
55	¿Cada cuánto tiempo le dan mantenimiento a la estructura de los pozos?				
56	¿Cada cuánto tiempo le dan mantenimiento a la estructura de los pozos?				
57	¿Cada cuánto tiempo le dan tratamiento al agua potable?				
58	¿Realizan estudios para medir la cantidad de cloro en el agua potable así como su calidad?				

59	¿Existe alguna organización que fiscalice y avale los estudios que se le realizan al agua?				
60	¿Los precios son establecidos en base a lo que dictan las leyes?				
61	¿Cada cuánto tiempo realizan razonamientos o cortes del servicio de agua?				
62	¿Cuál es el tiempo promedio que los abonados pasan sin el servicio de agua potable?				
63	¿Notifican con antelación a los abonados la suspensión del servicio?				
64	¿Brinda la ASADA algún otro servicio aparte de agua potable?				
65	¿Que otro tipo de servicios brinda la ASADA?				
66	¿Realizan asambleas para rendir cuentas?				
67	¿Cada cuánto tiempo realizan asambleas?				
68	¿Se toma en consideración la opinión de los abonados en las asambleas?				
69	¿Cuántas personas hay en la planilla de la asociación que reciben remuneración económica?				
70	¿Tienen archivados los comprobantes de pago de las entidades correspondientes de las retenciones efectuadas? ¿Puedo ver una muestra?				
71	¿Tienen Manual de puestos para cada miembro de asociación? ¿Puedo verlo?				
72	¿Los salarios están establecidos con base a lo establece la ley?				
73	¿Las modificaciones en los salarios, retiros o adiciones de personal son debidamente documentadas y autorizadas por el responsable? ¿Puedo verlo?				
74	¿Las ausencias de los empleados se conocen oportunamente?				
75	¿Las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizados por escrito? ¿Puedo verlo?				
76	¿Paga la empresa horas extras a sus empleados?				

77	¿La persona encargada de fontanería está disponible para atender cualquier eventualidad?				
78	¿Es apropiado el estado de motivación de los empleados? ¿Por qué?				
79	¿La ASADA ha elaborado programas de capacitación para los funcionarios?				
80	¿Los programas de capacitación están fundamentados específicamente en las necesidades detectadas?				
81	¿Los funcionarios que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente?				
82	¿Están asegurados contra todos los riesgos que se corren todos los bienes; edificios, maquinaria, equipo, inventarios, etc., propiedad de la empresa?				
83	¿Tiene custodia de títulos de propiedad de los activos fijos como terrenos, edificios?				
84	¿Las personas que ejecutan las actividades relacionadas con el proceso contable conocen eficientemente las normas que rigen actualmente?				
85	¿Existe un contador encargado de llevar la información contable?				
86	¿El sistema de contabilidad utilizado integra información financiera, patrimonial y presupuestaria en un sistema único, común, oportuno y confiable?				
87	¿Las declaraciones de impuestos son, preparadas con los datos de la contabilidad?				
88	¿Las conciliaciones y registros contables son presentados oportunamente?				
89	¿Cuenta con estados financieros la ASADA? ¿Cuales? ¿Podría aportar una copia?				
90	¿Se elaboran y revisan oportunamente las conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo?				
91	¿Se presentan estados financieros reales y presupuestados y sus comparaciones y explicaciones de diferencias?				

92	¿Cada cuánto tiempo se presentan los estados financieros?				
93	¿Tienen al día los libros contables? ¿Puedo verlo?				
94	¿Se cumple adecuadamente con las NIIF's y son aplicadas en forma consistente?				
95	¿Se conocen las debilidades financieras de la Asada?				
96	¿La ASADA posee niveles de solvencia y liquidez adecuados?				
97	¿Se conocen las fortalezas financieras de la Asada?				
98	¿Se lleva registro de las entradas de efectivo?				
99	¿Existen controles para el manejo de efectivo?				
100	¿Hay más de una persona responsable en el manejo de efectivo?				
101	¿Existe un control interno por parte de la ASADA en el manejo de los recursos bancarios?				
102	¿Cuenta con un fondo de caja chica para gastos menores?				
103	¿Los pagos de gastos menores se realizan en efectivo?				
104	¿Existen lineamientos para el manejo de los fondos para gastos menores?				
105	¿La tesorera es la única autorizada para el cobro del ingreso?				
106	¿Cuentan con un sistema computarizado para el cobro del servicio?				
107	¿Se hace entrega a cada abonado de un recibo por el pago del servicio?				
108	¿Se procura que los recibos oficiales cancelados se encuentren el original y sus respectivas copias juntas?				
109	¿Se verifica que los recibos oficiales se encuentren contabilizados oportunamente?				
110	¿Maneja la ASADA algún porcentaje de morosidad? ¿Cuanto?				
111	¿Tiene la ASADA con créditos con instituciones bancarias?				
112	¿Llevan control de los pagos realizados por concepto de créditos?				

113	¿A cuánto ascienden las deudas adquiridas por la asociación?				
114	¿Están los desembolsos de caja chica debidamente respaldados por comprobantes?				
115	¿Para el movimiento de caja chica existe la debida autorización por escrito a la persona responsable?				
116	¿Se hace diario corte de caja?				
117	¿Se realiza arqueo de caja?				
118	¿Cada cuánto tiempo se realizan los arqueos de caja?				
119	¿Cuenta la ASADA con una cuenta bancaria?				
120	¿Se depositan diariamente todos los ingresos al banco?				
121	¿Quién es el representante en la cuenta?				
122	¿Se lleva un control diario de los saldos existentes en bancos?				
123	¿Se realizan pagos por medio de cheques o transferencias?				
124	¿Se controlan los talonarios de cheques que no están en uso de tal forma que se impida su uso indebido?				
125	¿Está prohibida la firma de cheques en blanco?				
126	¿Las transferencias se realizan con algún control? ¿Cuál?				
127	¿Existe un auxiliar de activos?				
128	¿Están los activos registrados en algún sistema?				
129	¿Están los activos registrados en algún sistema?				
130	¿Se encuentran los materiales y activos protegidos para evitar el deterioro físico?				
131	¿Tienen un control de las cantidades que se mantienen en resguardo?				
132	¿Existe un adecuado control interno para el manejo de los activos fijos?				
133	¿Son resguardados en un lugar seguro los activos de la asociación?				
134	¿Se encuentran debidamente plaqueados los activos?				
135	¿Se realizan periódicamente inventarios físicos?				



136	¿Cada cuánto tiempo se realizan los inventarios?				
137	¿Existen medidas de seguridad para evitar robos, incendios, etc.?				
138	¿Los materiales de fontanería se encuentran resguardados en una bodega con las medidas necesarias de seguridad?				
139	¿Autoriza alguien la entrada y salida de materiales? ¿Quién?				
140	¿Autoriza alguien los gastos? ¿Quien?				
141	¿Se verifica que las facturas contengan la descripción, montos correctamente?				
142	¿Se cuenta con políticas internas para la aprobación y autorización de compras o servicios requeridos por la ASADA?				
143	¿Se verifica que los gastos efectuados no rebasen el monto de lo recaudado?				
144	¿Se han recibido donaciones en dinero o en especie por parte de Municipalidad, AYA, empresa u otra institución?				
145	¿Se han obtenido ingresos por concepto de Préstamos Bancarios, Instituciones o de Particulares?				
146	¿Cuentan con caja fuerte para el resguardo del dinero mientras se realiza el depósito?				

Cuestionario de evaluación del servicio de para aplicar a clientes de la Asada de Corralillo de Nicoya.

Cuestionario No\_\_

Somos estudiantes de la Universidad Nacional de Costa Rica, sede regional Chorotega. Respetuosamente le solicitamos responder a las siguientes preguntas. Las respuestas que usted nos brinde serán utilizadas exclusivamente para evaluar el servicio que brinda la ASADA de Corralillo.

1. ¿Se encuentra satisfecho (a) con el servicio que brinda la ASADA de Corralillo?

Si ( )

No ( )

2. ¿Cómo califica el servicio de distribución del agua de la ASADA de Corralillo?

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

3. ¿Considera que el monto que paga por el servicio de agua potable, está acorde con el servicio que le brindan?

Si ( )

No ( )

¿Por qué?

4. ¿Tiene conocimiento de donde proviene el agua que consume?

Si ( )

No ( )

5. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta que tiene la ASADA en el momento que se presenta una avería?

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

6. ¿Cómo califica la administración que brinda la junta directiva actual de la ASADA?

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA

7. Tiene conocimiento en que se invierte el dinero pagado por el servicio de agua potable?

Si ( ) No ( )

En que \_\_\_\_\_

8. ¿Durante la época de verano, ha notado alguna disminución en la cantidad de agua que llega a su hogar?

Si ( ) ¿Cuántas horas al día?

No ( )

9. ¿La junta directiva de la ASADA realiza reuniones para dar informe de rendimiento de cuentas?

Si ( )

No ( )

10. Conoce usted cada cuanto se realizan estas reuniones?

Si ( )

No ( )

11. ¿Que sugerencias daría para mejorar el servicio en la ASADA?

12. Califique de 1 a 10, las siguientes condiciones de la ASADA de Corralillo, donde 1 es la mínima calificación y 10 es la máxima calificación, lo siguiente:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Infraestructura.										
2. Organización										
3. Personal										
4. Frecuencia del servicio.										
5. Horario de atención.										
6. Conformidad con la facturación.										
7. Calidad del agua.										
8. Acceso de información para los abonados										
9. Campañas del manejo adecuado y conservación del agua.										

Personería jurídica.

REPUBLICA DE COSTA RICA  
REGISTRO NACIONAL  
CERTIFICACION DE PERSONERIA JURIDICA  
NUMERO DE CERTIFICACION: RNP/DIGITAL-7683463-2017  
PERSONA JURIDICA: 3-002-581095

**DATOS GENERALES**

RAZON SOCIAL O DENOMINACION: ASOCIACION ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANTARRO DE CORRALILLO, DISTRITO TERCERO SAN ANTONIO, CANTON SEGUNDO RICOYA DE LA PROVINCIA DE GUANACASTE  
ESTADO ACTUAL: INSCRITA  
DOCUMENTO ORIGEN: TOMO: 2009 ASIEN TO: 35428 FECHA INSCRIPCION: TRABAJOS: 12882909  
FECHA PUBLICACION: 07/07/2010 DOMICILIO: GUANACASTE RICOYA RICOYA, EN EL SALON COMUNAL DE CORRALILLO  
OBJETO/FINES (SINTESIS): ENTRE OTROS: OBTENER LA PARTICIPACION EFECTIVA DE LA COMUNIDAD EN LA CONSTRUCCION OPERACION, MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DEL ACUEDUCTO  
PLAZO DE LA ENTIDAD JURIDICA: INICIO: 11/09/2009 VENCIMIENTO: "NO WAY"  
PRORROGAS EN EL PLAZO DE LA ENTIDAD JURIDICA: INDEFINIDO

**ADMINISTRACION**

PLAZO DE DIRECTORES Y/O PRORROGAS: LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y FISCAL SERAN ELECTOS EN LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA EN LA PRIMERA QUINCENA DE SETIEMBRE, ENTRARAN EN FUNCIONES EL DIECISEIS DE SETIEMBRE DEL AÑO QUE CORRESPONDA, POR PERIODOS DE DOS AÑOS, ESTARA COMPUESTA POR CINCO MIEMBROS, HABRA UN FISCAL EL CUAL ENTRARA EN FUNCIONES A PARTIR DEL DIECISEIS DE SETIEMBRE DEL AÑO QUE CORRESPONDA.

**REPRESENTACION**

EL PRESIDENTE SERA EL REPRESENTANTE JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL DE LA ASOCIACION, CON CARACTER DE APODERADO GENERALISMO SIN LIMITE DE SUMA, SEGUN LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y TRES DEL CODIGO CIVIL, PERO NO PODRA DISPONER DE LOS BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA ASOCIACION SIN AUTORIZACION EXPRESA DE LA JUNTA DIRECTIVA DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, SALVO EN EL CASO DE VENTA DE BIENES MUEBLES QUE PODRA SER AUTORIZADA POR LA DIRECCION REGIONAL RESPECTIVA, PARA ACORDAR LA COMPRA DE BIENES Y ACEPTAR DONACIONES Y LEGADOS, DEBEA CONTAR CON LA AUTORIZACION DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA.

**NOMBRAMIENTOS**

FECHA DE INSCRIPCION: 06/03/2017 CARGO: PRESIDENTE  
OCUPADO POR: MARCO ALBERTO RAMASQUI RODRIGUEZ CEDULA DE IDENTIDAD: 2-0418-0814  
REPRESENTACION: REPRESENTACION JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL  
VIGENCIA: INICIO: 16/09/2016 VENCIMIENTO: 15/09/2018

NO TIENE AGENTE RESIDENTE O NO APLICA PARA ESTE TIPO DE PERSONA JURIDICA  
FIN DE LOS NOMBRAMIENTOS O CARGOS DE LA PERSONA JURIDICA  
NO EXISTE INFORMACION DE AFECTACIONES SOBRE LA PERSONA JURIDICA  
NO EXISTE INFORMACION DE MOVIMIENTOS PENDIENTES SOBRE LA PERSONA JURIDICA  
NO EXISTE INFORMACION DE OBSERVACIONES SOBRE LA PERSONA JURIDICA

ESTA CERTIFICACION, CUYOS DERECHOS ARANCELARIOS FUERON DEBIDAMENTE CANCELADOS, CONSTITUYE DOCUMENTO PUBLICO CONFORME LO ESTABLECEN LOS ARTICULOS 359 DEL CODIGO PROCESAL CIVIL, 5 INCISO D) DE LA LEY DE CERTIFICADOS, FIRMAS DIGITALES Y DOCUMENTOS ELECTRONICOS N. 8454, Y EL DECRETO EJECUTIVO N. 53488-J, PUBLICADO EN LA GACETA N. 136, DEL 8 DE OCTUBRE DE 2005. EN DICHO MARCO LEGAL SE ESTABLECE LA OBLIGATORIEDAD DE RECIBIR ESTE DOCUMENTO POR PARTE DE LOS ENTES PUBLICOS Y PRIVADOS, ASI COMO PARA LOS PARTICULARES, EN CASO DE QUE SE LE PRESENTEN PROBLEMAS PARA LA RECEPCION DE ESTE DOCUMENTO Y APLICACION DE SUS EFECTOS LEGALES, SIRVASE COMUNICARLO AL CENTRO DE ASISTENCIA AL USUARIO, TELEFONO: 2203-3898.

ESTIMADO USUARIO: EL REGISTRO NACIONAL LE INDICA QUE EL VALOR DE LA PRESENTE CERTIFICACION FUE ESTABLECIDO POR LA JUNTA ADMINISTRATIVA EN LA SUMA DE DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y DOS COLONES CON CINCUENTA CENTIMOS MAS LOS TIMBRES RESPECTIVOS, NINGUNA PERSONA FISICA O JURIDICA PUEDE VARIAR ESE VALOR.

EMITIDA A TRAVES DEL PORTAL DE SERVICIOS DIGITALES Y CON DATOS CONSULTADOS A UNA REPLICA OFICIAL DE LA BASE DE DATOS DEL REGISTRO NACIONAL, A LAS 14 HORAS 16 MINUTOS Y 27 SEGUNDOS, DEL 31 DE AGOSTO DE 2017  
PODRA SER VERIFICADA EN EL SITIO [www.rnpdigital.com](http://www.rnpdigital.com) DENTRO DE LOS SIGUIENTES 15 DIAS NATURALES  
SI LA CERTIFICACION CONTIENE ALGUNA INCONSISTENCIA EN LA INFORMACION, FAVOR DE CONTACTAR A [rnpdigital@rnp.gob.cr](mailto:rnpdigital@rnp.gob.cr), PARA DETERMINAR EL ORIGEN DE LA INCONSISTENCIA Y COMPETENCIA DE LA RESOLUCION.

Registros contables.

ASOC. ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE CORRALILLO			
<b>ACTIVOS</b>			
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>			
Terrenos		1,600,000.00	
Edificios e instalaciones	0.00		
Depreciación	0.00	0.00	
Equipo Transporte	0.00		
Depreciación	0.00	0.00	
Vehículos	0.00		
Depreciación	0.00	0.00	
Maquinaría y Equipo	0.00		
Depreciación	0.00	0.00	
Mobiliario y Equipo Oficina	0.00		
Depreciación	0.00	0.00	
Equipo de Computo	0.00		
Depreciación	0.00	0.00	
Documentos P/ Cobrar L.P		0.00	
Depositos en Garantía		0.00	
Inventarios L.P.		0.00	
Inscriptivos		0.00	1,800,000.00
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			
Documentos P/ Cobrar C.P.		0.00	
Inventarios Transitorios		0.00	
Pagos Anticipados		0.00	
Caja y Bancos		296,892.44	296,892.44
Cta. de BCR	276,295.44		
Caja Chica	20,595.00		
<b>TOTAL ACTIVOS</b>			<b>2,096,892.44</b>
<b>CAPITAL Y PASIVOS</b>			
<b>PATRIMONIO</b>			
Capital Social		0.00	
Pérdida Del Periodo		1,294,510.41	
Utilidades Retenidas		0.00	
Reservas Legales		0.00	
Otras Cuentas Patrimoniales		3,439,474.11	
Superavit Por Revaluación		0.00	1,044,903.70
<b>PASIVOS</b>			
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>			
Documentos P/ Pagar L.P.		0.00	
Hipotecas P/ Pagar L.P.		0.00	0.00
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>			
Dividendos Por Pagar		0.00	
Documentos P/ Pagar C.P.		0.00	
Cobros Anticipados		0.00	
Retenciones Por Pagar		13,597.26	
Gastos Acumulados		38,531.45	
Cuentas Por Pagar		0.00	
Impuesto SI La Renta		0.00	
Impuesto SI Ventas		0.00	51,330.74
<b>TOTAL CAPITAL Y PASIVOS</b>			<b>2,096,892.44</b>

RECIBIDO  
 03 JUL 2007  
 MARIANO SERRANO Y COMPAÑIA  
 C.A. P.O. BOX 4001 ZARAGOZA-CR

COSTA RICA  
 C.A.



30 COLONES



2006 L289 DE LEY FISCAL  
 20440

MARIO ALBERTO PARADISA RODRIGUEZ  
 20480014

**Cédula Jurídica 3-002-581595**

**Tubería Instalada**

740 tubos 2 Pulgadas	13 000 c/u	9 620 000
292 tubos de 1 pulgada y media	8 000 c/u	2 336 000
150 tubos de 2 pulgadas y media	20 000 c/u	3 000 000
225 tubos de 3 pulgadas	26 000 c/u	5 850 000

**Tubería Nueva**

26 tubos 2 pulgadas	13 000 c/u	338 000
17 tubos 3 pulgadas	26 000 c/u	442 000

**Equipo Instalada**

2 motores bomba sumergible 3 hp	320 000 c/u	640 000
2 bombas sumergibles 3 hp	140 000 c/u	280 000
2 Cajas de arranque bomba sumergible	90 000 c/u	180 000
2 Hidrantes	650 000 c/u	1 300 000
206 Hidrómetros y accesorios	40 000 c/u	8 240 000

**CEDULA JURIDICA NÚMERO : 3-002-581558**  
**DEL 01 DE JUNIO DE 2014 AL 31 DE MAYO 2017**

El suscrito José Luis Ortega Ruiz, con cédula de identidad #5-0197-0480, en calidad de contador (C.P.) incorporado al Colegio de Contadores privados de Costa Rica (código 20449) dirección Guanacaste, Nicoya, San Antonio, Corralillo, Del Templo Evangélica de Garzar 300 metros al sur casa a mano derecha.

presento el Estado de Ingresos y Egresos, donde muestra la actividad de la **ABADA DE CORRALILLO**, de Nicoya, con su representante legal, el señor Mario Alberto Paniagua Rodríguez, cédula de identidad #2-0408-0514 con dirección, De la iglesia Católica de Corralillo 200 metros al norte. Con el objetivo de brindar un buen servicio de agua a la comunidad, sin fines de lucro.

**INGRESOS:**

Servicios de Agua	16,343,371.00	
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>16,343,371.00</b>

**COMPRAS**

Postos	140,900.00	
Impresora Epson	81,567.00	
Terrenos	2,200,000.00	

**GASTOS ADMINISTRATIVOS**

Sueltos fijos	3,474,866.28	
Pago por cobro de recibos	718,488.04	
Aguinaldos	244,213.00	
C.C.S.S.	1,312,832.00	
Servicios Profesionales	620,000.00	

**EGRESOS**

Medicamentos y derivados	1,718,862.71	
Tratamientos en enfermería	2,960,350.00	
Transporte o fletes	75,444.50	
Alquiler de bodega	10,000.00	
Combustible	6,800.00	
Refrigerio	84,184.00	
Vivienda	11,461.00	
Exámenes de diagnóstico	381,000.00	
Utiles y materiales de oficina	70,000.00	
Sistemas en Computo	100,000.00	
Reparación y mantenimiento	174,370.67	
Donaciones e ayudas	5,000.00	
Pago de Luz	2,186,206.00	

<b>TOTAL EGRESOS</b>		<b>16,165,889.88</b>
----------------------	--	----------------------

<b>UTILIDAD NETA DEL PERIODO</b>		<b>177,481.12</b>
----------------------------------	--	-------------------



Fotos







