

Universidad Nacional
Sede Regional Chorotega
Campus Nicoya

Informe Final de Práctica Dirigida

Evaluación de la Gestión Organizativa, Control Interno, Gestión Financiera, de Producción y Comercialización para la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados en la comunidad de Florida en San Antonio del Cantón de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica, período 2015-2016

Trabajo Final de Graduación sometido a consideración del Jurado Examinador para optar por el grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera

Sustentantes:

Keyner Alonso Marchena Villarreal

Alonso Vargas Villalobos

Supervisor:

Lic. Álvaro Garro Garro

Nicoya, Guanacaste

Mayo, 2018

Dedicatoria

A mi Padre Celestial.

Para mis padres Edith Marchena Villarreal y Graciano Reyes Hernández.

A mis hermanos Jonathan, Paola y Madison.

A Dinia mi novia, por apoyarme en todo momento.

Keyner Alonso

Para mis padres Criselda Villalobos Vindas y Pedro Vargas Gutiérrez,

ellos son mi ejemplo por seguir.

Alonso

Agradecimientos

Agradecemos profundamente a nuestro Padre Celestial, por permitirnos tener esta gratificante experiencia.

A nuestras familias, por su apoyo y motivación incondicional.

A nuestro supervisor y amigo, Lic. Álvaro Garro Garro, por estar en constante lucha con nosotros, y ser nuestro guía en esta gran prueba.

A la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya, por brindarnos toda su colaboración a lo largo de nuestra carrera.

A los miembros de la Asada de Florida de Nicoya, por su gran colaboración, asistencia y acceso a la información, lo cual ayudó en la elaboración de esta práctica dirigida.

A todas aquellas personas, quienes nos han dado su apoyo.

“Evaluación de la Gestión Organizativa, Control Interno, Gestión Financiera, de Producción y Comercialización para la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados en la comunidad de Florida de San Antonio del Cantón de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica, período 2015-2016”.

Trabajo final de Graduación sometido a consideración por parte del jurado calificador para optar por el grado de Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera.

Aprobado por:

Dra. Doriam Chavarría López
Vicedecana

Dra. Aurora Hernández Ulate
Directora Académica, Campus Nicoya

Lic. Álvaro Garro Garro
Supervisor

M.Sc. Rigoberto Rodríguez Quirós
Lector

MBA. José Francisco Vargas Segnini
Lector

Sustentantes:

Keyner Alonso Marchena Villarreal

Alonso Vargas Villalobos

Derechos de Autor

Nosotros: Keyner Alonso Marchena Villarreal, cédula 7-0207-0192 y Alonso Vargas Villalobos, cédula 5-0375-0061, estudiantes de Licenciatura en la carrera de Administración con énfasis en Gestión Financiera, y supervisados por el Lic. Álvaro Garro Garro, indicamos que hemos elaborado el proyecto *“Evaluación de la gestión Organizativa, Control Interno, Gestión Financiera, de Producción y Comercialización para la Asada de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica, período 2015-2016”*, por esta razón, queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, o difundir, parcial o totalmente este proyecto, por cualquier medio o procedimiento, sin la autorización previa por escrito de los autores.

Keyner Alonso Marchena Villarreal

Alonso Vargas Villalobos

Lic. Álvaro Garro Garro
Supervisor

Declaración Jurada

Nosotros: Alonso Vargas Villalobos, con cédula 5-0375-0061 y Keyner Alonso Marchena Villarreal, con cédula 7-0207-0192, estudiantes de la Universidad Nacional, Campus Nicoya, de la Licenciatura en Administración con énfasis en Gestión Financiera, autores de la Práctica Profesional Dirigida, titulada: *“Evaluación de la gestión Organizativa, Control Interno, Gestión Financiera, de Producción y Comercialización para la Asada de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica, período 2015-2016”*.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) El proyecto es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto no es plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y, por tanto, los resultados que se presenten en el proyecto serán producto de la realidad investigada.

Por lo expuesto, de no cumplirse, asumimos las consecuencias y sanciones correspondientes, sometiéndonos a la normativa vigente de la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya.

Keyner Alonso Marchena Villarreal

Alonso Vargas Villalobos

Tabla de contenido

Índice de Gráficos	xi
Índice de Cuadros	xii
Resumen Ejecutivo	xv
Capítulo I.....	1
Planteamiento de la investigación.....	1
1.1 Planteamiento del problema de investigación	2
1.1.1. Antecedentes del problema.....	2
1.1.2 Descripción del problema	6
1.1.3 Formulación del problema	7
1.1.4 Sistematización del Problema	7
1.2 Justificación del problema de Investigación	8
1.2.1 Justificación teórica	9
1.2.2 Justificación metodológica.....	9
1.2.3 Justificación Práctica	10
1.3 Delimitación institucional, espacial y temporal	10
1.3.1 Delimitación institucional.....	10
1.3.2 Delimitación Espacial	11
1.3.3 Delimitación temporal.....	11
1.4 Objetivos de la investigación	12
1.4.1 Objetivo General	12
1.4.2 Objetivos Específicos.....	12
1.5 Metodología de la investigación	13
1.5.1 Tipo de investigación	14
1.5.2 Enfoque de la Investigación.....	16
1.5.3 Fuentes de investigación (incluye el tipo y la recolección)	18
1.5.4 Población y muestra	19
1.5.5 Instrumentos para la recolección de datos	20
1.5.6 Análisis e interpretación de la información.....	21

1.5.7 Alcances y limitaciones.....	22
Capítulo II.....	23
Marco teórico, marco referencial y marco conceptual	23
2.1 Marco teórico	24
2.1.1 Empresas.....	24
2.1.2 Administración.....	27
2.1.3 Elementos administrativos o proceso administrativo	28
2.1.4 Auditoría	32
2.2 Marco Referencial.....	35
2.2.1 Generalidades de las Asadas	36
2.2.2 Objetivos.....	37
2.2.3 Principales actividades	38
2.2.4 Aspectos Legales.....	40
2.2.5 Aspectos organizativos	41
2.2.6 Aspectos ambientales	49
2.2.7 Aspectos de Control	51
2.2.8 Aspectos financieros.....	54
2.3 Marco conceptual	58
2.3.1 Aspectos operativos.....	59
2.3.2 Aspectos de cobro.....	59
2.3.3 Control interno y clasificación.....	60
2.3.4 Gestión del Riesgo.....	63
2.3.5 Análisis financiero	69
2.3.6 Activos	80
2.3.7 Pasivos	81
2.3.8 Patrimonio	82
2.3.9 Análisis Horizontal.....	83
2.3.10 Análisis Vertical	84
2.3.11 Razones financieras	85
Capítulo III.....	88

Evaluación organizativa, control interno, financiera, producción y comercialización	88
3.1. Aspectos Legales	90
3.2. Aspectos organizativos	91
3.3. Aspectos de control interno	92
3.3.1. Medidas de control	93
3.4. Aspectos de información financiera	97
3.4.1. Análisis de distintas partidas contables	98
3.5 Aspectos productivos	101
3.6 Cuestionarios aspectos de comercialización	105
Capítulo IV	133
Conclusiones y Recomendaciones	133
4.1. Conclusiones y Recomendaciones de los aspectos legales y organizativos de la ASADA de Florida	134
4.2 Conclusiones y Recomendaciones de los aspectos de Control Interno de la Asada de Florida	137
4.4 Conclusiones y Recomendaciones de aspectos productivos	142
4.5 Conclusiones y Recomendaciones aspectos de comercialización	144
Capítulo V	147
Propuesta de un modelo de gestión	147
5.1 Propuesta de aspectos organizativos para la Asada de Florida	153
5.1.1 Plan Estratégico para la Asada de la comunidad de Florida	153
5.2 Propuesta Aspectos de control interno de la Asada de Florida	171
5.3 Propuesta aspectos financieros y contables de la Asada de Florida	183
5.3.1 Estados financieros	183
5.3.2 Análisis vertical, análisis horizontal y razones financieras	189
5.3.3 Notas Aclaratorias	192
5.3.4 Razones Financieras	193
5.4 Propuesta aspectos de producción y comercialización de la Asada de Florida	196

5.4.1 Boletín sobre el uso racional del agua potable	196
5.4.2 Método de notificación	197
5.4.3 Redes Sociales	198
5.4.4 Boletín informativo	199
Referencias	201
Anexos	203

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Opinión de las personas encuestadas, acerca de si está inscrito como socio activo de la Asada de Florida de Nicoya Guanacaste	105
Gráfico 2. Opinión de las personas encuestadas, en relación si la Asada de Florida les dio a conocer por medio de un documento los requisitos necesarios para la solicitud e instalación del servicio de agua potable	109
Gráfico 3. Opinión de las personas encuestadas en la localidad de Florida de Nicoya, Guanacaste, en relación con el tiempo de espera acorde en disponer el servicio de agua potable; una vez presentado los requisitos completos	111
Gráfico 4. Opinión de las personas encuestadas en la comunidad de Florida de Nicoya Guanacaste, en relación con si han tenido inconvenientes es el servicio de agua que brinda la Asada	115
Gráfico 5. Criterio de las personas encuestadas en la comunidad de Florida de Nicoya, Guanacaste, acerca de si la Asada de Florida les informa de manera anticipada los cortes del servicio de agua	119
Gráfico 6. Percepción de las personas encuestadas, en relación si consideran que el cobro realizado por parte de la Asada va acorde con el servicio brindado y al consumo mensual estimado	122
Gráfico 7. Criterio de las personas encuestadas, de acuerdo si la Asada de Florida convoca a las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias	126
Gráfico 8. Perspectiva de los encuestados, según al grado de satisfacción que tienen con respecto al servicio que brinda la Asada de Florida	129

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Opinión de los vecinos encuestados, de acuerdo si les gustaría estar inscrito como socio activo de la Asada de Florida de Nicoya Guanacaste	107
Cuadro 2: Opinión de los vecinos encuestados, en relación si saben cuáles son los acuerdos y proyectos impulsados por parte de la Junta Directiva de la Asada de Florida en Nicoya, Guanacaste	113
Cuadro 3: Opinión de las personas encuestadas, acerca del grado acorde cómo trabaja la Junta Directiva en resolver inconvenientes manifestados	117
Cuadro 4: Criterio de las personas encuestadas en la comunidad de Florida de Nicoya, Guanacaste, en relación si la Asada informa los períodos de facturación, cobro de multa por atrasos y corte por morosidad	121
Cuadro 5: Opinión de los abonados de acuerdo con respecto, si la Junta Directiva de la Asada hace campañas o promueve información acerca del uso racional del agua potable	124
Cuadro 6: Opinión de los encuestados, en relación si la Asada de Florida brinda anualmente informes de labores y si ellos se dan a conocer de manera pública a sus asociados	128
Cuadro 7: Formato de requisiciones	172
Cuadro 8: Formato de boleta para préstamo de activos	173
Cuadro 9: Formato para orden de compra	174
Cuadro 10: Formato para control de Inventarios	175

Cuadro 11: Formato para control de activos	176
Cuadro 12: Formato para arqueo de caja chica	177
Cuadro 13: Formato anexos (billetes y monedas) de arqueo de caja	178
Cuadro 14: Formato anexos (cheques pendientes) de arqueo de caja	178
Cuadro 15: Formato anexos (vales pendientes) de arqueo de caja chica	179
Cuadro 16: Formato anexos (comprobantes y facturas) de arqueo de caja	179
Cuadro 17: Formato para vale por dinero de caja chica	180
Cuadro 18: Estado de Situación	184
Cuadro 19: Estado de Resultados	185
Cuadro 20: Estado de Flujo de Efectivo	186
Cuadro 21: Estado de Cambios en el Patrimonio	187
Cuadro 22: Estado de Flujo de Caja	188
Cuadro 23: Análisis vertical, Estado de Situación	190
Cuadro 24: Análisis horizontal, Estado de Situación	191
Cuadro 25: Consejos para uso racional del agua	196
Cuadro 26: Aviso para suspensión de servicio de agua potable	197
Cuadro 27: <i>Brochure</i> externo	199
Cuadro 28: <i>Brochure</i> interno	200

Abreviaturas

ADI: Asociación de Desarrollo Integral.

Aresep: Autoridad Reguladora de Servicios Públicos.

Asada: Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados.

AyA: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

CAAR´s: Comités Administradoras de Acueductos Rurales.

Coopeguanacaste R.L: Cooperativa de Electrificación Rural de Guanacaste R.L.

ICE: Instituto Costarricense de Electricidad.

Inder: Instituto de Desarrollo Rural.

INS: Instituto Nacional de Seguros.

NIC: Norma Internacional de Contabilidad.

NIIF: Normas Internacionales de Información Financiera

PAO: Plan Anual Operativo.

PNUD: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

Senara: Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento.

Resumen Ejecutivo

Toda empresa, sin importar su actividad comercial, tamaño, y fin último, trabaja enfocada bajo el cumplimiento de sus metas, de igual manera, es necesario determinar cuáles estrategias serán las adecuadas para adoptarlas en sus labores. Por ello, el poder detectar y corregir errores en distintas áreas funcionales, ayudará a la sostenibilidad de la empresa durante el tiempo.

El objetivo principal de este trabajo es la Propuesta de un Modelo de Gestión para la Asada de la Comunidad de Florida de San Antonio, ubicada en el distrito cero tres del cantón de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica, de tal forma, que se pueda crear alternativas y oportunidades para su mejoramiento, reduciendo los problemas organizativos relacionados con el trabajo empírico que se lleva en esta Asada.

Dicha propuesta, consiste en la evaluación de los sistemas legal, organizativo, de control interno, financiero, de producción y comercialización. De esta manera, se verifica si la Asada cumple con todos los aspectos legales para estar en funcionamiento; si presenta un plan estratégico que le permita organizar sus actividades operativas; si dispone de procedimientos de control interno, y si emplea medidas adecuadas y coherentes en la producción, tales como conocer las herramientas de comercialización que utilizan actualmente.

El informe final consta de la implementación de distintas definiciones teóricas, mediante bases bibliográficas de distintos autores, los cuales ayudaron a que el desarrollo de la investigación se lleve de manera clara para cualquier tipo de lector. Tales conceptos, están relacionados con las áreas de la Administración y con las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados.

También, se aplica una serie de instrumentos (hojas de cotejo, cuestionarios, entrevistas) en la puesta en marcha del trabajo de campo, para la recolección de datos en la Asada de Florida, los cuales ayudaron a mostrar la situación real en distintas áreas funcionales de la empresa, tales como la organizativa; ya que la Asada no cuenta una estructura organizativa, manual descriptivo de puestos, misión, visión, objetivos, valores, metas y estrategias.

De igual manera en lo referente al control interno, ya que manejan todo de forma empírica; por la falta de herramientas que ayuden a organizarse mejor como empresa con falta de uso en formatos de órdenes de compras, requisiciones, vales por dinero entre otras medidas. Acorde a su presentación financiera la propuesta de Estados Financieros, con sus respectivos análisis y la aplicación de razones financieras las cuales ayuden en la su gestión como empresa y en una toma de decisiones más asertivas. De igual manera en las áreas de producción y comercialización.

Después de haber aplicado los instrumentos y de realizar los análisis, con base en los resultados obtenidos, se genera las conclusiones y recomendaciones, de las cuales se origina las propuestas de mejora que el equipo investigador plantea, esperando la implementación de ellas, para el desarrollo a plenitud de la empresa, sin dejar de lado su interés de bien común ante la comunidad de Florida de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica

Introducción

La presente investigación se refiere a la Propuesta de un Modelo de Gestión para la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la Comunidad de Florida del Cantón de Nicoya, Guanacaste. La cual consiste en una evaluación de los sistemas legales, organizativos, de control interno, financieros, de producción y comercialización.

Dicha evaluación se realiza con base en los resultados obtenidos por la aplicación de las distintas herramientas que ayudaron en la recolección de información, para elaborar, posteriormente, una propuesta de mejora por cada área funcional.

El desarrollo de este trabajo consta de cinco capítulos fundamentales para el abordaje a plenitud de la investigación. El primero de ellos, trata lo relacionado con el planteamiento de la investigación, el cual consiste en detallar la estructura del trabajo, tales como el tema de investigación, planteamiento del problema, justificación del problema, objetivos, delimitaciones, metodológica, alcances y limitaciones de ella.

El segundo capítulo, se basa en el desarrollo del marco teórico, referencial y conceptual, el cual hace mención a temas generales relacionados con la administración de empresas y aspectos de importancia acorde con las Asadas.

En el tercer capítulo, se llevó a cabo la evaluación de las distintas áreas funcionales en las que se enfocó esta investigación, como lo es la organizativa, control interno, financiera, producción y comercialización de la Asociación Administradora de Sistema de Acueductos y Alcantarillados en la comunidad de Florida en Nicoya, Guanacaste, considerándolas como el pilar fundamental en el manejo de una empresa.

Como cuarto capítulo, se encuentra las conclusiones y recomendaciones obtenidas, con base en los resultados generados en la evaluación de las áreas estudiadas en el capítulo número tres.

En el capítulo quinto, se plantea las propuestas de mejora que el equipo investigador generó, acorde con las recomendaciones, las cuales están presentadas en el desarrollo del cuarto capítulo.

Otro tema de importancia, es el relacionado con los aspectos que debe tener en cuenta la Junta directiva de la Asociación, acorde con el plan estratégico.

Además, se debe realizar procedimientos de control interno, que ayuden a que las actividades de la Asada sean realizadas de forma correcta, también, se debe presentar los estados financieros, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financieras (NIIF).

Con respecto a los aspectos de comercialización, es necesario que se establezca estrategias orientadas al uso adecuado del recurso hídrico, por parte de los abonados, ya que el fin último de esta empresa no es vender agua potable, sino el uso prudente y racional de los recursos, garantizando la sostenibilidad ambiental y el desarrollo comunal.

Capítulo I

Planteamiento de la investigación

En este primer capítulo, se desarrolla aspectos de importancia, en relación con la estructura de la investigación, como lo es el planteamiento del problema, el cual hace referencia a la situación que se quiere trabajar, incluye antecedentes de la empresa, y ayuda a que la descripción del problema sea más clara, se formule adecuadamente y aborde los temas considerados de importancia por tratar, según su gestión.

Además, se plantea la justificación de la investigación y las delimitaciones de ella, para luego formular los objetivos. De igual manera, en la parte metodológica, se explica cuáles son las fuentes e instrumentos de información que se utilizó, para después determinar los alcances y limitaciones que tuvo el equipo investigador.

1.1 Planteamiento del problema de investigación

En el planteamiento del problema de investigación, se describe en forma breve, y se explica cuáles son los antecedentes de la empresa donde se trabajó, específicamente, en la Asada de Florida de Nicoya, Guanacaste. Además, se realiza la formulación y sistematización del problema.

1.1.1. Antecedentes del problema

Los comités de agua han pasado a formalizar sus labores como Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, las que trabajan por un bien común, ya que son los vecinos, quienes trabajan en

estas empresas, pues ni el AyA ni los gobiernos locales brindan este servicio de manera directa.

Según Ugalde, en la publicación emitida por el periódico de *La Nación* (2014), se afirma que hace unos 50 años fueron creadas las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (Asadas). Estas empresas deben estar inscritas bajo la Ley N°218 (Ley de Asociaciones), y son reguladas, según el artículo N° 3 del Reglamento de las Asadas, por el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA).

Las Asadas tienen un papel fundamental en el desarrollo de muchas comunidades, tanto es así que, en los últimos años, se han realizado investigaciones sobre su importancia.

Según el Manual para la Transparencia y Rendición de cuentas, en las Asadas del año 2013, “en Costa Rica existen aproximadamente 1500 operadores locales de sistemas de acueductos (incluye Asadas y Comités Administradoras de Acueductos Rurales-CAAR´s), lo cual conlleva que un 30 % del abastecimiento de agua potable de la población está en manos de estos operadores” (pág. 7). Dato que ratifica la importancia de estas empresas, y la forma en que solucionan la necesidad que tiene el ser humano en el consumo de agua.

Las Asadas tienen como objetivo, brindar un servicio de mantenimiento y desarrollo para los sistemas de acueductos y alcantarillados locales. Según la consulta realizada en la página oficial del AyA (2015), su función 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”.

En 1991, se creó el comité de agua en la comunidad de Florida de Nicoya, Guanacaste. En ese entonces, se brindaba el servicio de agua potable a 30 casas, aproximadamente. El comité lo integraron personas de la comunidad, las cuales se encargaban de la administración de los recursos, al igual que la extracción del agua, considerándose potable para el consumo de los pobladores. Se contrata a una persona encargada del mantenimiento y revisión de las tuberías (fontanero) y a un encargado para cobrar los recibos de agua.

La instalación de las primeras tuberías y el material que se utilizó para construir el primer pozo, al igual que el tanque, fueron donados por el AyA. Abel Galler fue quien donó el terreno en el cual se levantó la construcción para el primer pozo.

Ya para el año 2006, se llevó a cabo el proyecto relacionado con la instalación de medidores de consumo de agua, con el fin de cobrar el monto

correcto, acorde con el consumo por metro cúbico en cada hogar de la comunidad, y se generó recibos de cobro específicos.

Antes de implementar esta medida, se cobraba una tarifa única de ₡1500 en 1991, la cual fue aumentando con el transcurso del tiempo; evidenciando este cambio en el 2006, ya que antes de la instalación de medidores, se estaba cobrando ₡4500 como tarifa única.

La Asada de la Comunidad de Florida fue establecida legalmente el 08 de enero del 2010, según su acta constitutiva, conformada por 176 usuarios. Sin embargo, es importante mencionar que algunas de las personas de la comunidad estaban en contra de que el comité de agua pasara a ser Asada, debido al cambio en la administración, sin embargo, esto se pudo confrontar, gracias al apoyo y asesoramiento por parte del AyA en sus inicios.

La Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (Aresep) y el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, son las dos instituciones que regulan el funcionamiento de las Asadas en Costa Rica. El AyA les brinda capacitaciones, y a la Aresep les reportan los gastos e ingresos generados en los períodos establecidos.

Esta Asada dispone de dos pozos. El primero de ellos está ubicado en el centro de la comunidad de Florida; el otro se encuentra en otro sector del barrio

llamado “La Danta”. En este sector, se ubica parte importante de los habitantes de la comunidad. Además, cuentan con un tanque, que tiene una capacidad de almacenamiento por 10 000 litros.

Otro aspecto importante es que carecen de una oficina donde la junta directiva pueda reunirse, además, no dispone de una bodega donde puedan guardar el equipo y los insumos necesarios para el mantenimiento del acueducto, dado que las herramientas y la tubería más pequeña se guarda en la bodega que tiene el primer pozo, y la tubería más grande se guarda en el salón comunal de Florida.

Teniendo claro los antecedentes para esta investigación, tales como historia de la creación del comité de agua y su proceso de inscripción como Asada, constituyéndose como persona jurídica, se prosigue en la descripción del problema.

1.1.2 Descripción del problema

Toda empresa trabaja acorde con una estructura organizacional, que ayuda a garantizar el orden en su administración, al igual, que tener la capacidad de captar los recursos necesarios que logren su desarrollo y sostenibilidad financiera en el tiempo.

La situación actual en cómo trabaja la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de Florida, por realizar funciones de manera empírica, evidencia dificultades de manejo en distintas áreas, tales como en su organización. De igual manera, con respecto al control interno, hay mucho desconocimiento, acorde con las herramientas que ayuden en este departamento.

Por otra parte, se pretende determinar si el sistema financiero se presenta de manera adecuada. En relación con las áreas de producción y comercialización, se evidencia muchas debilidades, las cuales se pretende abordar en el desarrollo de la investigación.

1.1.3 Formulación del problema

¿La Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, realiza una adecuada gestión de los aspectos legales, organizativos, control interno, financieros, producción y comercialización?

1.1.4 Sistematización del Problema

¿Cumple la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, con el sistema Legal de Costa Rica?

¿Dispone la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, con una estructura organizativa eficiente?

¿Cuenta la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, con un control interno funcional?

¿La Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, tiene un sistema financiero eficiente?

¿Presenta la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, un sistema de producción y comercialización?

1.2 Justificación del problema de Investigación

En la actualidad, son muchos los problemas existentes relacionados con el consumo del agua, lo cual origina que, cada vez, más personas y organizaciones se interesen en cómo se administra este recurso. Parte de ese interés se resume en la ayuda que se pueda brindar a las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, con respecto a la identificación de sus debilidades.

En este sentido, se tendría un punto de partida para poder disminuir esas deficiencias, de tal forma, que se pueda mejorar la gestión y los controles en las áreas organizativas, financieras y productivas.

1.2.1 Justificación teórica

De acuerdo con la investigación, se buscó la aplicación teórica de conceptos, tales como organización, planeación, controles financieros y productivos, para poder realizar una evaluación y análisis sobre la actual gestión que desempeña la Asada de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste. Además, con los elementos teóricos, se pudo complementar las propuestas que se realizó a la Asociación, con respecto a una adecuada gestión.

1.2.2 Justificación metodológica

Con el fin de emplear los conceptos teóricos a la práctica, se aplicó herramientas relacionadas con la recolección de datos de información. Ante esto, se utilizó encuestas, entrevistas y hojas de cotejo, cada una de estas, se implementó de manera individual, y en diferentes segmentos de estudios.

Las hojas de cotejo, se usó a lo interno de la empresa, ya que esta herramienta permite determinar factores reales, y evidenciar la existencia física de elementos necesarios. Por otra parte, las encuestas ayudaron a contar con

el criterio de los clientes de la comunidad, en su mayoría abonados, dueños de medidores de consumo.

1.2.3 Justificación Práctica

La presente investigación se llevó a cabo, con el fin de analizar y determinar el impacto que tiene la Propuesta de un Modelo de Gestión para la Asada de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, Costa Rica.

También, se pretende poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera en Administración con énfasis en gestión Financiera, debido a que, muchas veces, lo que se aprende por medio de teoría, se olvida con el paso del tiempo, pero cuando el concepto teórico se pone en práctica, se vuelven más difíciles de olvidar, por lo cual, trabajar con análisis de procesos respecto de la gestión de la Asada de Florida, proporciona gran oportunidad de aprendizaje.

1.3 Delimitación institucional, espacial y temporal

1.3.1 Delimitación institucional

La presente investigación se realizó de manera indirecta con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA), específicamente, en la delegación de sus poderes, ante la Asociación Administradora de Sistemas de

Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida en Nicoya, Guanacaste.

De igual manera, esta empresa, por ser sin fines de lucro, y que utiliza dinero del Estado en su administración, la reglamenta la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (Aresep).

1.3.2 Delimitación Espacial

Esta delimitación ubica, geográficamente, la empresa en que se desarrolló este trabajo de investigación, por lo cual se puede mencionar que la comunidad de Florida, se localiza 15 kilómetros al noreste de la entrada principal, en el distrito cero tres de Nicoya, Guanacaste.

1.3.3 Delimitación temporal

El desarrollo de esta investigación, se realizó con la aplicación de diversas herramientas, que ayudaron a la recolección de información en el período 2015 y 2016, lapso que duró el equipo investigador, al realizar los trabajos de campo. Cabe mencionar que la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, fue constituida legalmente en el 2011, y nunca se había sometido a estudios de ningún enfoque.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Investigar si la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, dispone de sistemas Legales, Organizativos, de Control Interno, Financieros, de Producción y Comercialización funcionales.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar si la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, cumple con las leyes, reglamentos y normas que le competen, de acuerdo con su actividad.
- Determinar la existencia de una estructura organizativa en la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste.
- Indagar sobre la existencia de un sistema de control interno en la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste.

- Comprobar si la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, tiene un sistema financiero eficiente.
- Averiguar si la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de San Antonio del cantón Nicoya, Guanacaste, tiene un sistema de producción y comercialización.
- Diseñar una propuesta de mejora en la gestión de las áreas Organizativas, legales, de Control Interno, Financieras, de Producción y de Comercialización en la Asada de Florida de San Antonio del cantón Nicoya Guanacaste, Costa Rica.

1.5 Metodología de la investigación

Al realizar el análisis metodológico de esta investigación, se evidencia la existencia de elementos estructurales por considerar, por ejemplo: tipo de investigación, descripción de las fuentes de información, aplicación de distintos instrumentos relacionados con la recopilación de información, como las limitaciones y alcances que pretende lograr el equipo investigador.

1.5.1 Tipo de investigación

Un método de investigación determina la forma en cómo se desarrolla. Para el presente trabajo, se utiliza los métodos descriptivos y los exploratorios.

1.5.1.1 Investigación descriptiva

Gracias a la aplicación de este método de investigación, se describe aquellas características que se pueda encontrar a lo largo del trabajo, con respecto a la evaluación y análisis de los aspectos organizativos, de control interno, financieros, de producción y comercialización en la Asada de Florida.

Según Sampieri, Zapata y Mendoza (2013), la investigación descriptiva se define en aquellos estudios que “se quiere especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (pág. 73).

La implementación de la metodología descriptiva, ayudó a mostrar los hechos reales de la Asada de Florida, gracias a la información recopilada en el trabajo de campo, y confrontándola con los criterios suministrados por los miembros de la Junta Directiva. Clasifica la información y hace estos datos enriquecedores, acorde con las áreas funcionales por analizar en esta investigación.

1.5.1.2 Investigación exploratoria

A inicios de la investigación, acorde con el planteamiento del tema principal por abordar, se determinó que nunca, ninguna otra persona o autor se había dado a la tarea de analizar esta empresa y, mucho menos, en la forma en cómo se propone en el presente informe.

Característica principal en los estudios exploratorios, ya que trata temas que son poco estudiados o aquellos que se realizan por primera vez, debido a que no hay presencia de ningún tipo de registro o de información, que contenga detalles acerca de la Asada de Florida de Nicoya, Guanacaste, mucho menos, estudios similares a la confección de un modelo de Gestión para esta empresa, mediante una evaluación organizativa, control interno, financiera, modelo de producción y comercialización al respecto.

Hernández, Fernández & Baptista (2010), aducen sobre la investigación exploratoria:

Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (pág. 79).

Al tratarse de un tema que contiene pocas investigaciones previas, es necesario que se indague por medio de un análisis exploratorio. En la Asada de Florida no se han realizado estudios que sirvan como base para determinar cómo ha sido su funcionamiento y su modelo de gestión. Por esa razón es importante explorar y averiguar, mediante métodos de recolección de datos, la información requerida para dar conclusiones, recomendaciones y una propuesta.

1.5.2 Enfoque de la Investigación

Los enfoques de investigación son aquellos que se utiliza para determinar la forma en la que se va a desarrollar el tema principal. Además, mediante ellos se identifica los métodos de recolección de datos y, con esto, la orientación de la presente investigación es de tipo Mixto (cuantitativo y cualitativo).

La investigación de *enfoque cuantitativo* es la que utiliza métodos de investigación de tipo numérico y estadísticos, en el cual se mide los resultados obtenidos por medio de una muestra. La recolección de datos se puede realizar por medio de cuestionarios, hojas de cotejo, entre otros.

Barrantes (2013), menciona lo siguiente, con respecto al enfoque cuantitativo:

La investigación cuantitativa asume una concepción global positiva, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica las encuestas y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad (pág. 94).

La investigación de *enfoque cualitativo*, a diferencia del cuantitativo, puede elaborar preguntas e hipótesis de investigación a lo largo de la recolección e interpretación de la información obtenida. Según Sampieri, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cualitativo “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (pág. 7).

Para poder llevar a cabo esta investigación, se implementó ciertas técnicas relacionadas con la recolección de datos necesarios y la utilización de ellos, los cuales generan un enfoque adecuado en la investigación de la Asada en la localidad de Florida, Nicoya, Guanacaste, donde se muestra situaciones reales en esta empresa.

Por lo tanto, se desarrolló diversos tipos de estudios, tales como el exploratorio, mencionándose en él, aquellos estudios que se investiga por

primera vez, o son estudios de poco interés. También, se emplea para identificar una problemática, por lo cual, esta metodología investigativa se considera muy importante, ya que no existe estudios directos realizados a la Asada de Florida.

1.5.3 Fuentes de investigación (incluye el tipo y la recolección)

La manera en que se llevó a cabo la investigación por parte del equipo de trabajo, fue mediante la recolección de datos en fuentes primarias, por medio de distintas herramientas, enfocadas a solucionar la escasez de información, tales como la aplicación de hojas de cotejo, conversatorios informales, entrevistas a profundidad, encuestas de opinión, revisión de las actas de Junta Directiva, actas de Asamblea, libros de registro de Asociados y libros contables.

Lo anterior, debido a que se tomó testimonios de las personas que conforman la Junta Directiva de la Asada de Florida de Nicoya, al igual que la opinión de las personas habitantes en la comunidad de Florida, cuya cantidad fue determinada conforme a la muestra que, con el equipo de trabajo, vaya a determinar como la adecuada, garantizando, de igual manera, la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Además, se detalló fuentes bibliográficas en documentos oficiales de instituciones públicas y libros publicados de segundos autores, como información directa.

Por consiguiente, a este tipo de investigación se implementa la recolección de datos, en relación con fuentes secundarias, por medio de consultas en documentación bibliográfica, debido a que estas contienen información organizada y elaborada de segundos autores, los cuales sirvieron como apoyo en la validación de ideas y teorías relacionadas con el agua, como libros y trabajos investigativos en general.

1.5.4 Población y muestra

Antes de aplicar los instrumentos para la recaudación de información, se necesita identificar dos elementos importantes, tales como la población y la muestra.

Según Tamayo (1999), la población es la “totalidad de un fenómeno de estudio (cuantificado)”, y la muestra es “parte representativa de una población” (pág. 111). Es importante, en el momento de realizar la selección de la muestra, indicar el margen de error que podría tener la aplicación de los instrumentos. De esta forma, se aumentaría las probabilidades de obtener información confiable y real.

La población del servicio de agua potable de la comunidad de Florida es un total de 178 abonados. Utilizando la fórmula de “append Investigación de Mercados”, dio una muestra de 157 personas.

1.5.5 Instrumentos para la recolección de datos

Como primer parámetro, se pudo recolectar información por medio de la visita a la Asada, y observar las instalaciones, equipo, distribución, ubicación de los pozos de agua, y cómo está conformada la comunidad que depende de este líquido vital.

Posteriormente, se aplicó entrevistas dirigidas a los miembros parte del comité, porque al ser miembros activos de la Asada expresaron perspectivas distintas y críticas ante esta empresa.

De igual manera, se implementó encuestas a los usuarios de la comunidad de Florida de Nicoya. Y, con base en estas visitas, se desarrolló un cronograma de actividades, en donde se muestra las reuniones del grupo investigador, visitas a la Asada y a la comunidad, implementación de encuestas y demás actividades extraoficiales que se desarrolla en el transcurso de la investigación.

Por otra parte, se coordinó con el presidente de la Asada, para poder solicitar información contable, ya que se analizó con base en los registros de los períodos contables anteriores a dos años.

1.5.6 Análisis e interpretación de la información

Con el propósito de cumplir con los objetivos generales y específicos planteados para la realización de este proyecto, fue indispensable el uso de material bibliográfico de apoyo, para desarrollar los estudios en cada área funcional. Además, los datos obtenidos por las encuestas, se analizó de manera adecuada, mostrando imparcialidad e información real, al determinar las perspectivas de los clientes meta.

Dicha información, se ordenó de manera coherente y sencilla, para que sea entendible a cualquier lector, esta llevó una fase de tabulación, y se sigue un proceso acorde, para aprovechar todos los recursos necesarios, sin descuidar la orientación del proceso investigativo.

En relación con la información que se obtuvo en esta investigación, en su mayoría, fue de acuerdo con visitas a la Asada de la comunidad de Florida, en San Antonio de Nicoya, Guanacaste.

Por lo tanto, de manera profesional, se concluye el estado real en que se encontraba la Asada, y se logra realizar unas propuestas de mejora en cuatro grandes áreas por analizar.

1.5.7 Alcances y limitaciones

Esta investigación tiene diferentes alcances y limitaciones, es necesario mencionarlas, para conocer cuáles son algunos de los logros que se obtuvo, al igual que citar las dificultades que se presentó en el desarrollo del trabajo.

1.5.7.1 Alcances

Orientar a la Asada de Florida en la detección y corrección de necesidades en la administración de los recursos.

La investigación sirve de ayuda directa a la Asada de Florida, al igual que a la comunidad, que trata de garantizar la sostenibilidad de ella en el futuro, asimismo, mejora la calidad de vida de los habitantes de la comunidad.

A nivel del grupo investigativo, lograr obtener el título de Licenciatura con énfasis en Gestión Financiera.

1.5.7.2 Limitaciones

En el transcurso de esta investigación, no existió ninguna limitación con respecto al acceso de la información.

Capítulo II

Marco teórico, marco referencial y marco conceptual

Mediante el desarrollo de esta consultoría, se menciona ciertos términos profesionales relacionados con las empresas. Por lo tanto, se expondrá diversas definiciones que ayudaron a mantener un entendimiento claro, mediante el desarrollo general para dicho proyecto. Tales conceptos están relacionados con las áreas de la Administración y con las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios (Asadas).

2.1 Marco teórico

En primer lugar, se desarrolló el marco teórico, el cual consiste en la explicación general de temas administrativos, tales como Administración, Proceso Administrativo (Planeación, Organización, Dirección, Control), Auditoría y tipos de auditoría (Interna, externa, financiera y administrativa).

2.1.1 Empresas

Como primer parámetro, se menciona que una empresa es un conjunto de personas que trabajan por un ideal en común, los cuales buscan poder desarrollar una idea de negocio, con miras al crecimiento y, por ende, obtener beneficios económicos, mediante la realización de los objetivos.

De igual manera, López (2009) en su libro "*La empresa, explicada de forma sencilla*", menciona lo siguiente:

Una empresa es una combinación organizada de dinero y de personas que trabajan juntas, que producen un valor material (un beneficio), tanto para las personas que han aportado ese dinero (los propietarios), como para las personas que trabajan con ese dinero en esa empresa (los empleados), a través de la producción de determinados productos o servicios que venden a personas o entidades interesadas en ellos (los clientes) (pág. 29).

Las características que debe tener una organización para ser considerada como empresa, es la producción de un bien o servicio, cuya venta genera beneficios para las partes involucradas, directa e indirectamente con ella.

Otro aspecto importante por definir es que las empresas pueden orientar sus actividades en dos distintas finalidades de lucro. Por esta razón, se expone los conceptos que orienten al análisis de empresas con fines de lucro y sin fines de lucro.

El Manual de Contabilidad Nacional, escrito por las Naciones Unidas, en su libro titulado "*Manual sobre las instituciones sin fines de lucro en el sistema de cuentas nacionales*" (2007), menciona lo siguiente en el capítulo 2, en relación con las empresas destinadas a ejercer actividades sin fines de lucro:

Las instituciones sin fines de lucro son entidades jurídicas o sociales creadas para producir bienes y servicios, cuyo estatuto jurídico no les permite ser fuente de ingreso, beneficio u otra ganancia financiera para las unidades que las establecen, controlan o financian. En la práctica, sus actividades productivas tienen que generar excedentes o déficit, pero los posibles excedentes que obtengan no pueden traspasarse a otras unidades institucionales (pág. 11).

Por otra parte, se puede definir a una empresa con fines de lucro, a toda aquella organización que trabaja con ideales, para poder obtener rentabilidad, la cual genera excedentes en sus utilidades, y que estas se puedan utilizar de distintas maneras, por parte de los jefes de la empresa. De igual forma, un gran porcentaje de las empresas en el país, están orientadas bajo esta modalidad, convirtiéndola en la más común.

Este parámetro es de suma importancia, ya que la investigación se llevó a cabo en una empresa, la cual funciona bajo la modalidad de servicio y, además, es sin fines de lucro, por ser una organización que trabaja por la colectividad pública.

2.1.2 Administración

La administración consiste en seguir un proceso de planeación, organización, dirección y control, con el propósito de cumplir con los objetivos y metas de la empresa. Se enfoca estos lapsos de corto, mediano y largo plazos, para transformarlos en acciones empresariales que reflejen un constante crecimiento, mediante las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa.

Arturo García (2010), en su libro titulado "*Administración Financiera*", menciona lo siguiente, relacionado con el concepto de administración:

El proceso formal de planear y organizar, ejerciendo para estos efectos un liderazgo de dirección y control, que nos permitan obtener los resultados deseados por conducto de otros. La función de lograr que las cosas se realicen por medio de otros y así obtener resultados, para la toma de decisiones (pág.16).

También, se menciona elementos relacionados con el proceso operacional básico que las empresas deben desarrollar, para garantizar el éxito en sus operaciones diarias y cumplimiento de objetivos. Además, en la administración, es necesario realizar un plan estratégico, en el cual se pueda evaluar la organización, por medio de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que incluya objetivos, metas y estrategias, para poder llevarlos a cabo.

2.1.3 Elementos administrativos o proceso administrativo

El proceso administrativo se refiere a la ruta que debe seguir toda empresa u organización, para poder realizar sus actividades, de forma eficiente y efectiva, de tal forma que puedan lograr sus objetivos. Los elementos que lo componen son la planeación, la organización, la dirección y el control.

El proceso administrativo es un tipo de guía, en la cual el administrador debe plasmar sus planes y estrategias, mediante diferentes métodos de control y organización. García (2010), en su libro titulado “*Administración Financiera*”, define ampliamente la importancia que conlleva disponer de esta herramienta, enfocándola en cuatro grandes áreas, a saber: la planeación, la organización, la dirección y el control.

2.1.3.1 Planeación

La planeación es el primer paso en el proceso organizativo, en este se define la visión, la misión, los objetivos, metas y estrategias. García (2010) menciona lo siguiente, en relación con la definición de planeación:

Es un proceso que comienza por fijar objetivos, define estrategias, políticas y planes detallados para alcanzarlos, establece una organización para la instrumentación de las decisiones e incluye una revisión del desempeño y mecanismos de retroalimentación para el inicio de un nuevo ciclo de planeación (pág. 23).

La planeación crea una visión de las metas a las cuales quiere llegar una empresa. Es necesaria para saber cuál es el rumbo que va a necesitar para lograr sus objetivos. Sin una adecuada planeación, es muy difícil tomar las mejores decisiones, en cuanto a las actividades que se debe realizar.

2.1.3.2 Organización

Además de una buena planeación, es necesario que las organizaciones incluyan en todas las áreas funcionales, medidas organizativas, las cuales ayuden a mejorar procesos y tareas. En este proceso, se habla principalmente de la gestión del personal, de sus funciones, roles y ambiente laboral.

De igual manera, Arturo García (2010), en relación con la definición de organización, menciona lo siguiente:

Es el establecimiento de relaciones efectivas de comportamiento entre personas, de manera que puedan trabajar juntas con eficiencia y que de esta manera puedan obtener una satisfacción personal al hacer sus tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales, con el firme propósito de alcanzar una meta o un objetivo.

Para que el recurso humano pueda dar el mejor rendimiento operacional dentro de la empresa, es necesario que tenga bien definido cada una de sus

funciones. Es por eso que, mediante la organización, se establece el organigrama, el manual descriptivo de puestos y los roles de todos los funcionarios.

2.1.3.3 Dirección-liderazgo

Dirección es el proceso de orientar y motivar a los funcionarios para que realicen sus labores de forma eficiente. Seguidamente, se menciona la definición e importancia de la dirección y liderazgo para la implementación de las empresas.

García (2010), en su libro "*Administración Financiera*", menciona la siguiente definición de Harold Koontz & Heinz Weihrich:

La dirección es el proceso consistente en influir en los individuos para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. Las personas asumen diferentes papeles, y no existen personas promedio. Al trabajar a favor de las metas, un administrador debe tomar en cuenta la dignidad de las personas en su integridad (pág. 34).

La dirección es la guía que se debe dar al personal de una empresa, una vez que éstos tienen definida la planeación estratégica y sus funciones organizativas. Todo directivo debe procurar que sus colaboradores estén

motivados, y tengan claros cuáles son sus objetivos para que puedan desempeñarse adecuadamente, para lograr esto, es necesario que se les brinde las herramientas y, de esta forma, se podrá ejecutar las actividades operacionales de la organización.

2.1.3.4 Control

Otra definición de suma importancia por aclarar es la relacionada con el control, ya que está vinculado en todas las labores, funciones y rendimiento de cuentas de la empresa.

Al respecto, García (2010) menciona lo siguiente:

La función administrativa del control es la medición del desempeño a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y de los planes ideados para alcanzarlos. Es una función de todo administrador, desde el presidente hasta los supervisores de la compañía (pág. 40).

Los procedimientos para realizar el control son normalmente la formulación de normas o políticas, evaluación del desempeño, con base en las normas o políticas y la retroalimentación para corregir, mejorar o mantener los resultados de la evaluación.

2.1.4 Auditoría

En relación con el concepto, se puede comprender cómo una medición hacia la empresa, se podrá realizar en cualquiera de las áreas funcionales, operativas y administrativas de la empresa.

Según Holmes (1997) “La auditoría profesional es una disciplina intelectual; se basa en la lógica, porque la lógica tiene como fin el establecimiento de hechos y la evaluación de las conclusiones resultantes, juzgando si son o no válidas” (pág. 11).

En este sentido, la auditoría es entendida como el análisis o evaluación de la situación actual de una organización o área. Por consiguiente, existen parámetros que deben ser medidos, en el cual debe darse un diagnóstico positivo o negativo, con respecto al desempeño o administración de la entidad auditada.

Arthur W. Holmes (1997) menciona diversos conceptos generales, como la auditoría interna, externa, financiera y administrativa.

2.1.4.1 Auditoría interna

La auditoría interna se realiza por funcionarios de la misma organización, a la cual se está auditando. Por lo general, se lleva a cabo en las organizaciones privadas.

Según Holmes (1997) “Una auditoría interna es aquella llevada a cabo por los empleados de una misma organización y dependiendo de la administración de dicha empresa. La auditoría interna es una función consultiva (pág.14)”.

A pesar de que es una auditoría realizada por funcionarios de la misma organización, debe tener personal calificado para realizar dichas funciones. De este tipo de controles depende, muchas veces, el buen funcionamiento de la empresa.

2.1.4.2 Auditoría externa

Otro tipo de auditoría es la que se realiza por parte de personas o empresas externas a la organización a la cual hay que auditar. Holmes (1997) menciona lo siguiente, respecto de la auditoría externa:

Una auditoría externa es aquella que es llevada a cabo por una persona independiente o firma de contadores públicos. El auditor independiente no es un empleado del cliente. Su relación con la administración no es otra distinta a una relación profesional. Cuyos objetivos inmediatos son (1) juzgar si lo que presenta la administración en los estados financieros es correcto y (2) rendir una opinión profesional e independiente respecto a la condición financiera y resultados de operación de la empresa auditada (pág.13).

Es muy común que a las empresas públicas se les realice auditoría externa por otras entidades gubernamentales. Por ejemplo, en Costa Rica, tres de las organizaciones que se caracterizan por realizar auditoría externa son: la Procuraduría General de la República, la Contraloría General de la República y el Ministerio de Hacienda.

2.1.4.3 Auditoría financiera

El análisis y evaluación de la información financiera de las empresas se realiza por medio de la auditoría financiera. Téllez (2004), expresa lo siguiente:

...la auditoría financiera es el examen de los estados financieros elaborados por un contador público sobre libros de contabilidad, registros, documentación complementaria y transacciones de la entidad examinada para determinar si los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera y los resultados de sus operaciones, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados (pág.46).

Este tipo de auditoría se centra en el análisis de la información financiera, con el fin de que la información presentada en los estados financieros deba estar de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera, de esta forma, los libros de contabilidad, la documentación y las transacciones serán correctos.

2.1.4.4 Auditoría Administrativa

Con respecto a la auditoría Administrativa, esta consiste en una evaluación de los procesos organizativos. Téllez (2004) menciona que puede definirse como:

...un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental. Es el examen metódico de los objetivos de la estructura organizativa de una empresa y de la organización y participación del elemento humano en ella, con el fin de informar sobre el objetivo del examen (pág.46).

La organización, el control interno, las actividades operacionales, la administración de los recursos materiales y humanos de una organización, serán sometidos a evaluación, mediante la auditoría administrativa, con el fin de determinar, si se realiza conforme a la estructura o estrategias de planificación de la empresa.

2.2 Marco Referencial

En segundo lugar, se realizó el marco de referencia, el cual se refiere a conceptos, específicamente de las Asadas. En este marco, se presentó conceptos teóricos, tales como las generalidades, objetivos, actividades, aspectos legales, de organización, los aspectos ambientales, de control y financieros de las Asadas.

2.2.1 Generalidades de las Asadas

2.2.1.1 Concepto de Asadas

El Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, junto con el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2013), menciona en el Manual de Transparencia y Rendición de Cuentas en las Asadas, el siguiente concepto:

Las Asadas 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 (pág. 7).

Estas asociaciones son grupos organizados que funcionan para que el recurso hídrico potable de una comunidad sea bien administrado. De tal forma, que se garantice la distribución, calidad y administración del agua para todos sus pobladores.

2.2.1.2 Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA)

Es la organización que se encarga de establecer los controles administrativos para el uso y tratamiento de las aguas dentro del país. Según el artículo 1 de la Ley N°2726 tiene el siguiente objetivo:

...dirigir, fijar políticas, establecer y aplicar normas, realizar y promover el planeamiento, financiamiento y desarrollo y de resolver todo lo relacionado con el suministro de agua potable y recolección y evacuación de aguas negras y residuos, industriales líquidos, lo mismo que el aspecto normativo de los sistemas de alcantarillado pluvial en áreas urbanas, para todo el territorio nacional se crea el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, como institución autónoma del Estado (pág. 1).

Esta organización, con su función de administrar el recurso hídrico potable y agua negras o residuales, es la encargada de dictar algunas de las funciones que deben desempeñar las Asadas, para poder encargarse de la distribución y control del agua en las comunidades.

2.2.2 Objetivos

Según el Reglamento de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes, en el Artículo 16, se menciona lo siguiente, con respecto a los principales objetivos de las Asadas:

Artículo 16.— La Asociación Administradora deberá tener como únicos y específicos fines: la construcción, administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas de acueductos y alcantarillados delegado por AyA; así como la conservación y aprovechamiento racional de las aguas necesarias para el suministro a las poblaciones; vigilancia y control de su contaminación o alteración, por lo que los recursos financieros generados por la gestión del sistema, deberán dedicarse exclusivamente a esos fines (pág. 12).

Tal como se menciona en el artículo 16 del Reglamento de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes, el objetivo de estas organizaciones es el de administrar, distribuir y controlar el uso del agua potable en las comunidades, además del adecuado tratamiento de las aguas residuales. De esta forma, colabora con el AyA, para una buena gestión del recurso hídrico.

2.2.3 Principales actividades

Con respecto al Artículo 21 del Reglamento de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes, el cual hace referencia a los deberes y atribuciones de las Asadas, se resume algunas de sus principales actividades:

- Velar y participar activamente con la comunidad en la construcción, administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas, así como en la preservación y conservación del recurso hídrico.
- Autorizar nuevos servicios, conexiones y reconexiones de existir acueductos, y/o alcantarillados sanitarios con capacidad técnica.
- Adquirir los bienes, materiales y equipos necesarios para la administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas, velando porque se cumpla con los principios rectores de la contratación administrativa, así como con la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- Administrar, operar, reparar, custodiar, defender y proteger, según los principios de una sana administración, todos los bienes destinados a la prestación de los servicios de los sistemas que administran.
- Establecer las medidas de control interno necesarias para garantizar el buen desempeño de las actividades que desarrolla la Asociación.

Para poder brindar un buen servicio, mediante la distribución del agua potable, el mantenimiento de los recursos y equipos para su correspondiente

administración, es necesario que estas asociaciones dispongan de bienes y equipos para su gestión. Además, es importante que existan medidas de control interno, que faciliten mantener un nivel adecuado en la administración de este recurso.

2.2.4 Aspectos Legales

Las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes se rigen bajo el Reglamento de Asadas publicado en La Gaceta, el 5 de agosto del 2005.

Según el artículo 2 del Reglamento de Asadas, se menciona que el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, es el ente rector de estas Asociaciones, por lo cual deben estar constituidas bajo los lineamientos estructurales que se menciona en la Ley 218 de Asociaciones, según el Artículo 3 del Reglamento de Asadas.

De igual manera, en el Artículo 21, inciso 7 del Reglamento de Asadas, estas Asociaciones deben realizar sus procesos de Control Interno bajo la Ley 8292, Ley General de Control Interno.

2.2.5 Aspectos organizativos

Los aspectos organizativos son los elementos estructurales en los cuales se compone una empresa, institución o grupo organizado. Dentro de los aspectos organizativos, se menciona los puestos y las funciones que desarrollan las personas dentro de la empresa o grupo. En las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales, la estructura organizativa es la siguiente:

2.2.5.1 Asamblea General

Según el Manual Informativo de Aspectos Básicos para la Gestión de las Nuevas Juntas Directivas de las Asadas, elaborado por el AyA (s.f.), “la Asamblea General es el órgano máximo de la asociación compuesta por la totalidad de sus asociados” (pág. 14). Dentro de las principales funciones que deben realizarse en la Asamblea están:

- Elegir cada dos años Junta Directiva y el Fiscal, pudiendo ser reelectos.
- Conocer, aprobar, rechazar o modificar los informes de labores que le rindan los otros órganos.
- Acordar la compra de bienes y aceptar donaciones y legados.
- Aprobar el presupuesto del año correspondiente (pág. 14).

Según este manual, existen dos tipos de convocatoria de la Asamblea; la ordinaria y extraordinaria. “La Asamblea se reunirá en forma ordinaria una vez al año, para escuchar los informes de labores del Presidente, Tesorero de la Junta Directiva y del Fiscal (pág. 14).

Se “reunirá extraordinariamente cada vez que la Junta Directiva lo convoque, o bien, cuando la Fiscalía lo considere necesario” para realizar las siguientes actividades:

- Llenar vacantes ocurridas por ausencias definitivas 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 (pág. 15).

Las reuniones de Asamblea, mediante sesiones ordinarias, permiten conocer a los miembros asociados de la organización, las diferentes actividades que realiza la Junta Directiva durante su gestión. Además, posibilita tomar decisiones muy importantes, tales como la elección de cada uno de los ocupantes de ella. En las sesiones extraordinarias, se discutirá temas que se presente, por alguna situación inesperada y de carácter muy prioritario.

2.2.5.2 Junta Directiva

Conforme al Manual Informativo de Aspectos Básicos para la Gestión de las Nuevas Juntas Directivas de las Asadas, se debe “Garantizar la participación tanto de hombres como mujeres en las mismas. La dirección de la Asociación reside en la Junta Directiva compuesta (mínimo por cinco miembros): por el presidente(a), vicepresidente(a), secretario(a), tesorero (a), vocal, el fiscal” (pág. 17).

Con respecto a las sesiones ordinarias y a las funciones que realiza la Junta Directiva, el Manual menciona lo siguiente:

...la Junta se reunirá en forma ordinaria cada quince días y extraordinaria cuando lo considere necesario, esta será convocada por el secretario(a) por medio de carta circular con el número de días (ocho días) de anticipación. El cincuenta y uno por ciento de sus miembros formarán quórum y sus acuerdos se tomarán por simple mayoría de votos (pág. 17).

Entre las principales atribuciones, se resumen las siguientes:

- Presentar anualmente un informe de labores a la Asamblea General.

- Remitir al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados un informe contable al menos una vez al año.
- 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 del Reglamento de Asadas).
- Informar periódicamente a los asociados, vecinos y usuarios sobre los planes, proyectos y funcionamiento de los sistemas y la administración.
- Adquirir los materiales y equipos necesarios para la administración de los sistemas.
- Enviar al AyA una copia de la memoria anual de actividades (pág. 19).

Los miembros de la junta directiva son elegidos por los asociados durante una sesión de la Asamblea. Cada uno de sus miembros tiene definida muy bien sus funciones. La junta directiva será la encargada de la dirección y organización de la Asada, además, responsable de que las actividades operacionales sean bien ejecutadas, y que se realice correctamente los recursos financieros públicos.

2.2.5.3 Presidente (a) de la Junta Directiva de la Asada

Este “será el representante judicial y extrajudicial de la Asociación, con carácter de Apoderado(a) Generalísimo(a) sin límite de suma (SI EL PODER ES LIMITADO DEBE INDICARSE EL MONTO LÍMITE)” (pág. 20). Dentro de sus principales actividades se encuentra:

Presidirá las sesiones de Asamblea y las reuniones de Junta Directiva y firmará las actas junto con el Secretario (a) (pág. 20).

“Autorizará junto con el Tesorero(a) los pagos que la Junta Directiva acuerde y llevará la iniciativa en todas las gestiones que la Asociación emprenda (pág. 20).

Tal como se menciona en el Manual de Aspectos básicos para la gestión de las nuevas Asadas, el presidente es el representante legal de la Asada. Es el encargado de realizar las firmas legales para solicitudes, informes, pagos (junto al tesorero (a) o actas (junto al secretario (a)). Debe coordinar la elaboración periódica de informes al AyA y a los asociados.

2.2.5.4 Fiscalía de la Junta Directiva de la Asada

Entre las principales funciones que realiza el o la fiscal de la Junta Directiva, el Manual Informativo de Aspectos Básicos para la Gestión de las Nuevas Juntas Directivas de las Asadas menciona las siguientes:

Supervisar todas las operaciones y movimientos económicos de la Asociación. Atender los reclamos de los asociados y realizar la investigación pertinente (pág. 21).

Comunicar al AyA los asuntos que se discuten o aprueban en la Junta Administradora y no se encuentren regulados en el reglamento de las Asociaciones Administradoras de los Sistemas de Acueducto y Alcantarillado Comunal, referentes a aspectos técnicos y operativos de los sistemas (pág. 21).

Es de suma importancia que exista un encargado de verificar que todas las funciones de la Asada se realicen, en este sentido, se nombra a un fiscalizador. La persona nombrada en este cargo debe tener una gran capacidad de supervisión. En caso de que las actividades de la Asada no se hagan en forma correcta, deberá notificar, tanto al presidente de la Asociación como al AyA, con el fin de poder mejorar las operaciones.

2.2.5.5 Secretario (a) de la Junta Directiva de la Asada

Entre las principales funciones que se realiza en la secretaría de la Junta Directiva, el Manual Informativo de Aspectos Básicos para la Gestión de las Nuevas Juntas Directivas de las Asadas, menciona las siguientes:

Confeccionar las actas de las reuniones de Asamblea General y de Junta Directiva y firmarlas junto con el Presidente(a), una vez que han sido aprobadas por el órgano respectivo (pág. 22).

Deberá llevar en 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 (pág. 22).

Dará lectura a la correspondencia y la tramitará lo más pronto posible, tendrá a su cargo la custodia de los documentos y archivos, y deberá remitir al AyA la información solicitada en los plazos indicados (pág. 22).

Los registros, informes, actas, minutas y demás escritos o redacciones que se efectúe en la asociación, deberán ser elaborados por la persona encargada de la secretaría. Además, junto con el presidente, deberá coordinar las sesiones ordinarias.

2.2.5.6 Tesorero (a) de la Junta Directiva de la Asada

Entre las principales funciones que realiza el o la Tesorero (a) de la Junta Directiva, el Manual Informativo de Aspectos Básicos para la Gestión de las Nuevas Juntas Directivas de las Asadas menciona las siguientes:

- 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 Nacional Público, a nombre de la Asociación (pág. 22)”.

- Deberá rendir un informe anual a las asambleas y llevará al día, ordenados y legalizados los libros diarios, mayor e inventarios y balances. Deberá estar cubierto por una póliza de fidelidad de acuerdo al artículo veinticuatro de la Ley de Asociaciones, cuyo monto se fijará en la Asamblea General (pág. 22).

El tesorero puede ser, a la vez, el cobrador del dinero generado por el pago de los asociados con respecto al servicio de agua potable, según el Manual Informativo de Aspectos Básicos para la Gestión de las Nuevas Juntas Directivas de las Asadas. Además, tiene responsabilidades, tales como llevar informes y registros constantes sobre los movimientos de dinero realizada por la Asociación.

2.2.5.7 Vocal de la Junta Directiva de la Asada

La principal función que realiza el o la vocal de la Junta Directiva, según el Manual Informativo de Aspectos Básicos para la Gestión de las Nuevas Juntas Directivas de las Asadas “ayudar en las tareas que le encomiende la Junta Directiva y sustituir en forma temporal, cuando se ausente, algún miembro de la Junta Directiva, a excepción de Presidente” (pág. 22).

Es inevitable que, en algunas sesiones ordinarias, se ausente algún miembro de la junta directiva, por eso, es necesario que exista dentro de su organización, una persona que pueda sustituir al miembro que falte. En ese sentido, el vocal debe conocer muchas de las facetas que realizan los demás directivos.

2.2.6 Aspectos ambientales

Según el Manual Informativo Aspectos básicos para la gestión de las nuevas Juntas Directivas de las Asadas, la contaminación de ríos, lagos, quebradas, y otras fuentes de agua, la deforestación, los incendios forestales y la urbanización, son algunas de las amenazas que afectan el consumo de agua potable. Ante esta situación, las Asadas deben adoptar medidas de protección a este recurso.

Con respecto a la protección de los recursos hídricos, los Artículos 46 y 47 del Reglamento de Asadas mencionan lo siguiente:

Artículo 46. — Las Asadas deberán velar y participar por la preservación y conservación del Recurso Hídrico que se genera para los sistemas de abastecimiento a la población, coordinando para ello con las instituciones involucradas en la conservación y manejo del recurso.

Artículo 47. — A fin de proteger los recursos hídricos, los entes operadores deberán implementar los programas y planes nacionales de prevención y control de incendios forestales que en forma conjunta con la Comisión Nacional de Incendios Forestales elabore AyA, para la zona de protección, recarga y terrenos donde se ubique los componentes de los sistemas de acueductos y alcantarillados. Para lo cual deberán coordinar con el Instituto, quien facilitará, en la medida de sus posibilidades, a los capacitadores en control de incendios forestales (pág. 22).

Para poder tener fuentes de agua potable abundantes y sin contaminación, es necesario realizar gestiones de preservación del recurso hídrico. Por eso, las Asadas tienen la responsabilidad de velar por la protección de las nacientes de agua o cualquier otra fuente de este líquido. Los artículos 46 y 47 del Reglamento de Asadas son muy claros, al indicar que estas asociaciones deben proteger este recurso.

2.2.6.1 Desarrollo sostenible en las Asadas

El desarrollo sostenible, en general, para todas las empresas y organizaciones, es el crecimiento equilibrado entre las dimensiones económicas, sociales, ambientales y culturales, para lograr satisfacer los objetivos de ellas.

El Desarrollo Sostenible de las Asadas, según el Manual Informativo Aspectos básicos para la gestión de las nuevas Juntas Directivas de las Asadas es el siguiente:

Este concepto se podría aplicar para un sistema de acueducto comunal, como la capacidad de una Asada para brindar un servicio de calidad, en armonía con el ambiente, garantizando el abastecimiento de agua potable a la población actual y a las futuras generaciones mediante una adecuada gestión empresarial (pág. 23).

Ante esto, se puede mencionar que el desarrollo sostenible en una empresa se basa en la capacidad que tiene una organización para lograr un equilibrio entre sus recursos económicos, la protección al ambiente y el desarrollo social de las personas involucradas, directa e indirectamente, con la organización. Para una Asada, es necesario que exista un equilibrio entre el servicio de abastecimiento de agua potable y el ambiente.

2.2.7 Aspectos de Control

El control interno se compone de todas aquellas estrategias o acciones que implementan los directivos de una empresa u organización para velar por el seguimiento y evaluación de los procedimientos realizados en la organización.

En el Artículo N °21, inciso 7 del Reglamento de ASADAS, se menciona que el proceso de Control Interno se realiza mediante la Ley N° 8292, Ley de Control Interno.

Con respecto al concepto de Control Interno y algunas de sus funciones, el Artículo 8 de la Ley 8292 menciona que, para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno, la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico (pág. 2).

Asimismo, los responsables de velar porque el control interno de cada organización sujeta a la Ley 8292, el Artículo 10 de ella, menciona que “Serán responsabilidad del jerarca y del titular subordinado establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Por consiguiente, será responsabilidad de la administración activa realizar las acciones necesarias para garantizar su efectivo funcionamiento” (pág. 3).

Y con respecto a las actividades de control que deben realizar los encargados de este proceso, en el artículo 15 de la Ley General de Control Interno, se menciona lo siguiente:

Artículo 15.- Actividades de control interno

Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.
- b) Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, tanto las políticas como los procedimientos que definan claramente, entre otros asuntos, los siguientes:
 - i. La autoridad y responsabilidad de los funcionarios encargados de autorizar y aprobar las operaciones de la institución.
 - ii. La protección y conservación de todos los activos institucionales.
 - iii. El diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones y los hechos

significativos que se realicen en la institución. Los documentos y registros deberán ser administrados y mantenidos apropiadamente.

iv. La conciliación periódica de registros, para verificar su exactitud y determinar y enmendar errores u omisiones que puedan haberse cometido.

v. Los controles generales comunes a todos los sistemas de información computarizados y los controles de aplicación específicos para el procesamiento de datos con software de aplicación (pág. 4).

El departamento de dirección o administración en cada empresa es responsable de definir todos los procedimientos de control interno que deben realizarse en la labor diaria operacional, de igual manera, que se ejecuten correctamente.

2.2.8 Aspectos financieros

Llevar adecuados procedimientos y controles financieros es indispensable para que cualquier empresa, institución o grupo organizado pueda realizar sus labores operativas sin ningún problema.

La administración financiera, en el artículo 22 de la Ley 8292, menciona:

Artículo 22: Para llevar a cabo la gestión administrativa, financiera y comercial del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario, la Asada deberá llevar un registro de los abonados, y deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

Inciso 1) Contratar servicios de contaduría y disponer de personal capacitado en el área de administración.

Inciso 2) Señalar el lugar de recaudación para el cobro por concepto de prestación de los mismos y deberá la Junta Directiva de la Asada velar porque los montos recaudados sean depositados a nombre de la Asociación Administradora en cualquier Banco del Sistema Bancario Nacional Público (pág. 10).

Inciso 3) Remitir a la Dirección de Sistemas Comunes mensualmente (cuando el sistema se encuentre en etapa de construcción) y a la Dirección Regional que corresponda (una vez que se ha finalizado y entregado la obra) un informe contable periódico, el cual debe estar firmado por el contador autorizado, el tesorero y el presidente de la Asada.

Inciso 4) En el caso de los morosos, aplicar las acciones legales pertinentes, de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento para la suspensión de Servicios, Cobro Administrativo y Cobro Judicial vigente.

Inciso 5) Aplicar las tarifas aprobadas por la Aresep para los sistemas comunales o en su defecto, elaborar y someter al AyA los pliegos tarifarios de sus servicios, así como las tasas, derechos de conexión y reconexión, quien hará las modificaciones que estime oportunas y los remitirá para su aprobación a la Aresep. Para realizar modificaciones a las tarifas de los acueductos y/o alcantarillados sanitarios comunales, se deberá contar con el criterio técnico de AyA sobre el tema, previo envío a la Aresep para respectivo trámite.

Inciso 6) Establecer los sistemas de control financiero y de recaudación que recomiende AyA y mantener el dinero en cuentas, títulos y valores, estos dos últimos cuando la disponibilidad de caja lo permita, en los bancos del Sistema Bancario Nacional Público. Para tales efectos sus activos deberán depreciarse y revaluarse en los registros contables de la Asada, y cumplir con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).

Inciso 7) Elaborar su presupuesto anual para la administración, operación, mantenimiento y desarrollo de los sistemas y remitir una copia a la Dirección Regional, a más tardar el 31 de octubre de cada año, quien podrá pronunciarse sobre los mismos, siendo vinculantes las recomendaciones o modificaciones que realice de conformidad con el artículo 2 inciso d) de la Ley Constitutiva del AyA.

Inciso 8) 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 comprometan los activos del Operador.

Inciso 9) Enviar semestralmente a la Dirección Regional un detalle de usuarios del sistema de la siguiente forma: Número de abonados- Cantidad de servicios (fijos y medidos), consumo, producción y tarifa aplicada, entre otros.

Inciso 10) Hacer uso de los recursos, activos y dineros recaudados por el concepto de pago de los servicios de agua y alcantarillado destinándolos a la administración, operación, mantenimiento y desarrollo de éstos (pág. 11).

Inciso 11) Inventariar, registrar e inscribir a su nombre, todos los bienes muebles e inmuebles, los cuales, para efectos financieros, tarifarios y de responsabilidad, se confederarán bajo la administración de la respectiva Asada. La inscripción registral indicará en forma expresa que dichos bienes quedan afectados a perpetuidad al dominio público y al servicio del sistema de acueductos y alcantarillados de la respectiva comunidad. Así mismo, al disolverse por cualquier circunstancia la Asada o terminar la administración del sistema, AyA asume y conserva la titularidad sobre tales bienes para destinarlo a ese fin del servicio público.

Inciso 12) De estar aprobado en la estructura tarifaria, o existir disponibilidad presupuestaria, las asociaciones administradoras deberán contar con seguros, para: a) Daños a terceros; a) Para los componentes críticos del sistema y c) Para las zonas de protección (pág. 12).

El registro de los ingresos y egresos que tienen las Asadas contribuye, de gran forma, en la correcta administración de sus finanzas. Además, es necesario que estas asociaciones den la información necesaria a las autoridades reguladoras sobre el uso de los recursos económicos que utilizan.

Para poder realizar las actividades operativas, las Asadas deben realizar un presupuesto anual, en el que se incluya los montos que se deberá utilizar para cada operación. Además, este presupuesto es una base para poder realizar controles financieros, y evaluar si se ejecuta los recursos económicos de la forma planificada.

2.3 Marco conceptual

En este capítulo, se abarca todos los conceptos de importancia necesarios para desarrollar el tema principal, relacionado con las empresas, cuya modalidad de trabajo se enfoca en la distribución, comercialización y ayuda al bienestar social, por medio de la facilitación de agua potable en las comunidades por parte de las Asadas.

Por lo tanto, en el desarrollo de este trabajo, el dominar una serie de conceptos será fundamental para la comprensión plena de esta investigación, lo cual se desarrolló, mediante el desglose conceptual ordenado y organizado de temas de importancia.

2.3.1 Aspectos operativos

Los aspectos operativos son muy diversos, ya que dependerán del tipo de actividad a la que se dedique una empresa. Sin embargo, de manera general, se mencionó algunos conceptos de importancia, que ayudaron a la comprensión del enfoque que se desarrolló en esta investigación.

2.3.2 Aspectos de cobro

En los aspectos de cobro, se desarrolló conceptos sobre la administración de las cuentas por cobrar, las cuales son los activos circulantes que adquiere una empresa al otorgar créditos a sus clientes. Según Méndez (1999):

el crédito comercial con términos muy accesibles, podría ser una fuente de financiamiento barata, por lo tanto, los clientes podrían preferirla con respecto a otras; sin embargo, podrá generarse una gran cantidad de incobrables para la empresa que otorga el crédito, y evidenciar dificultades para la misma (sic).

Algunas veces, el aumento en las cuentas por cobrar depende del aumento en las ventas. La fórmula básica para la estimación de la rotación de las cuentas por cobrar es la siguiente: $\text{Rotación de C} \cdot \text{C} = 360 / \text{Período Medio de Cobro}$.

2.3.3 Control interno y clasificación

Todas las empresas cuentan con un sinnúmero de problemas por resolver o mejorar, independientemente de su actividad económica o si estas presentan miras de desarrollo en distintos niveles. El arte de administrar no es siempre una tarea fácil.

El manejar personal, invertir las utilidades generadas, decisiones de compra de equipo y maquinaria, entre otras, están vinculadas, de cierta manera, con el control que se tenga en todas las áreas de la empresa. Por lo tanto, se expone tres definiciones, en relación con el control interno y sus clasificaciones.

Según el concepto de control interno, este es entendido como aquellas acciones que permiten a los directivos de una empresa, evaluar y garantizar el adecuado funcionamiento de las actividades operativas, financieras, legales, producción y comercialización.

Según Sánchez (2008) “El control interno será definido como la serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en torno a la consecución de los objetivos de la organización” (pág. 147).

Mediante el control interno, se verifica que todas las actividades operacionales, diseñadas para el adecuado funcionamiento de la organización se realizan a cabalidad. Con este tipo de sistema, se puede evaluar el desempeño de los colaboradores, además, posibilita detectar errores en las diferentes áreas de las organizaciones.

2.3.3.1 Control interno Administrativo

Son actividades de control meramente administrativos, que se centran en la evaluación sobre el uso adecuado de todos los recursos de una empresa. Según Urrutia (1992) el control administrativo “se refiere, por lo general, a actividades que no se pueden catalogar como de naturaleza financiera” (pág. 158).

En este tipo de control, se analizó el desempeño y buen funcionamiento de áreas, tales como Producción, Mercadeo, Recursos Humanos, Servicios Generales, Gerencia, entre otros, siempre y cuando no intervengan aspectos financieros. En caso de que se involucre algún tipo de control monetario, se debe realizar el Control Interno Contable.

2.3.3.2 Control Interno Contable

En el control interno contable o control financiero se procura que la empresa, la cual se evalúa, cumpla con requisitos de control necesarios para que sus actividades financieras sean realizadas correctamente.

Urrutia (1992) menciona lo siguiente con respecto al control financiero:

Se refiere a las actividades financieras propiamente dichas, y puede describirse como un sistema en que la responsabilidad de quien maneja los activos y el trabajo de una persona sean comprobados por otro, sin que exista duplicidad en la función o esfuerzo desempeñado (pág. 159).

Tal control se da en el área de contabilidad de la empresa, con lo cual se verifica, si los estados financieros contienen la información real, que ayuda a la toma de decisiones de la empresa.

2.3.3.3 Actividades de control

Para una adecuada administración, las organizaciones deben realizar actividades de control, para así aprovechar eficientemente los recursos. Mantilla (2008), las define así:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayuda a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, seguridad, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones (pág. 59).

Para poder realizar un control eficaz y eficiente, es necesario formular diferentes estrategias, que permitan verificar y analizar, si todas las actividades operacionales de una organización se realizan de la forma en la que fueron planeadas como procedimientos. Mediante estas actividades, se puede generar un diagnóstico, con el cual se logre tomar decisiones que ayuden en la ejecución de los objetivos y metas que la empresa se haya planteado.

2.3.4 Gestión del Riesgo

Toda empresa, por más grande y robusta que se encuentre en el mercado, mantendrá cierta incertidumbre con respecto al riesgo que se pueda presentar en las actividades diarias de su operación, acontecimientos imprevistos, y hasta

posiblemente, negociaciones que no terminaron en buenos términos o que no se pudieron formalizar.

Gitman (2016), en su libro "*Principios de Administración Financiera*" menciona que el riesgo es "una medida de la incertidumbre que existe en torno del rendimiento que puede generar una inversión, o, en un sentido más formal, el grado de variación de los rendimientos relacionados con un activo específico" (pág. 316).

El riesgo es inherente a cualquier organización o empresa, es una situación que generalmente se puede controlar, sin embargo, no se puede eliminar por completo de las operaciones de una empresa.

La adecuada formulación de los objetivos, un sistema de planeación efectivo, áreas operativas y directivas eficientes, y un buen control interno podrían ayudar a minimizar el riesgo en las organizaciones. Existen diferentes tipos de riesgo en las empresas, por lo cual se mencionará algunos de éstos a continuación:

2.3.4.1 Riesgo operativo

El riesgo de operación se refiere a las pérdidas financieras generadas a causa de problemas de gestión en los procesos internos de una empresa, deficiencias en el recurso humano, en los activos o maquinarias operacionales.

Rodríguez (2014), define el riesgo operativo como “la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos”.

Este tipo de riesgo debe controlarse mediante la aplicación de distintos tipos de procedimientos o políticas que permitan a los directivos evaluar y garantizar un adecuado funcionamiento en las actividades operativas de la empresa.

Con respecto a las Asadas, parte del riesgo operativo sería que los sistemas de distribución del agua (tuberías) se puedan dañar. También, otra situación que podría afectar a estas organizaciones, es que las fuentes de agua sean contaminadas por falta de protección.

2.3.4.2 Riesgo legal

Es riesgo legal se puede presentar en una organización, debido al incumplimiento con alguna norma o política establecida por los entes reguladores de un país.

Según Rodríguez (2014), el riesgo legal es “la posibilidad de pérdida en que incurre una compañía al ser multada, sancionada u obligada a reparar daños,

como resultado de haber incumplido normas legales u obligaciones de los contratos”.

Este tipo de riesgo también se presenta por cambios legislativos o normativos de una región o país, lo cual crea dificultades a una organización frente a otras. Por ejemplo, un aumento en los impuestos crea más dificultades a las empresas extranjeras industriales que tienen sus plantas en diferentes países.

Además, los cambios repentinos de legislación pueden ocasionar desorden, desconfianza y temor. Con respecto a las Asadas, si estas no se encuentran debidamente inscritas como asociaciones, si no tienen un Convenio de delegación otorgado por el AyA, o si no tienen al día las pólizas de protección a sus colaboradores, entonces, no estarán legalmente constituidas.

2.3.4.3 Riesgo ambiental

El riesgo ambiental se refiere a la posibilidad de que se genere perjuicios al ambiente, individuos, u organizaciones, causados por amenazas provocadas por actividades humanas.

Según Ize, Zuk y Rojas (2010), el riesgo ambiental es considerado como aquellos “contaminantes químicos y sus posibles impactos adversos sobre la salud humana y los ecosistemas” (pág. 24). Esta situación genera dificultades

para las partes involucradas, en tal forma que se puede arriesgar la vida de seres vivientes.

Las Juntas Directivas de las Asadas deberán velar por un adecuado uso del recurso hídrico, en este sentido, es necesario que establezca procedimientos y políticas orientadas a la protección de las fuentes de agua potable. También, deberán resguardar los pozos, tanques y tuberías, con el fin que no exista posibilidad de contaminar dicho líquido con sustancias tóxicas, las cuales afecten a personas, animales y el medio ambiente.

2.3.4.4 Riesgo de solvencia

Es la probabilidad que una empresa tenga problemas en generar el suficiente capital, para cumplir con los créditos solicitados a otras organizaciones. Este es un riesgo, tanto para el prestamista como para el prestatario.

Según la Cámara de Fondos de Inversión de Costa Rica (CAFI), el riesgo de solvencia es el “Riesgo de pérdida ocasionada por el incumplimiento de pago del emisor”.

Las Asadas podrían sufrir un riesgo de solvencia, si estas no tienen el suficiente capital para hacer frente a sus deudas. Por lo tanto, es necesario que estas organizaciones evalúen su capacidad de pago, antes de adquirir un

préstamo. También, deben invertir en proyectos que les generen más ingresos que gastos, en este sentido, serán capaces de solventar sus compromisos financieros.

2.3.4.5 Riesgo de liquidez

Este tipo de riesgo se da cuando una empresa adquiere demasiadas deudas, y no hay suficiente flujo de efectivo, por lo tanto, la pérdida de capital de trabajo es muy grande.

Según de Lara (2008), el riesgo de liquidez podría mencionarse como la incapacidad de transformar un activo en efectivo. El autor menciona el siguiente concepto:

Se refiere a las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable... El riesgo de liquidez se refiere también a la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios (pág. 16).

Las Asadas deberán procurar que sus cuentas por cobrar sean debidamente recaudadas. Su importancia radica en que son fuente importante para disponer de dinero en efectivo, y poder llevar a cabo sus actividades operacionales.

2.3.5 Análisis financiero

El análisis financiero es el que se realiza a una empresa sobre la información contable, por medio del análisis horizontal, análisis vertical y las razones financieras.

Para Meoño & Jara (2012), el análisis vertical “establece la relación porcentual que guarda cada componente del Estado con respecto a la cifra total o principal”. Según los autores, el concepto de análisis horizontal se refiere a lo siguiente:

...consiste en la comparación de un mismo estado financiero, referido a diferentes fechas o periodos, con lo que se obtienen los cambios de aumento o disminución que se producen en todas las partidas o cuentas del estado financiero. Estos términos son expresados en términos absolutos o porcentuales (pág. 96).

Gitman (2000), menciona con respecto al significado de razones financieras y a su análisis, lo siguiente:

...el análisis de las razones se basa en métodos de cálculo e interpretación de razones financieras para evaluar el rendimiento de la empresa. La información financiera básica para el análisis de

razones se obtiene del estado de resultados y del balance general de la empresa (pág. 113).

Este análisis es necesario, para saber si la empresa tiene utilidades mediante sus actividades operacionales. Además, con este método, se permite identificar debilidades, por medio del análisis de los estados financieros de la empresa.

2.3.5.1 Información financiera

Es importante recalcar que la administración financiera es un pilar fundamental para cualquier actividad económica; en el caso de la presente investigación, mantener claro este término es fundamental.

El objetivo de la información financiera, para Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo (2008), es “generar y comunicar información útil de tipo cuantitativo para la oportuna toma de decisiones de los diferentes usuarios externos de una organización económica” (pág. 34).

La información financiera es el conjunto de datos que se producen por las actividades relacionadas con uso de los recursos financieros de una empresa. La contabilidad es el área que genera esta información, y es necesaria para la adecuada administración de las empresas.

2.3.5.2 Estados financieros

Es deber de todas las empresas en el momento de presentar su información financiera, cumplir con requisitos mínimos, y uno lo constituye la presentación de Estados Financieros Básicos, con el objetivo de poder comparar y analizar los estados financieros de las organizaciones en cualquier parte del mundo.

Además de mostrar la información más importante y relevante en cuanto a términos cuantificables de la economía de las empresas, para comprobar cuál es el estado económico y que, de igual manera, debe estar respaldada con pruebas físicas y creíbles.

La Norma Internacional de Contabilidad N°1 (NIC 1), en el párrafo 9, menciona lo siguiente, con respecto a la finalidad de los Estados Financieros:

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas (pág. 3).

Estos estados financieros, también sirven para determinar si los recursos económicos de las organizaciones se utilizan para lo que está en el Plan Operativo. De tal forma, que los estados constituyen una fuente de información valiosa, la cual permite determinar la situación actual de los activos, las operaciones realizadas, mediante la adquisición de pasivos, el estado actual del patrimonio y los ingresos y egresos que tiene la organización.

2.3.5.3 Estado de Situación o Balance general

El Estado de situación o Balance General, es un informe en el cual se presenta el total de activos, total de pasivos y el patrimonio. Dicho estado tiene información importante, que permite establecer el nivel de inversión o financiamiento que necesita la organización.

La Norma Internacional de Contabilidad N°1 (NIC 1), menciona en el párrafo 54, las partidas que conforman el Estado de Situación:

- “(a) propiedades, planta y equipo;
- (b) propiedades de inversión;
- (c) activos intangibles;
- (d) activos financieros [excluidos los importes mencionados en los apartados (e), (h) e (i)];
- (e) inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación;

- (f) activos biológicos dentro del alcance de la NIC 41 Agricultura;
- (g) inventarios;
- (h) deudores comerciales y otras cuentas por cobrar;
- (i) efectivo y equivalentes al efectivo;
- (j) el total de activos clasificados como mantenidos para la venta y los activos incluidos en grupos de activos para su disposición que se hayan clasificado como mantenidos para la venta de acuerdo con la NIIF 5 Activos No corrientes Mantenidos para la Venta y Operaciones Discontinuadas;
- (k) acreedores comerciales y otras cuentas por pagar;
- (l) provisiones;
- (m) pasivos financieros [excluyendo los importes mencionados en los apartados (k) y (l)];
- (n) pasivos y activos por impuestos corrientes, según se definen en la NIC 12 Impuesto a las Ganancias;
- (o) pasivos y activos por impuestos diferidos, según se definen en la NIC 12;
- (p) pasivos incluidos en los grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta de acuerdo con la NIIF 5;
- (q) participaciones no controladoras, presentadas dentro del patrimonio; y

(r) Capital emitido y reservas atribuibles a los propietarios de la controladora.

Como se evidencia en el párrafo 54 de la NIC 1, el Estado de situación es un estado financiero, que muestra el monto de cada una de las partidas que conforman el activo, el pasivo y el capital en una fecha específica.

Por ello, presenta los recursos financieros con que cuenta una organización, sus deudas y el patrimonio o aporte de los asociados. Con este estado, se mide el nivel de endeudamiento que tiene el negocio o empresa, y se determina si es necesario disminuir el financiamiento por medio de deudas. Además, se puede establecer el nivel de inversiones.

2.3.5.4 Estado de resultados

En este estado, se aprecia la rentabilidad con que cuenta una empresa a un tiempo determinado, debido a que en él se presenta todos los ingresos que posee la empresa en un período determinado y los gastos totales en el mismo tiempo.

Cuando se realiza la operación de los ingresos, se le resta los gastos y el resultado obtenido es la rentabilidad adquirida en ese período. Entre mayor sea los ingresos que los gastos, así también será la utilidad; de lo contrario, se le denomina pérdida del período.

La Norma Internacional de Contabilidad N°1 (NIC 1), menciona en el párrafo 82, las partidas que conforman el Estado de Resultados:

“(a) ingresos de actividades ordinarias que se presenten por separado de los ingresos por intereses calculados utilizando el método del interés efectivo;

(aa) ganancias y pérdidas que surgen de la baja en cuentas de activos financieros medidos al costo amortizado;

(b) costos financieros;

(ba) pérdidas por deterioro de valor (incluyendo reversiones de pérdidas por deterioro de valor o ganancias por deterioro de valor) determinados de acuerdo con la Sección 5.5 de la NIIF 9;

(c) participación en el resultado del periodo de las asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen con el método de la participación;

(ca) si un activo financiero se reclasifica desde la categoría de medición del costo amortizado, y se pasa a medir a valor razonable con cambios en resultados, cualquier ganancia o pérdida que surja de una diferencia entre el costo amortizado anterior del activo financiero y su valor razonable en la fecha de la reclasificación (como se define en la NIIF 9);

- (cb) si un activo financiero se reclasifica desde la categoría de medición de valor razonable con cambios en otro resultado integral de forma que se mida a valor razonable con cambios en resultados, las ganancias o pérdidas acumuladas anteriormente reconocidas en otro resultado integral que se reclasifican al resultado del periodo;
- (d) gasto por impuestos;
- (ea) un importe único para el total de operaciones discontinuadas (véase la NIIF 5).

2.3.5.5 Estado de flujo de efectivo

Presenta información sobre el uso que se le dio al efectivo, fuese de forma líquida o no, para poder cumplir con las actividades necesarias en la producción de la organización, como, por ejemplo, las actividades de operación, de inversión y de endeudamiento en el período en comparación con el anterior.

La Norma Internacional de Contabilidad N°7 (NIC7), menciona lo siguiente, de acuerdo con el objetivo del Estado de Flujo de Efectivo:

La información acerca de los flujos de efectivo de una entidad es útil porque suministra a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la entidad para generar

efectivo y equivalentes al efectivo, así como las necesidades que ésta tiene de utilizar dichos flujos de efectivo.

Además, este flujo presenta una estructura mediante tres grupos de actividades, a saber: Actividades de Operación, Actividades de Inversión y Actividades de Financiamiento.

El párrafo 6 de la NIC 7, menciona lo siguiente para dichas actividades:

Actividades de operación son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos de la entidad, así como otras actividades que no puedan ser calificadas como de inversión o financiación.

Actividades de inversión son las de adquisición y disposición de activos a largo plazo, así como de otras inversiones no incluidas en los equivalentes al efectivo.

Actividades de financiación son las actividades que producen cambios en el tamaño y composición de los capitales propios y de los préstamos tomados por la entidad (pág. 2).

Como se logra observar en las definiciones brindadas acorde con la NIC 7, el objetivo del flujo de efectivo es dar información acerca de la liquidez que presenta la empresa, en otras palabras: es contar con el detalle de las fuentes

de efectivo, gastos, inversiones o costos que se hayan presentado, lo que permite identificar las necesidades futuras de efectivo.

2.3.5.6 Estado de cambios en el patrimonio

Para efectos de crecimiento en toda organización, los dueños o administradores esperan tener un rendimiento positivo del negocio, para eso es óptimo analizar los cambios que se exterioriza en el patrimonio, donde un aumento en los valores del capital produce un incremento en la pertenencia de los socios, lo que genera, posteriormente, satisfacción en la repartición de dividendos o en futuras inversiones.

En la NIC 1, párrafo 106, se menciona la estructura básica que debe tener el Estado de Cambios en el Patrimonio:

“(a) el resultado integral total del periodo, mostrando de forma separada los importes totales atribuibles a los propietarios de la controladora y los atribuibles a las participaciones no controladoras;

(b) para cada componente de patrimonio, los efectos de la aplicación retroactiva o la reexpresión retroactiva reconocidos según la NIC 8; y

(c) [eliminado]

(d) para cada componente del patrimonio, una conciliación entre los importes en libros, al inicio y al final del periodo, revelando por separado (como mínimo) los cambios resultantes de:

(i) el resultado del periodo;

(ii) otro resultado integral; y

(iii) transacciones con los propietarios en su calidad de tales, mostrando por separado las contribuciones realizadas por los propietarios y las distribuciones a éstos y los cambios en las participaciones de propiedad en subsidiarias que no den lugar a una pérdida de control.

El estado de cambios en el patrimonio, es un estado financiero, el cual tiene como finalidad, mediante una lista segregada, mostrar las cuentas en las que se han generado cambios en el patrimonio.

2.3.5.7 Estado de flujo de caja

El flujo de caja se refiere a los ingresos reales menos los egresos reales que tiene una empresa en un período determinado. Leiva (2007), en su libro "*Los emprendedores y la Creación de empresas*", menciona que el flujo de caja:

...se refiere al pronóstico diario, semanal, mensual o anual de todos los cobros y los pagos en efectivo, en función de la diferencia de estos dos últimos términos, se determina el

excedente o déficit de caja para un periodo determinado (pág. 103).

El flujo de caja se debe realizar con los ingresos y egresos reales que tiene la organización, también es una herramienta muy importante en la evaluación de un proyecto de inversión, debido a que se identifica cuál es el nivel de ganancias o pérdidas que evidenciará la empresa en el futuro.

2.3.6 Activos

Se puede mencionar que los activos son aquellos recursos que pueden generar un beneficio económico: se clasifican en tangibles (planta y equipo) e intangibles (cuentas por cobrar, patentes).

Según Ávila, J (2007), los activos “en contabilidad se le denomina así al total de recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones; representa todos los bienes y derechos que son propiedad del negocio” (pág. 17).

De igual manera, los activos se clasifican acorde con la facilidad en que los ellos se pueden convertir en efectivo, conociéndolos en términos contable como circulantes (Van de más líquidos a menos líquidos).

Por otra parte, los activos fijos (Van de menos líquidos a más líquidos), también, se da una tercera clasificación, la cual se denomina como otros activos (Depósitos en garantía, mercancías en tránsito, patentes y marcas).

Éstos son los recursos con los que la empresa dispone para desarrollar sus actividades productivas, además de representar un valor del capital, de lo cual cabe resaltar que los activos son indispensables para la actividad operativa en una organización.

2.3.7 Pasivos

Este término en la contabilidad se utiliza para clasificar las deudas adquiridas por una empresa, cuya obligación de pago se relaciona a terceros.

Según Ávila, J. (2007), los pasivos, “en contabilidad se le denomina así al total de deudas y obligaciones contraídas por la empresa, o a cargo del negocio” (pág.17).

Son entendidos como las deudas con que la empresa dispone para financiar algunas de sus actividades operativas, o la compra de activos para dichas actividades, ya sean de servicio o de productos. El nivel recomendable de los pasivos consiste en que no iguale o supere el valor de los activos que tiene la empresa.

2.3.8 Patrimonio

Esta definición es importante, ya que algunos autores mencionan en sus trabajos, términos relacionados con este concepto como sinónimos. Por lo tanto, cabe resaltar algunas de estas citas, como por ejemplo, se utiliza la expresión capital contable, capital neto y cualquier otra definición que haga mención de la participación de los dueños o accionistas.

Ante lo cual, Guajardo (2008), considera lo siguiente:

El capital es la aportación de los dueños conocidos como accionistas. Representa la parte de los activos que pertenecen a los dueños del negocio. En síntesis, es la diferencia entre el monto de los activos que posee el negocio y los pasivos que debe (pág.38).

Según se cita en el concepto anterior, el patrimonio es entendido como los recursos que aportan los dueños o socios de la organización, tales como las utilidades retenidas que representan una parte de las ganancias que obtienen los socios o dueños de la organización.

Además, se encuentra el capital social, que es el dinero que invierten los dueños de la empresa al inicio o después de la constitución de la empresa.

2.3.9 Análisis Horizontal

Este análisis se utiliza para comparar una partida con ella, pero en diferentes períodos, y se hace para medir el grado de crecimiento o disminución que tiene esa partida a lo largo del tiempo.

De igual manera, Guajardo Cantú (2008), aduce lo siguiente:

El análisis horizontal es sumamente importante cuando se trata de detectar las tendencias del comportamiento a través del tiempo de las partidas que forman parte de los estados financieros. A diferencia del análisis vertical, el análisis horizontal se toma un año base como referencia, al cual se le asigna 100 % y a partir de ahí se calculan los aumentos o disminuciones que hayan sufrido cada una de las partidas del estado de resultados y del estado de situación financiera en el tiempo (pág. 401).

Con este análisis, se obtiene un diagnóstico con respecto al aumento de una partida específica, en comparación con un período anterior. Es muy importante, porque permite verificar el comportamiento que tiene la organización en un lapso determinado. Por ejemplo, se puede establecer el aumento o disminución que tiene una empresa en sus activos fijos; si la actividad productiva de dicha empresa es de servicios, entonces, la estabilidad o disminución en los activos fijos no representaría un riesgo muy alto.

Sin embargo, si es una organización manufacturera, el aumento en mobiliario y equipo, podría significar una expansión en sus negocios, lo que puede ser beneficioso.

2.3.10 Análisis Vertical

El análisis vertical se utiliza, con mucha frecuencia, para medir una partida o cuenta específica, tomando como base el total general al cual pertenece, y busca identificar el porcentaje que dicha partida aporta al total. Es muy común que se encuentre en el Estado de Resultados, en los Flujos de Caja y el Estado de Flujo de Efectivo.

Guajardo Cantú (2008), expresa lo siguiente:

El análisis vertical es una herramienta de análisis financiero sumamente útil, porque permite comparar un rubro específico con respecto al total al que pertenece. En el caso de este estado, el total del activo de cada año es igual que el total de pasivo y capital. A partir de ahí, a todas las partidas del activo y a todas las partidas del pasivo y capital se les calcula el porcentaje que representa con respecto al total que pertenecen dividiendo el monto de la partida entre el total del activo a la suma de pasivos y capital (pág.400).

Por consiguiente, este análisis determina a cuánto equivale cada una de las partidas que conforman al activo o pasivo más patrimonio, con respecto al total de activos o pasivo más patrimonio. De tal manera, se puede identificar si una organización tiene más activos fijos que circulantes, lo que determinaría deficiencias o fortalezas en la organización.

2.3.11 Razones financieras

Una de las herramientas fundamentales para conocer cierta información, con exactitud, en una empresa, independientemente de cuál sea su actividad, es el uso de las razones financieras. A continuación, se presenta un resumen que aclara cada una de estas.

Meoño & Jara (2012) en su libro "*Análisis financiero en el corto plazo*", cita:

Razones de liquidez

Según Meoño & Jara (2012), la razón de liquidez muestra la relación existente entre activos circulantes y pasivos circulantes de una empresa, e indican la capacidad de ella para hacer frente a sus deudas y obligaciones a corto plazo. Las principales razones en este grupo son: razón circulante, la razón de prueba de ácido (pág.58).

Razones de actividad

Miden la velocidad con que las diferentes cuentas se convierten en ventas o en efectivo, o la efectividad con que la empresa administra sus activos. Las razones más importantes de este grupo son: la rotación de inventarios, el periodo medio de cobro, periodo medio de pago y la rotación de activos (pág.60).

Razones de deuda

Revelan el grado en que la empresa se ha financiado con deudas, o la probabilidad de incumplimiento, según sus obligaciones crediticias. Las principales razones de este grupo son: razón endeudamiento y la razón de capacidad de pago de intereses (pág.66).

Razones de rentabilidad

Muestra los efectos combinados de la liquidez, de la administración de activos y de la administración de deudas, sobre los resultados de operación. Entre las razones más relevantes de este grupo están: margen de utilidad bruta, neta, rendimiento sobre los activos, capital (págs. 67-68).

Con respecto a lo dicho sobre el significado de las razones financieras y su clasificación, se logra identificar que el objetivo es mostrar la forma en la que son administrados los recursos económicos y productivos de la organización.

Mediante el análisis de las razones financieras, también se puede identificar las necesidades de inversión o financiamiento, debido a que se puede obtener un resultado sobre el nivel de liquidez o endeudamiento que tiene la empresa. También, se establece si es necesario buscar otras fuentes de financiamiento, que no sea la adquisición de préstamos.

Capítulo III

Evaluación organizativa, control interno, financiera, producción y comercialización

A continuación, se mostrará los resultados obtenidos, mediante la aplicación de distintos instrumentos afines a la obtención de información, la cual será fundamental para el abordaje que el equipo de trabajo pretende desarrollar conforme al tema de investigación formulado para la empresa Asada de Florida de Nicoya, Guanacaste, específicamente, en las áreas legales, organizativas, control interno, financieras, producción y comercialización.

Ante esto, cabe mencionar que se aplicó hojas de cotejo en distintas áreas, las cuales tienen como fin, captar información de primera fuente, al igual que determinar la existencia real ante las respuestas obtenidas. Por ejemplo, si los miembros de la junta directiva de la Asada de Florida, cuentan con los permisos de funcionamiento, (aspecto legal), comprobar que, efectivamente, se evidencie en físico.

De igual manera, se aplicó un cuestionario a los miembros de la Asada. Tanto como a las personas que están involucradas de manera más directa en su administración, como a los socios activos y clientes que disfrutan del servicio que brinda esta empresa.

Además, se pretende analizar los resultados obtenidos en este capítulo, para proseguir lo relacionado con las conclusiones y recomendaciones, las cuales se detallará en los próximos apartados del informe.

3.1. Aspectos Legales

Se considera la información de tipo legal, aquella que se solicita, con el fin de determinar si la Asada dispone de todos los permisos necesarios para ejercer como empresa en Costa Rica, acorde con la información generada, mediante aplicación de la hoja de cotejo (véase anexo 29).

De lo cual, se logra identificar que la Asada de Florida cuenta con un Acta Constitutiva, emitida por el registro de Asociaciones (véase anexo 3), y cumple con el convenio de delegación (véase anexo 2), otorgado por el AyA, dos de los requisitos principales para estar establecida como Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados.

Por otra parte, los permisos de funcionamiento del AyA están al día, según el convenio de delegación y los controles de calidad de agua (véanse anexos 2, 4 y 5). Además, tienen asegurado al fontanero, con una póliza de riesgos en el trabajo (véase anexo 7), por lo tanto, el funcionario tiene un respaldo en caso de sufrir un siniestro en sus labores.

Los libros legales; Libro de acta de Asambleas, Libro de Actas de Junta Directiva, Libro de Registro de Asociados (véase anexo 6) y los libros contables están al día (véanse anexos 1 y 22).

Dentro de los permisos que no cuenta la Asada de Florida, se encuentra el estar inscritos ante Tributación Directa, por lo tanto, no se realiza las correspondientes declaraciones ante dicha entidad reguladora del país. También, se determinó que no se realiza constantemente los informes operativos y contables correspondientes al AyA.

Igualmente, no disponen de un seguro que proteja los activos de la empresa contra robo o incendios. De igual manera, se comprobó que el terreno donde se ubica el tanque de almacenamiento de agua potable no está inscrito a nombre de la Asada.

3.2. Aspectos organizativos

Los aspectos organizativos son considerados como aquellos elementos estructurales, de los cuales se compone una empresa, la aplicación de ello, no siempre se lleva a cabo, debido a la manera empírica de cómo trabajan muchas de las organizaciones en Costa Rica. Por lo cual, se pretende comprobar con qué elementos cuenta la Asada de Florida.

A continuación, se muestra los hallazgos al aplicar la hoja de cotejo en los aspectos organizativos de la Asada de Florida (véase anexo 30). Según la información obtenida, se logró verificar que la Asociación no dispone de un reglamento interno, diseñado específicamente con las características

necesarias para esta empresa, sin embargo, el presidente hace valer el reglamento General de Asadas en Costa Rica.

Además, se logró verificar que no tienen diseñado una estructura organizativa, en la cual se base un manual descriptivo de puestos, donde se defina las funciones de cada uno de los miembros de la Junta Directiva y, de esta manera, determinar los niveles de mando.

Ante esto, de igual modo, la organización no cuenta con un plan estratégico establecido, el cual contenga: misión, visión, valores, objetivos y estrategias, en su efecto, al contar con esta medida de planeación, tampoco se considera como necesario, contar con Plan Anual Operativo (PAO).

Con respecto a la participación de sus miembros en las reuniones, se logró observar que se mantiene listas de asistencias a dichas sesiones y a las Asambleas (véase anexo 9), de tal forma que se puede verificar el grado de involucramiento de los directivos en las labores de gestión y organización.

3.3. Aspectos de control interno

A continuación, se mencionará los resultados obtenidos mediante la aplicación de la hoja de cotejo proporcionada, en el Aspecto de Control Interno. Dicho cuestionario está constituido por una serie de interrogantes, que ayudan a conocer la información básica de la empresa, para identificar, posteriormente,

a los miembros que conforman la Junta Directiva y el puesto que desempeña cada uno, ante esto, determinar las obligaciones que se debe cumplir para contrarrestarlas con medidas de cumplimiento, en relación con el control interno.

Se considera información de carácter general, aquella que se solicita, con el objetivo de identificar la razón social de la empresa, así como el nombre, dirección, persona responsable directa, ante cualquier situación, números de teléfonos y ubicación de ella (véase anexo 31).

Una vez teniendo claro los datos generales de la empresa por estudiar, se prosigue en conocer la división de puestos que presenta la Junta Directiva, la cual dispone de once miembros, siendo éstos considerados como los necesarios para conformar una Asociación, acorde con este tipo de empresas. Cumpliendo con esta medida legal, se detalla al presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, fiscal, vocal 1, vocal 2, vocal 3, comisionista, fontanero y contador (véase anexo 32).

3.3.1. Medidas de control

Dentro de las actividades de cada persona que trabaja en la Asada, se encuentran medidas de cumplimiento, las cuales son una herramienta fundamental respecto del control de la organización. Ante esto, el presidente es la máxima figura de mando a nivel jerárquico; de él depende la aprobación de

proyectos, lectura de informes, presentación de la información a socios, y sobre él recae toda responsabilidad ante cualquier mala práctica, incluye el uso indebido de recursos. Sin embargo, hay varias funciones que todos los miembros de la Asada asumen.

Hay actividades que son realizadas entre el presidente y el tesorero en conjunto, tales como recibir y registrar ingresos de dinero en efectivo, preparar y realizar el depósito en el banco, preparar los cheques (firmar, revisar y refrendar). Cualquier tipo de pagos es controlado y aprobado por toda la Junta Directiva. Dichos pagos son efectuados por medio de cheques, debido a que no disponen de una caja chica.

Los aspectos de control contables de la Asada, se llevan mediante la contratación del respectivo servicio profesional. Respecto de esto, el contador es el encargado de llevar al día dichos registros, preparar y presentar los Estados Financieros de forma correcta, y presentarlos a la junta y analizar los gastos.

Es de suma importancia, que la contabilidad sea llevada de manera responsable, ya que se puede tener el control sobre los ingresos y egresos y, de esta forma, evitar que se genere problemas legales por el registro inadecuado de las partidas contables (véase anexo 33).

Por otra parte, la Junta Directiva realiza reuniones periódicas específicas, acorde con la utilización de recursos de la Asada, entre ellas se encuentran: aprobar las facturas por compras, en cuanto a cantidad de materiales, precio y calidad de ellos, tanto como los activos fijos, indicar el monto que se tiene presupuestado para invertir en mejoras. Es necesario indicar que la aprobación de las compras se realiza de forma empírica, debido a que no tienen un formato de orden de compra establecido, tampoco disponen de requisiciones ni vales por dinero.

También, detallan las obligaciones relacionadas con los egresos, registro de existencia de activos, propiedad, planta y equipo (véase anexo 33), cabe indicar que la Asada no tiene elaborado un control de activos que les permita identificar fácilmente las características de sus bienes.

Se indica que la Junta Directiva recibe informes financieros por parte del contador de forma mensual. Por otra parte, al realizar los informes operativos y financieros, éstos se presentan al AyA de manera anual.

Otra medida periódica constante que se lleva a cabo es lo relacionado con el control que se implementa en determinar, si lo recaudado monetariamente, coincide con lo establecido por las lecturas de los medidores. Por medio de los cortes mensuales, mencionan que deben coincidir los recibos cancelados con el dinero recaudado por el comisionista.

Esta organización realiza controles respecto a su inventario, de forma mensual, ante esto, cabe mencionar que las medidas que se aplica son efectuadas de forma empírica, por lo tanto, no disponen de un formato para control de inventario (véase anexos 23 y 24). Y los controles de calidad en el agua son realizados por el AyA de forma semestral.

Por último, acorde con las actividades operativas de la empresa, el fontanero, el comisionista y el contador, forman un papel fundamental, ante esto, se determina identificar qué medidas de control realizan.

El fontanero es el encargado de ejecutar todos los procedimientos de mantenimiento, reparación e instalación de nuevas tuberías a lo largo de la red fluvial de la comunidad, de igual manera, se encarga de realizar las lecturas de medidores de consumo, velar por el mantenimiento de los pozos, tanque de almacenamiento y asistencia a la bomba de extracción de agua.

El comisionista, es el encargado de recaudar el dinero que cancelan los abonados dueños de medidores por concepto al consumo mensual del servicio de agua, este lo hace llegar al tesorero en las fechas determinadas para registrar los ingresos y continuar con el proceso respectivo de cobro (véase anexo 33).

3.4. Aspectos de información financiera

A continuación, se mencionará la información recaudada, mediante la aplicación de la hoja de cotejo, ante los aspectos contables y presentación de información financiera, considerando todas las partidas generales, dentro de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos aplicados en la Asada de Florida de Nicoya.

Además, se realizó un breve análisis sobre lo encontrado para brindar, posteriormente, las correspondientes conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Según los datos recopilados ante esta área, se determinó que la Asada, por medio de su contador, mantiene al día los libros de contabilidad (mayor, diario e inventarios), suman y comparan, mensualmente, las cuentas del mayor con el balance general; mantienen los registros auxiliares necesarios; detallan todas las cuentas. La información respecto de los libros se encuentra protegida. Ante esto, cabe mencionar que no se limita el acceso a los registros e información contable (véase anexo 34).

De igual manera, se logró verificar que los Estados Financieros se presentan de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (véanse anexos 35, 36, 37 y 38). Sin embargo, cabe resaltar que no se incluye la cuenta

de superávit por revaluación en el Estado de Cambios en el Patrimonio, y tampoco se presenta la partida de los impuestos en el Estado de Resultados.

3.4.1. Análisis de distintas partidas contables

3.4.1.1 Activos Fijos

Según la información obtenida, acorde con la aplicación de la hoja de cotejo referente a los activos fijos, se determina que la compra de ellos debe ser debidamente autorizada por la Junta Directiva, de igual manera, se requiere de la aprobación por escrito, antes de proceder a la venta o desecho de un activo. Por otra parte, cabe resaltar que no se toma en cuenta las medidas de requisiciones en la compra de activos (véase anexo 39).

Otro punto importante por mencionar es que la Asada de Florida no incluye dentro de la cuenta de activo, aquellos que ya están totalmente depreciados y que aún están en uso. Tampoco presenta información relacionada con la existencia de instalaciones abandonadas. Garantizan, de cierta manera, que la información financiera acorde con los activos se lleva actualizada (véase anexo 39).

3.4.1.2 Entradas de efectivo

Según los datos generados por la aplicación de la hoja de cotejo correspondiente a las entradas de efectivo, se comprobó que la empresa ha manejado sus operaciones como Asociación Administradora de Sistemas de

Acueductos y Alcantarillados ante cuentas corrientes bancarias. En ellas, se lleva los registros de efectivo, relacionados con el cobro de las facturas de consumo por cada cliente de manera mensual (véase anexo 40).

Por otra parte, se determina que la persona encargada de registrar los ingresos mensuales y conciliar los montos de cobro con lo generado respecto de cobro, es la misma que realiza periódicamente los depósitos.

De igual manera, esta persona lleva los archivos de la empresa, pero en muchos casos, no se presenta registros acerca de copias relacionadas con los depósitos (véase anexo 40).

3.4.1.3 Salidas de efectivo

Con respecto a las salidas de efectivo, se pudo determinar que a todos los cheques se les asigna un número anticipadamente por el impresor (véase anexo 12), se lleva un adecuado control de todos los cheques cancelados, archivándolos en forma óptima.

Los cheques anulados son cortados para impedir que se vuelvan a utilizar, las personas que firman cheques están autorizadas para hacerlo, se firman cheques solamente después de que hayan sido elaborados, los cheques presentados para ser firmados, están acompañados con las facturas o

documentos que justifiquen el pago. No son diferentes las personas quienes elaboran los cheques, de quienes aprueban las facturas (véase anexo 41).

3.4.1.4 Cuentas por pagar

Mediante la aplicación de la herramienta (hoja de cotejo), respecto de captar información, la cual ayude en el análisis de la partida relacionada con las cuentas por pagar que presenta la Asada de Florida.

Se determina que, efectivamente, la empresa emplea cálculos afines, respecto de las facturas de proveedores, antes de ser contabilizadas, afirmando la implementación de un control básico sobre los saldos deudores de cuenta por pagar, debido a que éstos se realizan mediante la emisión de cheques (véase anexo 42).

Por otra parte, se logra constatar que no existe un sistema adecuado respecto a las requisiciones, como su colocación y aprobación de las órdenes de compra, al chequeo de facturas y aprobación para sus pagos, lo que genera una limitación respecto de la disponibilidad del efectivo, ya que estas medidas ayudan, destinando cierto monto del presupuesto con que cuenta la empresa (véase anexo 42).

3.4.1.5. Pagos

De acuerdo con la información generada, acorde con el cuestionario de pagos que implementa la Asada de Florida, se logra determinar que se registra

ante la contabilidad, la copia fiel del original, correspondiente a cada factura de compra realizada (véase anexo 43).

De igual manera, se determina que todo pago se realiza mediante la emisión de cheques, debido a que la empresa no cuenta con una asignación de caja chica, destinando dinero a gastos pequeños, enfocándose de forma correcta al control físico de los cheques (véase anexo 12).

3.5 Aspectos productivos

De acuerdo con la investigación, los elementos productivos son considerados como aquellas herramientas que necesita disponer una empresa para desempeñar sus funciones diarias de la mejor manera, garantizando el servicio que se brinda a los clientes de la comunidad de Florida.

Según los datos recolectados, mediante la aplicación de la hoja de cotejo, correspondiente a los aspectos de producción en la Asada de Florida, se procede a identificar los resultados obtenidos (véase anexo 44).

La Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida, posee el equipo y las herramientas de fontanería necesarias para la instalación y reparación de tuberías como de medidores (véanse anexos 23, 24 y 25).

De igual modo, disponen de tres pozos debidamente certificados por el AyA para el abastecimiento de agua potable en la comunidad (véase anexo 18), lo cual con ayuda de una bomba para la extracción se traslada el agua de los pozos al tanque, y de ahí enfocar la distribución en la red fluvial (véanse anexos 26 y 27).

Por otra parte, los pozos y el tanque están debidamente limpios, sin embargo, no cuentan con las suficientes medidas de protección, lo que provoca un fácil acceso a personas particulares (véase anexo 19). Asimismo, se lleva un control por medio de bitácoras, que respaldan la ejecución del mantenimiento de los pozos, medidores, tuberías y tanque (véase anexo 28).

Respecto a la manera en que trabaja la Asada, se especifica la implementación de medidores de consumo por cada cliente, detallando la cantidad de agua potable que disfruta del servicio (véase anexo 21). Ante esto, el cobro que se realiza lo regula la Aresep, donde se detalla el monto de las tarifas referentes a cobro, que se debe calcular por metro cúbico (véase anexo 13).

Lo que ayuda a identificar, posteriormente, la forma de cobro, donde se indique el período de lectura, facturación, multas, corte por morosidad y reconexión (véase anexo 13). En relación con esta medida, se dispone de un

método que ayuda a la notificación por escrito para el corte del servicio de agua potable por morosidad (véase anexo 8).

Cuentan con el mobiliario y equipo, tales como mesas de reuniones, escritorio, sillas, archivos (véanse anexos 15 y 16) para realizar las funciones administrativas y sesiones ordinarias de la Junta Directiva, pero no disponen de computadoras.

Por otra parte, se presenta registros de gastos en servicios públicos generales (electricidad, agua, teléfono). Presentan registros sobre controles de calidad en el agua (véanse anexos 4 y 5).

En relación con las distintas medidas en que se evidenció falencias sobresale, no poseer una oficina para resguardar la documentación de la Asada y los expedientes de los asociados, como el realizar las funciones administrativas y sesiones ordinarias de la Junta Directiva. No tienen una bodega para almacenar las herramientas y materiales de reparación e instalación de tuberías y medidores.

De igual manera, no tienen un plan de mantenimiento de los pozos, medidores, tuberías y tanque, ante esto, se menciona que la asistencia que se brinda es cuando se notifica una avería real. No poseen un diseño de rutas y período para las lecturas de los medidores, mencionándose que se realiza, de

manera desordenada. No disponen de un método de notificación por escrito en donde se indique la suspensión o cortes parciales de agua.

Se puede identificar que la Asada tiene las herramientas básicas para poder brindar el servicio de agua potable a la comunidad de Florida, además, poseen de un tanque, pozos, bomba para extracción, medidores de consumo, y mobiliario (sillas, archivos, mesa).

Por otra parte, tienen debidamente documentadas e identificadas las tarifas de cobro y la forma de notificación de las facturaciones, multas y cortes por morosidad. Mediante los recibos de facturación emitidos, calculan y tienen un registro del consumo de todos sus abonados. También, llevan un registro del consumo de electricidad que tiene la Asociación, mediante el pago de la mensualidad y el resguardo de los recibos.

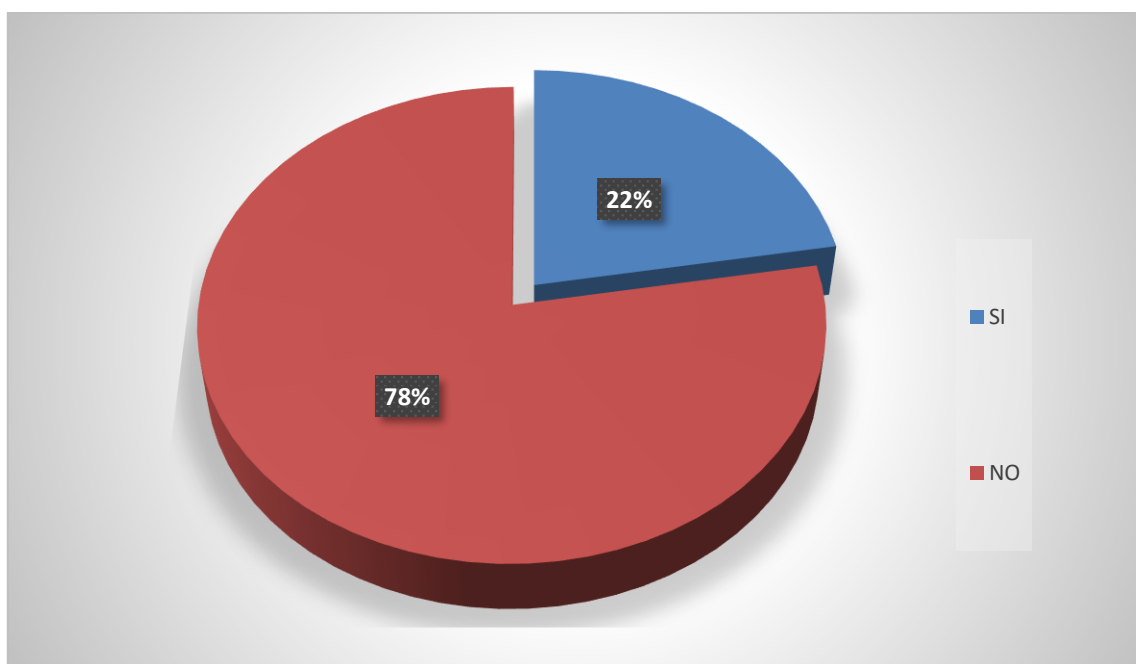
Dentro de los aspectos en que la Asada tiene debilidades, es que no dispone de una oficina como tal, sin embargo, realizan las reuniones de junta directiva y guardan la documentación en la casa de uno de los miembros. Al igual que la oficina, no tiene una bodega específica para guardar las herramientas y tuberías, dichos insumos los almacenan en la caseta, donde se encuentra la bomba o en el salón comunal.

No disponen de un método de notificación por escrito en que se indique la suspensión o corte parcial del servicio de agua, ya sea por racionalización o por reparación de alguna fuga o desperfecto. Con respecto al plan y diseños de rutas para el mantenimiento de pozos, medidores y tuberías, no los tienen establecidos en papel, pero sí se realiza de forma empírica.

3.6 Cuestionarios aspectos de comercialización

A continuación, se muestra los resultados obtenidos mediante el cuestionario (anexo 45) dirigido a los usuarios del servicio de agua potable de la Asada de la comunidad de Florida, en Nicoya, Guanacaste.

Gráfico 1. Opinión de las personas encuestadas, acerca de si está inscrito como socio activo de la Asada de Florida de Nicoya, Guanacaste



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la gráfica anterior; se puede observar cómo está dividida la población de clientes con que cuenta esta empresa, al igual que determinar si ellos están inscritos como socios activos de la Asada, o si no cuentan con esta condición.

Ante esto, gran parte de la población encuestada detalla que no está inscrito como socio, reflejándose con un 78 % de la gráfica; el cual es un porcentaje representativo por el criterio de 122 personas.

Con respecto a esta información, se puede mencionar que hay una gran deficiencia por parte de la Junta Directiva, en afiliar a todas las personas dueñas de medidores de consumo.

Por otro lado, estos clientes, al no estar inscritos como socios activos de la Asada, podrán asistir a las reuniones, y se les escuchará su criterio u opinión, sin embargo, no tendrán derecho al voto, en relación con distintos proyectos o temas que se determine ante esta modalidad democrática.

Por otra parte, se puede observar que el restante 22 % sí está inscrito como socio activo en la Asada de la comunidad, siendo este dato equivalente a 35 personas. Lo que significa, que el poder ante la toma de decisiones, en relación con la elección de los miembros de la junta administrativa (Presidente, Secretario, Vicepresidente, Fiscal, Tesorero, Vocal uno, dos y tres, al igual que el fontanero, comisionista e, inclusive el contador), al igual de muchas otras

decisiones en que se toma en cuenta a los socios de la Asada, dependerá de este porcentaje de personas.

Cuadro 1: Opinión de los vecinos encuestados, si les gustaría estar inscrito como socio activo de la Asada de Florida de Nicoya, Guanacaste

Respuesta	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	120	76 %
No	37	24 %
TOTAL	157	100 %

Fuente: Elaboración propia (2017).

El cuadro anterior muestra, con la representación de un 76 %, el criterio de los vecinos entrevistados en la comunidad de Florida, en relación con que, efectivamente, sí les gustaría estar inscritos y formar parte de la Asada como socio activo. De igual manera, ante esta interrogante, se tomó la opinión abierta de los encuestados, para determinar las razones reales del porqué de su respuesta, y expresan lo siguiente:

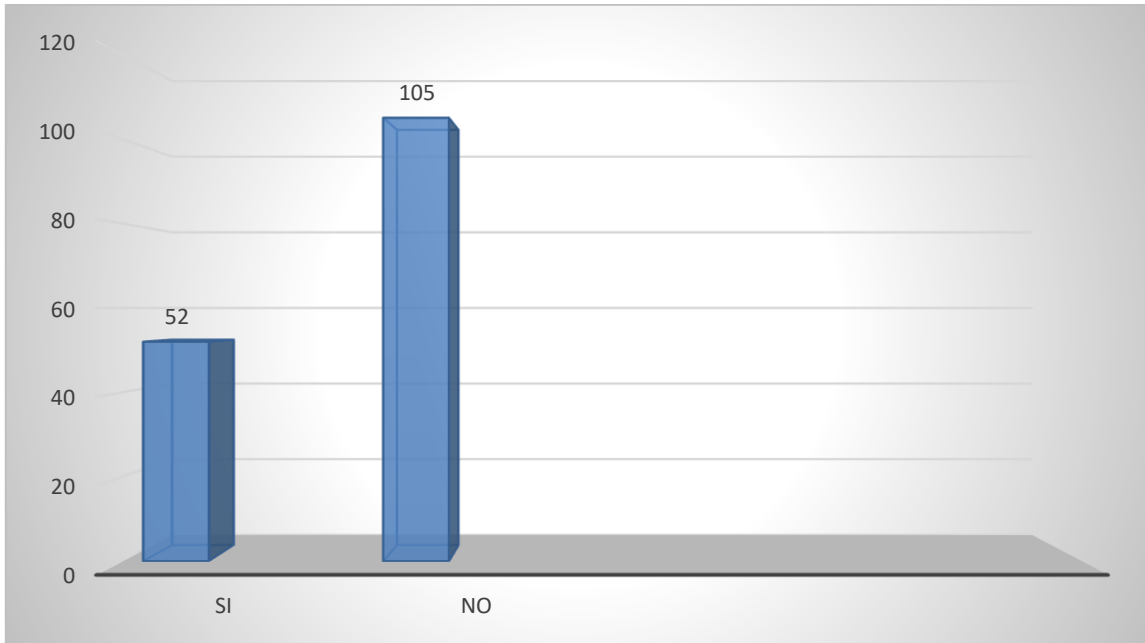
Es importante estar inscrito como miembro y socio activo de la Asada para tener derecho a voto, porque es importante asociarse, para opinar y estar más informados, para estar más al tanto de los

asuntos que tratan a nivel de las reuniones, para tener participación más activa en la toma de decisiones, para trabajar por el desarrollo de la comunidad y aportar lo que se pueda, porque es necesario, para tener voz y voto, para empaparse más de la situación de la Asada, para estar informado de cualquier eventualidad, asistir a reuniones y opinar en proyectos que se pueda participar, como usuario, es importante permanecer asociado a la Asada, para enterarse de las cosas que ellos hacen, para ser tomado en cuenta en las decisiones.

Por otra parte, el restante 24 % representativo en la gráfica, menciona que no quieren estar inscritos como socios y que les es suficiente contar con el servicio de agua potable, sin tener que involucrarse, de ninguna manera, con temas relacionados con la administración de la Asada y, mucho menos, asistir a reuniones o comentar acerca de temas y proyectos que se tengan en la comunidad.

Ante esto, es importante mencionar que los miembros de la Junta Directiva de la Asada, deben considerar la forma en cómo hacerse llegar a los vecinos de la comunidad, ya que uno de los principios fundamentales como Asociación, es contar con que la totalidad de sus usuarios estén formando parte como miembros activos.

Gráfico 2. Opinión de las personas encuestadas, en relación si la Asada de Florida les dio a conocer, por medio de un documento, los requisitos necesarios para la solicitud e instalación del servicio de agua potable



Fuente: Elaboración propia (2017).

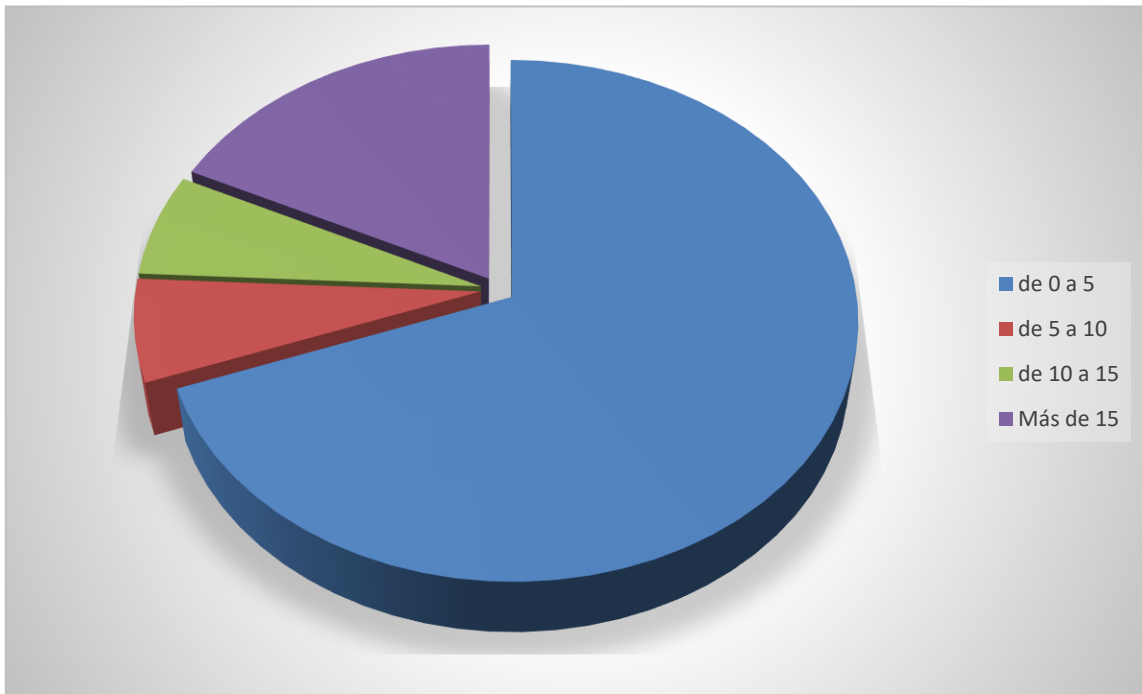
En la gráfica anterior, se puede observar el criterio de los clientes encuestados, en relación con el momento de tramitar la solicitud del servicio de agua potable. De lo cual, gran parte coincide que, en el momento de tramitar su servicio de agua potable, no sabían qué requisitos debían presentar a la Asada, siendo esto un proceso lento, respecto del cumplimiento de los requisitos necesarios, para proseguir lo relacionado con la instalación, representado con 105 personas.

Esta situación deja en evidencia la debilidad por parte de la Asada, en facilitar la información necesaria, acorde con los requisitos necesarios por presentar, para disponer del servicio como un nuevo cliente. De esta manera, hacer que el tiempo entre trámites e instalación del servicio disminuya, lo cual favorezca los niveles de eficiencia de la empresa, a su vez, garantizando satisfacción al cliente.

Por otra parte, el restante de la población encuestada, que fue de 52 personas, mencionó que sí se les dio a conocer los requisitos necesarios para adquirir el servicio de agua potable en sus viviendas, y que no tuvieron problema alguno en llevar este trámite.

De lo anterior, se puede analizar que, la Asada de Florida debe reforzar, de cierta manera, el interés que muestran a los nuevos usuarios, siendo congruentes con el servicio relacionado con la prestación de información general a los clientes, ya que, en este caso, la mayoría de la población mencionó que no se les orientó adecuadamente en la solicitud de agua potable.

Gráfico 3. Opinión de las personas encuestadas en la localidad de Florida de Nicoya, Guanacaste, en relación con el tiempo de espera, para disponer el servicio de agua potable, una vez presentado los requisitos completos



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la gráfica anterior, se muestra el tiempo que tuvieron que esperar los clientes para poder contar con agua potable en sus viviendas, en relación con esto, se generó distintos criterios, uno de los más significativos es el parámetro de espera, entre cero a cinco días, simbolizado con un 70 % de la población total encuestada, respecto de este dato, se puede mencionar, como reflejo general, que la Asada de Florida se preocupa en la eficiencia vinculada con la

instalación del servicio, y que los usuarios cuenten con agua potable en el menor tiempo posible.

Por otra parte, el segundo rango de importancia por analizar en la gráfica, es el parámetro de espera, representado con más de 15 días. Ante esto, cabe resaltar que las personas que respondieron de esta manera, es porque fueron de los primeros vecinos que comenzaron a hacer uso de los servicios de la Asada, cuando estaba trabajando con la modalidad de comité de agua, y se hallaba en un período de instalaciones de tuberías, en lo que, para fechas de esta investigación, se considera como la red fluvial de la comunidad.

Por otra parte, como dato importante por considerar, es el relacionado con el tiempo de espera, representado en los rangos de 5 a 10 y de 10 a 15 días. Esta parte de la población no brindó un criterio específico, en relación con el porqué la Asada duró tanto en la instalación de su servicio.

Por lo cual, se determina que los miembros de la junta directiva tomen medidas necesarias, de acuerdo con que el tiempo de espera para cada cliente sea el mismo, y que las características como empresa, relacionadas con su eficiencia y eficacia, tengan un mejoramiento.

Cuadro 2: Opinión de los vecinos encuestados, en relación si saben cuáles son los acuerdos y proyectos impulsados por parte de la Junta Directiva de la Asada de Florida en Nicoya, Guanacaste

Respuesta	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	45	29 %
No	112	71 %
TOTAL	157	100 %

Fuente: Elaboración propia (2017).

Del cuadro anterior, se puede observar que la mayoría de la población encuestada menciona que no tiene conocimiento acerca de los proyectos que impulsa la Asada de Florida, en Nicoya, Guanacaste, lo que refleja una situación que deja en evidencia, la poca comunicación que se tiene entre la empresa y sus clientes que disfrutan del servicio de agua potable.

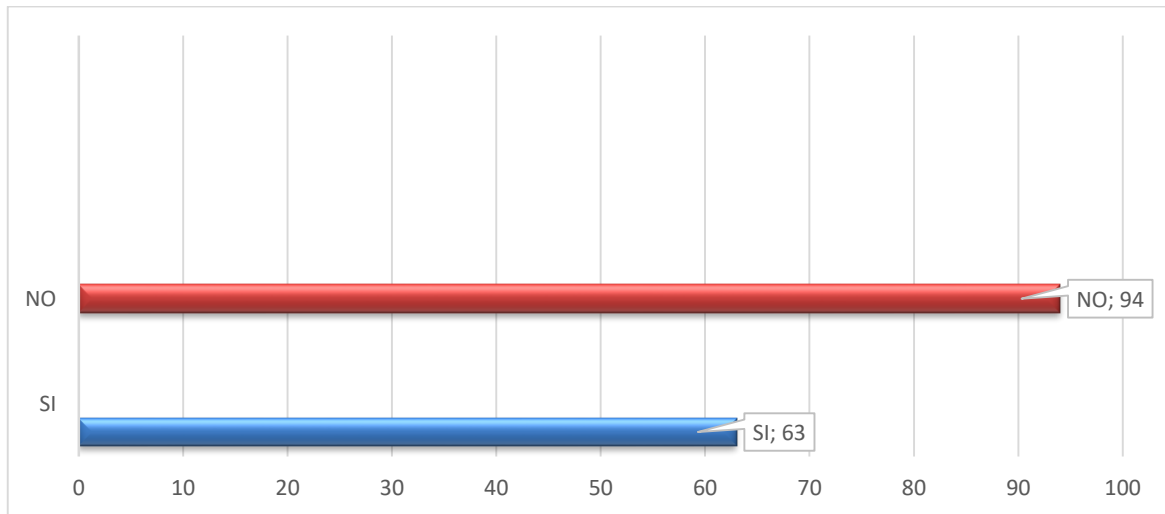
Sin embargo, cabe resaltar que este rango de medición es elevado, debido a que, en resultados anteriores, se evidencia que una gran porción de la población no estaba inscrita como socio activo, y deja a la deriva, el seguimiento de estos clientes. Se afirma, con este razonamiento, que es

importante mencionar que las personas, cuya respuesta fue negativa, no asisten a las reuniones que programan los miembros de la junta administrativa.

Por otra parte, el 29 % de la población menciona que sí están al tanto de las iniciativas y proyectos que impulsa la Asada de la comunidad de Florida de San Antonio de Nicoya.

Con base en los resultados anteriores, se evidencia que los integrantes de la Asada deben buscar la manera en cómo incentivar a la población, para que se informe más acerca de los programas y proyectos, donde todas las personas de la comunidad visualicen los planes de trabajo, desde un mismo norte, para que todos se vean vinculados con el cumplimiento de las metas.

Gráfico 4. Opinión de las personas encuestadas en la comunidad de Florida de Nicoya, Guanacaste, en relación si han tenido inconvenientes en el servicio que brinda la Asada



Fuente: Elaboración propia (2017).

En la gráfica anterior, se puede observar el criterio de los clientes respecto del servicio que brinda la Asada de Florida, en relación con algún tipo de inconvenientes durante el tiempo en que han disfrutado el abastecimiento de agua potable en sus viviendas.

Por lo cual, se observa que el 60 % de los clientes de población encuestada, nunca ha sufrido inconvenientes.

Por otra parte, el 40 % de las personas encuestadas, mencionó que sí han tenido ciertos problemas e inconvenientes ante este servicio público. Mostrando el criterio textual de las personas, en relación con el tipo de fallas que han tenido en el servicio de agua potable.

- “Falta de agua potable por el mal tiempo de verano”.
- “Cuando se va el agua por cortes indebidos, cortes de agua sin previo aviso”.
- “Averías de tuberías, no se informa cuándo van a desconectar el servicio para reparar alguna fuga”.
- “El agua llega a la casa con poca presión, el agua llega con mucho cloro, el sabor es muy fuerte”.
- “En caso de fugas, cortan el agua sin aviso”.
- “En los cobros de la tarifa por cancelar no tiene vuelto, mala atención en el cobro del servicio”.
- “No dicen cuándo quitan el agua, consideran que deberían avisar para lograr recoger un poco de agua para sus quehaceres del hogar”.
- “Cuando arreglan fugas, el agua sale sucia e, igual, tienen que pagarla, las cosas que se han hecho no se hacen con las personas adecuadas”.

- “Los medidores están mal ubicados y falseados, al igual que la tubería principal pasa por media calle, la tubería es vieja y mala”.

Cuadro 3. Opinión de las personas encuestadas, acerca del grado cómo trabaja la Junta Directiva en resolver inconvenientes

Respuesta	Valor Absoluto	Valor Relativo
Muy Bueno	9	5,7 %
Bueno	138	88 %
Regular	10	6,3 %
Malo	0	0 %
Muy Malo	0	0 %
TOTAL	157	100 %

Fuente: Elaboración propia (2017).

De acuerdo con el cuadro anterior, se puede analizar la percepción que tienen los clientes, en relación con la atención que se les brinda por distintos inconvenientes que se puede presentar, al contar con el servicio de agua potable.

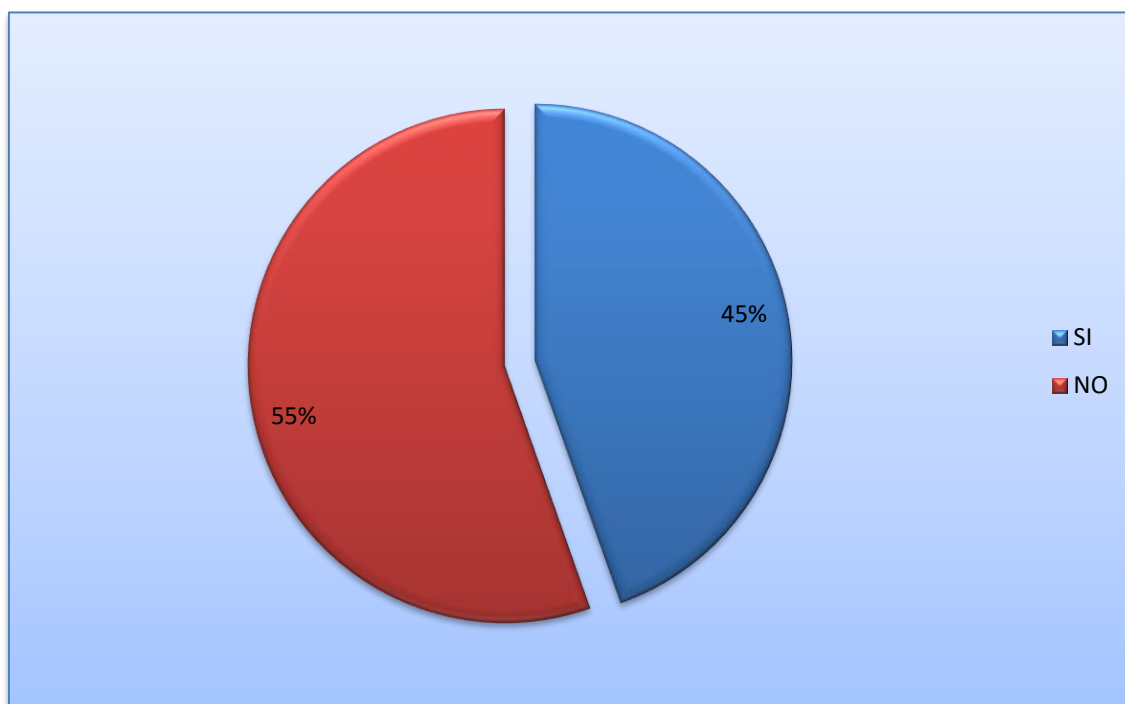
Ante lo cual, un 5,7 % de la población encuestada menciona que la respuesta por parte de los miembros de la Junta Directiva de la Asada es muy buena, y se sienten totalmente satisfechos por el servicio que se le brinda, mencionando que, en todo momento, se evidencia la disponibilidad que tienen las personas en solucionar distintos acontecimientos.

Por otra parte, el porcentaje más alto ante esta interrogante, se encuentra en la opción que garantiza el servicio de la Asada, en resolución de inconvenientes como bueno, concentrando el 88 % de la totalidad de personas encuestadas.

Con base en esto, se puede decir que la asistencia relacionada con la atención que brinda la empresa hacia los clientes es de calidad; y se incentiva a que se siga trabajando bajo dicho esquema.

De igual manera, cabe mencionar, como medida primordial, que todo trabajo bien realizado en sus inicios, evitará complicaciones a corto tiempo, brindando satisfacción a los clientes, desde el momento de la solicitud del servicio.

Gráfico 5. Criterio de las personas encuestadas en la comunidad de Florida de Nicoya, Guanacaste, acerca de si la Asada de Florida les informa de manera anticipada los cortes del servicio de agua



Fuente: Elaboración propia (2017).

En el gráfico anterior, se muestra el criterio de la población encuestada en la comunidad de Florida de Nicoya. Ante lo cual, la mayoría indica que la Asada no se les comunica de manera anticipada los cortes efectuados para la racionalización de agua.

La información anterior se respalda con la opinión de 87 personas encuestadas, las cuales se encuentran con disgusto ante la medida implementada, ya que, al no comunicarles sobre los cortes de agua, independientemente de la razón por lo que lo realicen, los dejan sin disponibilidad del recurso, y paralizan toda actividad del hogar que dependa de agua.

Ante esto, se propone que los miembros de la Junta tomen medidas distintas de comunicación para con los clientes, abarca desde un aviso en masa, y evitar disconformidades por la falta del servicio, sin previo aviso.

Por otra parte, el restante 45 %, representado en la gráfica, externa que sí se les hace saber el faltante del recurso hídrico. Este porcentaje es equivalente a 70 personas, las cuales mencionan que, momentos antes de realizar cualquier trabajo, se informa a los vecinos acerca del corte de agua, de igual manera, en el establecimiento encargado de realizar el cobro de los recibos, pegan carteles informativos sobre los cortes temporales del servicio.

Cuadro 4. Criterio de las personas encuestadas en la comunidad de Florida de Nicoya, Guanacaste, en relación si la Asada informa los períodos de facturación, cobro de multa por atrasos y corte por morosidad

Tipo de respuestas	Valor absoluto	Valor porcentual
SÍ	133	85 %
NO	24	15 %
Total	157	100 %

Fuente: Elaboración propia (2017).

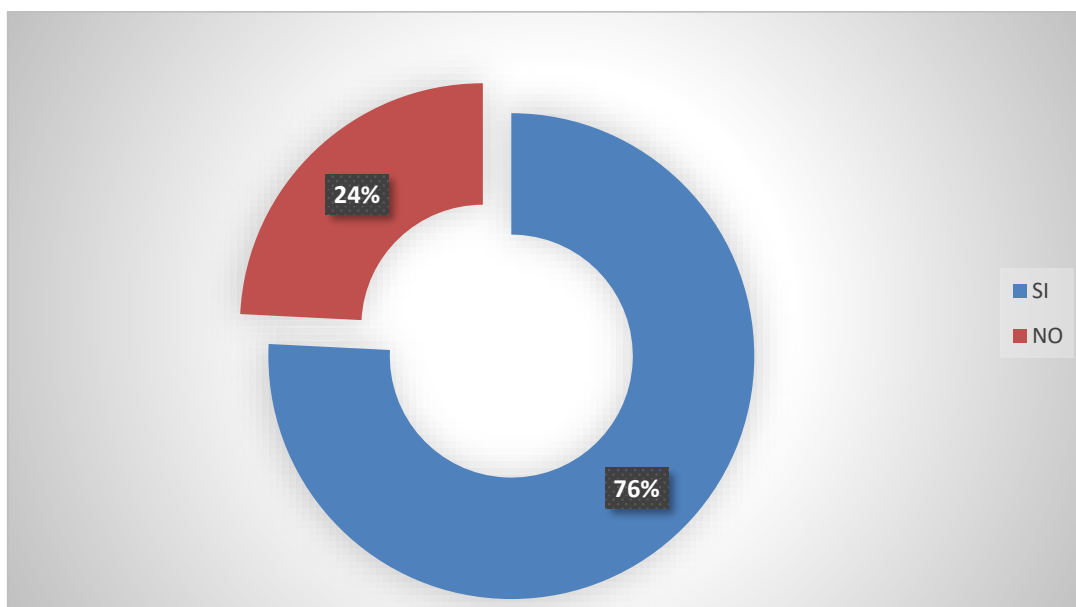
Con base en la pregunta anterior, se logró obtener como resultado, que la mayoría de las personas indican que sí se les informa sobre dichos acontecimientos, siendo este dato, representativo a 133 personas, las cuales son conscientes de que el proceso de información acorde con las facturas generadas para cada cliente, se realiza con el afán de prevenir inconvenientes del servicio, por situaciones relacionadas con atrasos en la cancelación de sus recibos por consumo de agua potable.

Para la Asada, la capacidad de poder cobrar la totalidad de las facturas generadas de manera mensual, ayuda a que los niveles de morosidad sean menores, garantizando la captación de recursos económicos para su

desempeño como empresa y desarrollo, en el transcurso del tiempo. Tomando la sostenibilidad con transparencia, ya que se trabaja sin fines de lucro.

Por otra parte, el 15 % restante en la gráfica se compone de los clientes que menciona tener desconocimiento alguno ante cualquier tipo de notificación, acerca de los periodos de facturación, cobro y corte del servicio. Ante esto, cabe mencionar que la Asada, como empresa, debe trabajar en ir disminuyendo este porcentaje, con el transcurso de sus operaciones diarias.

Gráfico 6. Percepción de las personas encuestadas, en relación si consideran que el cobro realizado por parte de la Asada, va acorde con el servicio brindado y al consumo mensual estimado



Fuente: Elaboración propia (2017).

Con respecto a la interrogante anterior, se logra determinar que el porcentaje más alto, el cual es representado por 119 personas del total de encuestados en la gráfica, indica que el cobro sí es el adecuado respecto a lo que cada cliente es consciente del uso que se le da al recurso hídrico en sus casas.

Tal como se muestra en el gráfico anterior, la mayoría de los beneficiarios del servicio de agua potable que brinda la Asada de Florida, opina que el monto que se les cobra va conforme a lo que consumen. Esta información se reafirma, ya que, según los encargados de lectura y facturación, realizan el cálculo respectivo para cada medidor, acorde con las tarifas establecidas por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (Aresep), además, hacen cálculos con el promedio de consumo mensual, de tal forma, que tienen definido cuánto es el aproximado que deben pagar por concepto de agua.

A pesar de que un buen porcentaje de los encuestados está a favor con los montos que se les cobra, existe una parte que no está conforme, representándose en la gráfica con el restante 24 %.

En este caso, es necesario informar a todos los abonados, por medio de alguna Asamblea o reunión, cuáles son las tarifas básicas que establece la Aresep, para generar mayor satisfacción en los usuarios, y así hacerles saber que el cálculo de cobro es, de cierta manera, sencillo de elaborar, ya que se cuenta con la herramienta que mide el consumo de metros cúbicos por el

periodo de cobro, para aclarar las dudas respecto de este parámetro de medición.

Cuadro 5. Opinión de los abonados con respecto a si la Junta Directiva de la Asada hace campañas o promueve información acerca del uso racional del agua potable

Tipo de respuestas	Valor absoluto	Valor porcentual
SÍ	35	22 %
NO	122	78 %
Total	157	100 %

Fuente: Elaboración propia (2017).

En el cuadro anterior, se observa el criterio de los clientes de la Asada de Florida, respecto de si la empresa promueve información relacionada al cuidado y conservación del medio ambiente, en específico, al uso y consumo adecuado del agua.

Ante esto, un 78 % de los encuestados manifiesta una opinión negativa ante tal interrogante, mencionando que los miembros de la Junta Directiva no realizan campañas que promuevan prácticas adecuadas al uso y consumo del agua.

De igual manera, se menciona que, en la Asada de Florida, este tipo de información se promueve en forma casi nula, por lo tanto, el conocimiento que tienen los abonados es poco. Algunos indican que lo que saben sobre métodos de racionalización de agua potable y el cuidado que se debe brindar al medio ambiente, es porque lo ven por televisión o por intuición propia.

Ante esto, cabe mencionar que, cada vez, son más las personas que cuentan con iniciativa propia, en relación con el cuidado del medio ambiente, considerando tanto la flora como la fauna. Se determina que la Asada debe aprovechar este cambio de conciencia, e impulsar información, ya sea en las reuniones que realiza con los asociados, al promover la implementación de prácticas adecuadas, tratando de hacer estas un hábito en cada familia de la comunidad.

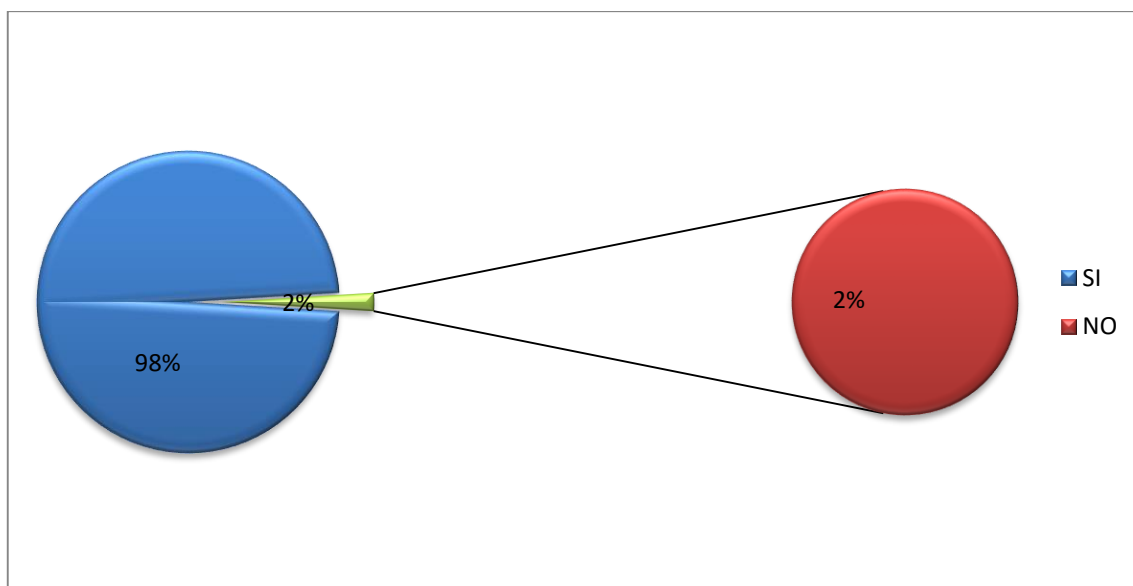
Por otra parte, el restante 22 % indica que los miembros de la Junta Directiva de la Asada sí brindan información sobre la racionalización del agua, citando que éstos hacen mención en las reuniones que realizan. Se menciona que el problema se enfatiza en que son pocos los socios que asisten a estos eventos.

Partiendo de esto, se puede mencionar que una medida primordial respecto a transmitir información de manera directa, es hacer que las personas se

acerquen a las reuniones y eventos que la Asada realiza, generando una iniciativa, acorde con la realización de un trabajo en común.

Cabe mencionar que, si las personas se involucran cada vez más, y se acercan con más frecuencia a las reuniones, tendrían información fresca y éstos la llevarán a sus hogares, como una cadena de mercadeo, involucrando a todos los miembros de la familia.

Gráfico 7. Criterio de las personas encuestadas, de acuerdo con si la Asada de Florida convoca a las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias



Fuente: Elaboración propia (2017).

Con respecto a la gráfica anterior, se puede observar que la gran mayoría de los encuestados manifestó que sí se les convoca a las Asambleas ordinarias y

extraordinarias. Esto quiere decir que, de las 157 personas entrevistadas, el 98 % coincidió en que la Junta Directiva de la Asada de Florida, efectivamente hace un llamado masivo a las personas, para que se informen, comenten y manejen acuerdos, proyectos y metas que se pretende impulsar a corto, mediano y largo plazos. Por otra parte, un 2 % de los encuestados manifestó que no se les convoca a las Asambleas.

En relación con el criterio anterior, se puede percibir que casi el 100 % de los beneficiarios indican que la Junta Directiva realiza una buena labor, acorde con el llamado de sus clientes a reuniones. Sin embargo, esta gestión no impacta en la manera esperada por parte de los socios, ya que la asistencia a estos eventos, no es la que realmente se quiere, por ende, los proyectos e informes son conocidos por pocos abonados, sin menospreciar el apoyo que estas personas realizan y contribuyen por el desarrollo de la Asada.

Cuadro 6. Opinión de los encuestados, en relación si la Asada de Florida brinda anualmente informes de labores y si se dan a conocer de manera pública a sus asociados

Tipo de respuestas	Valor absoluto	Valor porcentual
SÍ	122	78 %
NO	35	22 %
Total	157	100 %

Fuente: Elaboración propia (2017).

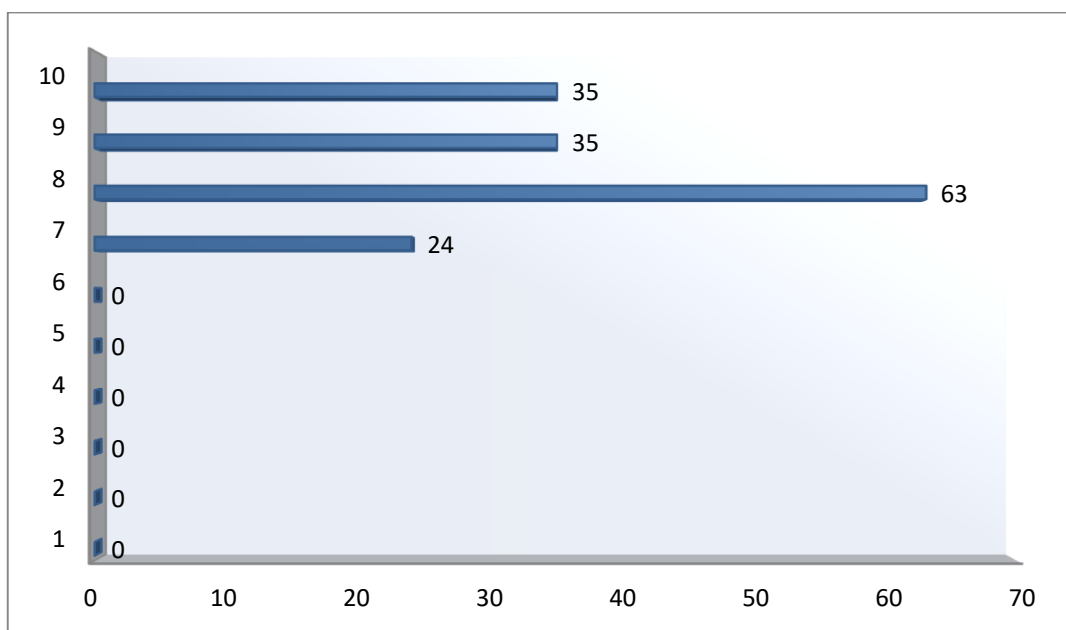
Según el cuadro anterior; del total de los abonados encuestados, el 78 % se entera de los informes generales que se presenta de manera anual. Lo que determina que, aun así, las personas que no llevan el seguimiento de reuniones periódicas mensuales en diversos temas que realiza la Asada, sí se interesan por los resultados que genera en la presentación de las labores realizadas, incluye los ingresos, gastos y demás temas por tratar que, en ese evento, expone la Junta Directiva.

Mientras que el restante 22 % manifiesta que la Junta Directiva de la Asada no brinda los debidos informes. De lo cual, según el trabajo de campo, cabe resaltar que la población, cuyo criterio es negativo; se debe a que ellos no se dan cuenta de los reportes, informes, metas y demás medidas impulsadas por los miembros de la Asada de Florida, porque no asisten a las asambleas que se

organiza mensualmente y, de cierta manera, no les interesa el estar al tanto de las labores que desempeña esta empresa.

De igual manera, es necesario crear una estrategia que permita que el informe llegue a todos los abonados. Por ejemplo, se podría imprimir un número de copias, igual al del total de los beneficiarios del servicio de agua, para entregarlos casa por casa. Otra forma sería entregar dichos informes al recaudador, e indicarle que brinde una copia a cada persona que llegue a pagar su recibo de agua.

Gráfico 8. Perspectiva de los encuestados, según el grado de satisfacción que tienen con respecto al servicio que brinda la Asada de Florida



Fuente: Elaboración propia (2017).

Con respecto al gráfico anterior, se puede apreciar que todos los abonados encuestados coinciden en que su grado de satisfacción respecto a los servicios que brinda la Asada son mayores a la calificación 6. Lo que excluye los grados del 1 al 6 que no fueron seleccionados, por lo tanto, su representación es igual a 0 %.

Por otra parte, los niveles 7 y 8 representan gran parte del porcentaje ante esta interrogante, sumando entre ellos, un equivalente a 55 % de la población encuestada, acorde con la satisfacción que presentan con la administración y medidas que desempeña la empresa en sus actividades diarias, incluye su organización y funcionamiento.

Con respecto a los resultados anteriores, se llega a la conclusión que la Junta Directiva de la Asada de Florida debe mejorar y fortalecer ciertos criterios que la hacen fuerte, como la comunicación ante los socios y el poder captar la formalización de muchas personas, quienes cuentan con el servicio de agua potable, y que no están inscritas como miembro activo en esta empresa.

Reflejando el máximo puntaje de la evaluación, por parte de sus abonados, con solo un 22,5 %, sin embargo, es importante mencionar que, en este rango de medición, se encuentra ubicada gran parte de la población que, efectivamente, si está inscrita como socio y miembro activo de la Asada. Ante

esto, se determina que pertenecer y estar al tanto de las labores y proyectos, ayuda en la satisfacción de las personas.

Pregunta abierta

A continuación, se muestra las recomendaciones que brindaron los usuarios del servicio de agua potable de la comunidad de Florida, con respecto a las labores que realiza la Asada. Cabe resaltar que dichos comentarios se citan textualmente, a saber:

- “Cambian los miembros de la Junta Directiva sin decir nada o con previo aviso a los usuarios, no deberían hacer eso”.
- “Que el nuevo comité siga trabajando a como lo está haciendo, lo hace bien”.
- “Deben ayudar un poco a las personas que están en pobreza, por su necesidad. Hacer estudios para exonerar del pago de paja de agua, o derecho de solicitud”.
- “Sería bueno cambiar las tuberías, y las cajas de registro, ya que estas se inundan, debido a que algunas no tienen tapas, además de ser inseguras, el tanque no tiene seguridad, por lo que pueden echar alguna sustancia tóxica; deben cambiar las tuberías en las casas para ahorrar agua”.
- “Brindar más información al pueblo”.

- “Que no le agreguen mucho cloro al agua”.
- “Que den más tiempo para cancelar los recibos de agua y que el lugar para cancelar no esté tan lejos”.
- “Que no corten el agua sin avisar”.
- “Informar acerca del pago mínimo”.
- “Cerrar con cerca de seguridad la propiedad del pozo”.
- “Que las lecturas del medidor las dejen casa por casa, pero que las entreguen en persona. No que solo la dejen prensada en una piedra o tirada de bajo de la puerta.
- “Tomar más en cuenta a los usuarios para cualquier decisión que se tome”.
- “Dar charlas de ahorro del agua para así generar conciencia”.
- “La base de cobro de tarifa mínima es muy alta”.
- “Buscar a otro fontanero”.
- “La comunidad tiene instalados hidrantes, pero no se puede utilizar, por la mala instalación que tiene la red fluvial, gracias a Dios, no ha pasado ningún incendio”.

Ante los distintos comentarios realizados por parte de las personas encuestadas, la Asada debe considerar los más oportunos y plasmarlos como prioridad en sus medidas y proyectos de empresa a corto y mediano plazos, debido a que, muchos de éstos son acertados en la realidad, con las distintas debilidades con que está trabajando la empresa.

Capítulo IV

Conclusiones y Recomendaciones

En el siguiente capítulo, se menciona las conclusiones y recomendaciones obtenidas con base en los resultados que arrojaron los diferentes instrumentos relacionados con la recolección de información, sobre las áreas funcionales en las que esta investigación enfatizó como pilares, y considerados por el equipo investigador, como aquellos que toda empresa debe medir para su buen desempeño y funcionamiento a lo largo del tiempo.

Para llevar un orden apropiado en el desarrollo este capítulo, se explicará los resultados obtenidos en el anterior, dividiéndolos por área funcional evaluada, acorde con lo organizativo, de control interno, financieros, producción y comercialización.

4.1. Conclusiones y Recomendaciones de los aspectos legales y organizativos de la ASADA de Florida

La Asociación Administradora de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de Nicoya, dispone de Acta Constitutiva (emitida por el Registro de Asociaciones) y Convenio de Delegación (otorgado por el Instituto de Acueductos y Alcantarillados), además, están al día con los permisos de funcionamiento del AyA, según su convenio de delegación y los controles de calidad del agua.

Con respecto al tema de los seguros, dicha organización tiene asegurado a su fontanero contra riesgos dentro del trabajo, sin embargo, no tiene pólizas contra incendios, robos o daños a sus activos, lo cual es un gran riesgo, porque se limita la posibilidad de poder recuperar o mantener a salvo sus bienes. Por lo que se recomienda a la Asada de Florida, adquirir las debidas pólizas contra incendios, robos o daños a sus activos, para tratar de reducir cualquier riesgo y mantener a salvo sus bienes.

Con respeto a los libros legales (Libro de acta de Asambleas, Libro de Actas de Junta Directiva, Libro de Registro de Asociados y los libros contables), todos se encuentran al día. Sin embargo, hay requisitos que no los tienen establecidos, tales como estar inscritos como declarantes ante Tributación Directa, además, se verificó que no se realiza periódicamente los informes operativos y contables correspondientes al AyA.

Con base en lo anterior, se recomienda inscribirse como declarantes ante Tributación Directa, además, realizar periódicamente los informes operativos y contables correspondientes al AyA, la Junta Directiva y la Asamblea General.

Se considera un gran riesgo que no tengan la propiedad donde se encuentra el tanque a nombre de la Asada, con su debido plano y escritura. Dicha situación, puede provocar que los dueños soliciten que se les devuelva el inmueble, o bien, cobrar montos excesivos para ceder los derechos sobre él.

Por lo tanto, se recomienda registrar la propiedad donde se encuentra el tanque, a nombre de la Asada, con su debido plano y escritura, para evitar cualquier riesgo legal sobre dichos bienes inmuebles.

La ausencia de una estructura organizativa bien definida, perjudica porque no se logra definir claramente un nivel jerárquico, donde se establezca las líneas de los responsables, para que no exista duplicidad de las funciones de los miembros de la Junta Directiva y de los subalternos.

Además, no se logra que las actividades se hagan de forma prudente, organizativa y racional. Se recomienda elaborar una estructura organizativa y un manual de puestos, donde se defina, claramente, las labores que debe realizar cada uno de los funcionarios de la Asada.

También, se considera una debilidad que la organización no cuente con un plan estratégico establecido, el cual contenga la misión, visión, valores, objetivos y estrategias, lo cual afecta, debido a que no se tiene un camino claro. Por lo que se recomienda diseñar un plan estratégico, que contenga la misión, visión, valores, objetivos y estrategias, de tal forma que se establece un curso de acción, para alcanzar las metas de la Asada.

4.2 Conclusiones y Recomendaciones de los aspectos de Control Interno de la Asada de Florida

De acuerdo con la aplicación de instrumentos de recolección de datos, como la hoja de cotejo, se puede mencionar las conclusiones y recomendaciones obtenidas en la Asada de Florida, en relación con el control interno.

Se concluye que la Asada cuenta con una estructura administrativa básica, para operar de manera adecuada en sus distintas funciones. La Junta Directiva está conformada por la totalidad de los miembros que debería tener una Asociación, dentro de los cuales se encuentra: el presidente, vicepresidente, secretario, fiscal, tesorero, vocal 1, vocal 2, vocal 3, fontanero, comisionista y contador.

Tienen establecidos procedimientos de control, muchos de ellos de forma empírica, además, debido a que la mayoría de los miembros de la Asada asumen funciones, se determina que existe un ambiente de control cruzado. Por lo tanto, el presidente y la tesorera deben realizar juntos actividades tales como recibir y registrar ingresos de dinero en efectivo, preparar y realizar el depósito en el banco, firmar y revisar los cheques.

Se concluye que todos los pagos que debe realizar la Asada son aprobados por Junta Directa, lo cual es adecuado porque se verifica que nadie utilice el dinero de forma inadecuada. Sin embargo, los pagos son hechos por medio de

cheques, ya que no tienen una caja chica, lo cual puede ser una desventaja ante una compra de emergencia. Se recomienda establecer una caja chica, con sus debidos controles para atender compras o pagos imprevistos.

Otro punto de importancia es el relacionado con el control contable de la Asociación. En este apartado, se determina que la contabilidad la lleva una contadora externa a la empresa, la cual ofrece estos servicios de manera profesional, para facilitar que las cuentas se lleven en orden y confiabilidad. Ella se encarga de preparar los asientos de diario, revisar y aprobar los asientos de diario, pasar los asientos al libro mayor, analizar las cuentas de gastos y preparar los estados financieros.

Por otra parte, la Junta Directiva lleva a cabo actividades, en relación con la adquisición de distintos activos que necesita en sus labores diarias, como lo es la compra de materiales, cantidad necesaria, y cotización de precios. Sin embargo, esta actividad se lleva a cabo de forma empírica, debido a que no tienen un formato de orden de compra establecido. Debido a esta situación, se recomienda a la Asada de la comunidad de Florida de Nicoya, elaborar y aplicar ordenes de compras, requisiciones y vales por dinero.

La Asada no tiene elaborado un control de activos que les permita identificar fácilmente las características de sus bienes. Se recomienda establecer un formato para realizar un registro y vigilancia de sus activos.

De igual manera se concluye que las medidas implementadas en relación con el control que tienen, para determinar si lo recaudado monetariamente, coincide con lo establecido por las lecturas de los medidores, se realiza mediante los cortes mensuales, las facturas emitidas y lo reportado por el comisionista.

La Asada realiza controles mensuales respecto a su inventario, sin embargo, son efectuadas de forma empírica. Por lo tanto, se recomienda elaborar un formato para control de inventario con el cual se lleve un control de todas las herramientas, y materiales que utiliza el fontanero.

4.3 Conclusiones y Recomendaciones de los aspectos financieros y contables de la ASADA de Florida

La Asada, mediante su contador, mantiene al día los libros de contabilidad (mayor, diario e inventarios), suman y comparan mensualmente las cuentas del mayor con el Balance General, y mantienen los registros auxiliares necesarios. La Directiva no limita el acceso a los registros e información contable.

Los estados financieros se presentan en su mayoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera. Cabe mencionar que en los Estados de Situación y Estados de Cambios en el Patrimonio, no están incluidas las cuentas de superávit por donación ni superávit por revaluación. Por

lo que se recomienda incluir la cuenta de superávit por revaluación en el Estado de Situación y en el Estado de Cambios en el Patrimonio.

Las adquisiciones de activos fijos son debidamente autorizadas y aprobadas por escrito, mediante la Junta Directiva. Sin embargo, no toman en cuenta a la hora de adquirir activos, realizar las debidas requisiciones o asignaciones de presupuesto (las cuales deben tener el costo estimado, una descripción del activo, las cuentas en que se vayan a cargar y los motivos para su adquisición). Por lo tanto, se recomienda realizar las debidas requisiciones o asignaciones de presupuesto (las cuales deben tener el costo estimado, una descripción del activo, las cuentas en que se vayan a cargar y los motivos para su adquisición).

La Junta Directiva de la Asada autoriza la apertura de cuentas bancarias, principalmente para el depósito de sus ingresos, además, se lleva un registro del efectivo recibido contra los registros contables. Las entradas de efectivo no se depositan en forma diaria porque no se recauda dinero en esa periodicidad, sin embargo, el efectivo es depositado en forma constante.

Se realiza de forma correcta el control físico de los cheques en blanco, se utiliza secuencialmente los cheques pre-enumerados, los pagos se realiza con cheques, y las facturas se pasan directamente a la contabilidad y selladas las copias con la palabra “duplicado”.

Se pudo determinar que a todos los cheques se les asigna un número anticipadamente por el impresor, se lleva un adecuado control de todos los cheques cancelados, archivándolos en forma adecuada. Los cheques anulados son cortados para impedir que se vuelva a utilizar, las personas que firman cheques están autorizadas para hacerlo, se firma cheques solamente después de que hayan sido elaborados.

De las cuentas por pagar, se verifica los cálculos de las facturas de proveedores antes de ser contabilizadas, y se tiene un control adecuado sobre los saldos deudores de cuentas por pagar. No existe un sistema adecuado respecto de las requisiciones de compras, a la colocación y aprobación de las órdenes de compra, al chequeo de la factura y aprobación para su pago. Se recomienda elaborar un sistema adecuado respecto a las requisiciones de compra, a la colocación y aprobación de las órdenes de compra, al chequeo de la factura y aprobación para su pago.

No se realiza el método de análisis financiero (vertical, horizontal, ni razones financieras). Se recomienda realizar el análisis financiero, mediante las razones financieras y los análisis vertical y horizontal de tal forma que se contribuya en la toma de decisiones.

4.4 Conclusiones y Recomendaciones de aspectos productivos

A continuación, se muestra las conclusiones de los elementos productivos de la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de Florida.

Se concluye que la Asada tiene las herramientas (palas, picos, llaves, entre otros) y equipo (bomba y medidores) para poder brindar el servicio de agua potable a la comunidad de Florida, además, posee un tanque, pozos, y mobiliario (sillas, archivos, mesa). Por otra parte, tienen documentada e identificada las tarifas de cobro y la forma de notificación de las facturaciones, multas y cortes por morosidad.

Se concluye que la Asada no dispone de una oficina para realizar las reuniones de Junta Directiva y guardar la documentación. Tampoco tiene una bodega específica para guardar las herramientas y tuberías, dichos insumos los almacenan en la caseta donde se encuentra la bomba o en el salón comunal. Por lo que se recomienda buscar financiamiento, o donaciones de instituciones, para poder construir la oficina y la bodega. Se puede realizar la consulta en instituciones, tales como el AyA, el Inder o Senara, para ver si ellos tienen programas de ayudas para infraestructura de Asadas.

Mediante el método de observación, se logra identificar la infraestructura del tanque de almacenamiento de agua, sin la debida protección. Además, algunas

zonas de la red fluvial (tuberías y cajas de registro) están en descuido y mal estado. Por lo tanto, se recomienda proteger la tubería y tanque de agua, porque, aunque tienen todo el equipo, herramientas e insumos necesarios para brindar el servicio, existen algunos tubos que no se encuentran cubiertos de tierra y desprotegidos, lo que puede ocasionar que algo los rompa, y afecte en la distribución del líquido.

La Asada no cuenta con un método de notificación por escrito, donde se indique la suspensión o corte parcial del servicio de agua, ya sea por racionalización o por reparación de alguna fuga o desperfecto. Debido a esta situación, se recomienda elaborar un método de notificación para indicar la suspensión del agua potable, cuando se realiza la limpieza del tanque. Cuando fuera necesario racionalizar el agua, o cuando se debe solucionar una situación de emergencia que puede durar varios días. De esta forma, los abonados sabrán cuál es el horario de corta de agua y podrán prepararse.

Con respecto al plan y diseños de rutas para el mantenimiento de pozos, medidores y tuberías, no los tienen establecidos en papel, pero sí se realiza de forma empírica; el fontanero mantiene una bitácora, en la cual anota las funciones realizadas periódicamente. Por lo que se recomienda elaborar un cronograma y una guía para que el fontanero realice, de forma más coordinada, las gestiones de mantenimiento y lectura de medidores.

4.5 Conclusiones y Recomendaciones aspectos de comercialización

A continuación, se muestra las conclusiones y recomendaciones del sistema de comercialización, obtenidas mediante los resultados del cuestionario dirigido a los usuarios del servicio de agua potable de la Asada de la comunidad de Florida de Nicoya, Guanacaste.

Se concluye que alrededor del 78 % de los abonados no está inscrito como socio, y solo el 22 % cumple esa condición. Esto es perjudicial, porque según el Reglamento de Asadas, solo los socios tienen derecho, tanto a voz como a voto. Por lo tanto, se recomienda realizar una campaña informativa a toda la comunidad, para explicar en qué consiste estar debidamente inscrito como socio en la Asada, y cuáles son las diferencias que hay entre socio y abonado. Además, realizar una Asamblea Extraordinaria o convocar a sesiones para inscribir a las personas que no son asociadas.

La gran mayoría de los abonados coinciden en que, a la hora de tramitar su servicio de agua potable, no tenían conocimiento sobre cuáles son los requisitos para poder adquirir el servicio. Por esta razón, se recomienda divulgar entre los pobladores, mediante algún boletín, los requisitos necesarios para adquirir el servicio de agua potable, mantenerlo a disposición en la Asada, para cuando lo solicite alguna persona.

Además, indicar en dicho documento, datos informativos, por ejemplo, el tiempo aproximado para la instalación del servicio de agua potable, las tarifas básicas, periodos de cobro y corte por morosidad, los proyectos y programas que la Asada impulsa, entre otros.

Alrededor de un 50 % de los abonados mencionó que han presentado inconvenientes, tales como cortes de agua inesperados, no se les informa cuándo van a desconectar el servicio para reparar alguna fuga, malestares con respecto a la atención al público que ejerce el recaudador y mal estado en las tuberías.

Se recomienda informar los cortes, de manera anticipada, además, indicar al sector dónde se va a desconectar el agua, para reparar fugas, por lo menos unos 20 minutos antes, con el objetivo que recojan un poco de agua; invertir en compra de tuberías nuevas. También, capacitarse mediante charlas de servicio al cliente.

Se concluye que la percepción de la mayoría de los abonados, es que la Asada no promueve información básica y necesaria acerca del uso racional del agua potable, concienciación sobre este líquido tan vital y la preservación del medio ambiente. Por lo tanto, se recomienda realizar y promover información o boletines sobre el uso racional del agua potable, además de crear estrategias que permitan a los usuarios, tomar conciencia sobre el cuidado del medio.

Algunas de las estrategias que se puede implementar es indicar en los recibos de agua, mensajes sobre la preservación del medio ambiente, o hábitos para reducir el desperdicio del agua en los hogares. También, se podría crear alianzas con la escuela, la Asociación de Desarrollo Integral (ADI), o los demás comités del poblado, para sembrar árboles nativos (solicitar donativos a Coopeguanacaste o el ICE), eliminar la basura de los ríos, entre otros.

Capítulo V

Propuesta de un modelo de gestión

Universidad Nacional
Sede Regional Chorotega
Campus Nicoya

Propuesta de un modelo de gestión, para la Asada de la Comunidad de Florida
de San Antonio, del cantón de Nicoya, Guanacaste, Costa Rica

Trabajo Final de Graduación, sometido a consideración por parte del Jurado
calificador, para optar por el grado de Licenciatura en Administración con
énfasis en Gestión Financiera

Presentado por:

Keyner Alonso Marchena Villarreal

Alonso Vargas Villalobos

Supervisor:

Lic. Álvaro Garro Garro

Nicoya, Guanacaste

Mayo, 2018

Tabla de Contenido

Capítulo V	147
Propuesta de un modelo de gestión.....	147
5.1 Propuesta de aspectos organizativos para la Asada de Florida.....	153
5.1.1 Plan Estratégico para la Asada de la comunidad de Florida	153
5.2 Propuesta Aspectos de control interno de la Asada de Florida.....	171
5.3 Propuesta aspectos financieros y contables de la Asada de Florida	183
5.3.1 Estados financieros	183
5.3.2 Análisis vertical, análisis horizontal y razones financieras	189
5.3.3 Notas Aclaratorias.....	192
5.3.4 Razones Financieras	193
5.4 Propuesta aspectos de producción y comercialización de la Asada de Florida	196
5.4.1 Boletín sobre el uso racional del agua potable.....	196
5.4.2 Método de notificación	197
5.4.3 Redes Sociales	198
5.4.4 Boletín informativo	199

Introducción

En este capítulo, se presenta la propuesta de un modelo de gestión para la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida en Nicoya, Guanacaste, con base en los resultados obtenidos, mediante la aplicación de instrumentos evaluativos en distintas áreas funcionales, consideradas en esta investigación como pilares, para un buen funcionamiento en toda empresa.

Dicha proposición está elaborada como una guía, para que esta sea tomada en cuenta, sin embargo, los miembros de la Junta Directiva la deben comentar con todos sus asociados, para tomar en cuenta su criterio, aclarando que cada uno de ellos tiene derecho a opinar y a votar en las decisiones relacionadas con proyectos, elección del personal, entre otras medidas de la empresa.

Ante esto, el equipo investigador se tomó la tarea de elaborar un manual, el cual está hecho, de acuerdo con las recomendaciones brindadas a la organización, para subsanar las debilidades encontradas, siendo las manifestadas con carácter profesional, en pro del desarrollo de la empresa.

Dentro de los aspectos que contiene este capítulo, se encuentra el plan estratégico que debe tener la Asociación (misión, visión, valores, objetivos,

políticas, Foda), un esquema organizativo que funcionará para determinar las escalas jerárquicas, y en cual se detalle el manual descriptivo de puestos, machotes de instrumentos para control interno, tales como (boletas de requisiciones, préstamos de activos, arqueos de caja chica, control en órdenes de compras), entre otros de importancia.

Todas estas recomendaciones y propuestas beneficiarán el buen funcionamiento de la Asada, al punto de mejorar la administración y, por ende, el servicio que brinda, considerando que la aplicación de ellos aumente la calidad en la gestión de los aspectos legales, organizativos, control interno, financieros, de producción y de comercialización.

De igual manera, cabe resaltar que las propuestas establecidas en este informe, no son aplicadas para toda la vida de la empresa, inclusive, que la administración en estas organizaciones es rotativa. Sin embargo, se considera fundamental el contar con buenas bases en las áreas funcionales analizadas, las cuales ayuden a ir modelando y acoplando distintas medidas que se pueda generar, con el pasar del tiempo, siempre trabajando con miras al desarrollo social, ambiental y organizativo.

Modelo organizativo

5.1 Propuesta de aspectos organizativos para la Asada de Florida

Los siguientes aspectos corresponden a la propuesta del sistema organizativo de la Asada de Florida de Nicoya. En este, se presenta el Plan Estratégico, el esquema organizativo de ella, y el manual de puestos.

5.1.1 Plan Estratégico para la Asada de la comunidad de Florida

A continuación, se muestra la propuesta del plan estratégico para la Asada de Florida, la cual está compuesta por distintos temas referentes a la misión, visión, valores, objetivos estratégicos, análisis Foda, estructura organizativa y manual descriptivo de puestos, considerándolos como las medidas que lleven de la mano a la empresa en un adecuado funcionamiento.

5.1.1.1 Misión

Promover el desarrollo de sistemas de agua potable, que contribuya con el desarrollo de la comunidad, mediante buenas gestiones sociales y ambientales.

5.1.1.2 Visión

Ser la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados líder a nivel distrital, en servicios de agua potable, que contribuya con el desarrollo de la comunidad, la salud pública y la calidad de vida, mediante buenas gestiones sociales y ambientales.

5.1.1.3 Valores

- Protección al ambiente.
- Respeto.
- Solidaridad.
- Responsabilidad.
- Igualdad.
- Compromiso.
- Crecimiento.
- Ética.
- Honestidad.
- Transparencia.
- Comunicación.
- Trabajo en equipo.

5.1.1.4 Objetivos estratégicos

- Mantener los estados financieros de la Asada, conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera.
- Mantener los libros legales y requisitos actualizados para evitar problemas jurídicos.
- Brindar los recursos necesarios (tuberías, herramientas, mobiliario, equipo electrónico) a la Asada, para el adecuado mantenimiento del acueducto.

- Hacer conciencia en los abonados del acueducto, para que hagan uso racional de los recursos y servicios de agua potable.
- Mantener las tarifas y sistemas de cobro actualizados, para brindar un servicio eficiente y adecuado a los clientes.
- Atender a los abonados con respeto e igualdad, para fomentar la transparencia y evitar la corrupción.
- Establecer y ejecutar procedimientos de control interno, siguiendo con lo estipulado en la Ley 8292 (Ley de Control Interno).
- Mantener las bombas, pozos, tanque de agua y equipo de abastecimiento de agua, en condiciones óptimas, para brindar el servicio de agua potable.

5.1.1.5 Análisis FODA

Fortalezas

- Disponen de un acta constitutiva que las acredita como asociaciones y un convenio de Delegación otorgado por el AyA.
- Tienen un tanque y tres pozos que le permiten el adecuado abastecimiento de agua potable a la comunidad, los cuales son certificados de forma semestral por el AyA.
- Cuentan con un colaborador capacitado que realiza todas las labores de fontanería.

- Disponen de una red de distribución de agua potable. Se realiza una adecuada gestión de cobro, mediante la facturación, notificaciones por morosidad, cortes y reconexiones.
- Cuentan con medidores que facilitan la identificación del consumo de cada abonado, por lo tanto, los montos que deben cobrarse son más exactos.
- Disponen del servicio profesional de Contaduría, el cual ayuda a que los estados financieros y los libros contables se presenten en forma adecuada.
- Los estados financieros son presentados conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera, al igual que los libros contables.
- Existe mayor control del dinero, mediante la emisión de cheques para todos los gastos, presentando el consecutivo de ellos.

Oportunidades

- La Universidad Nacional, Campus Nicoya, por medio de estudiantes de Administración con énfasis en Gestión Financiera, brinda la opción para realizar una evaluación de su modelo de gestión y, además, realizar una propuesta de mejora.
- Oportunidad de capacitaciones para los miembros de la Asada y sus colaboradores.

- Posibilidad para recibir donaciones de instituciones, tales como muebles, archivos, escritorios, tuberías, entre otros.
- En Costa Rica existen muchas organizaciones e instituciones que promueven el apoyo a las Asadas, por ejemplo, el PNUD, Senara, el AyA, entre otros.

Debilidades

- No tienen seguros contra incendios.
- No tienen una oficina (para realizar reuniones o trabajos propios de la Asada).
- No cuentan con una bodega (para almacenar las tuberías y equipos de fontanería).
- No disponen un Plan Estratégico.

Amenazas

- Al no tener el terreno donde se encuentra el tanque de agua potable inscrito a nombre de la Asada, se presenta el riesgo que los dueños del terreno pidan montos excesivos por dicho inmueble, o soliciten que se les devuelva.
- También, por falta de inscripción, como un ente tributario, se les puede aplicar el cobro respectivo por concepto de multa, de parte de Tributación Directa.

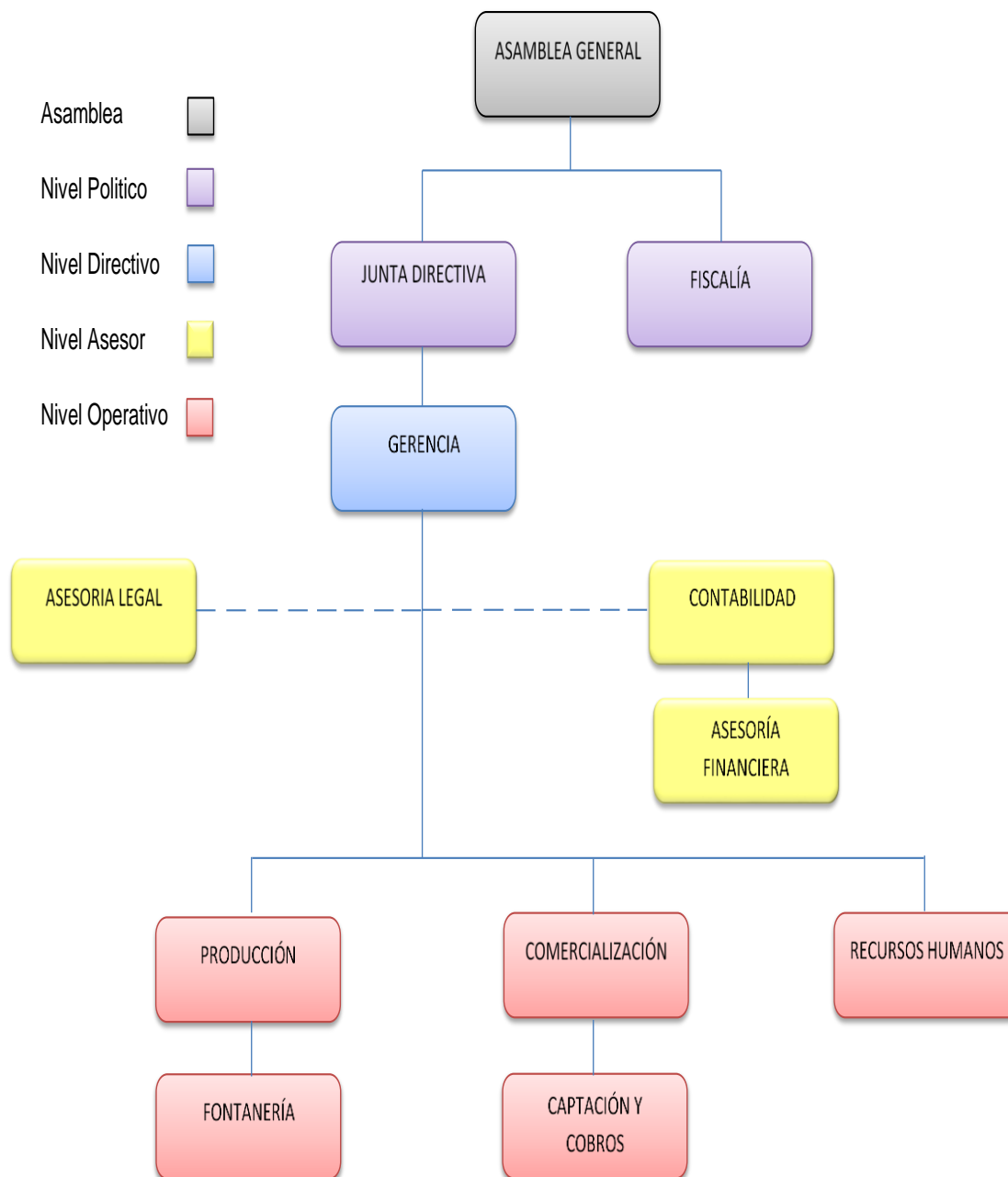
5.1.1.6 Estructura organizativa

La importancia de la estructura organizativa radica en que contiene toda la información básica y necesaria que relaciona la dependencia de cada puesto en la empresa. Además, dentro de los aspectos organizativos, se menciona los puestos y las funciones que desarrollan las personas dentro de la empresa o grupo.

Para comprender de manera más clara cómo se divide la estructura organizativa, el equipo investigador diferenció cada departamento con un color específico. De igual manera, cabe mencionar, que este esquema está conformado por niveles jerárquicos que comprende la empresa, acorde con su actividad, detallándolos de acuerdo con su grado de responsabilidad en que están vinculados, y a quién se debe rendir cuentas. Dicha estructura está enlazada por líneas que significan el trabajo en equipo, que debe emplear la empresa, acorde con el cumplimiento de sus objetivos.

De igual manera, cabe resaltar que esta estructura organizativa corresponde a una propuesta implementada por parte del equipo investigador, que debe ser analizada ante la junta directiva, para que ellos la analicen y la hagan conocer a los miembros y socios que componen la empresa, debido a que este esquema no corresponde a la estructura normal de una Asada.

Estructura organizativa



Fuente: Elaboración propia, 2017.

5.1.1.7 Manual descriptivo de puestos

El manual de puestos es una guía que facilita a los encargados de una organización dirigir a todos sus colaboradores, mediante la identificación e implementación de sus labores. También, con esta propuesta, se logra que los colaboradores tengan claro cuáles son sus roles y actividades, de esta forma, se evita duplicidad de funciones.

Junta Directiva

Supervisado por: Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero, Fiscal, Vocal 1, Vocal 2, Vocal 3, fontanero, comisionista y contador.

Jefe Inmediato: Presidente.

Cantidad de personas que ocupan el cargo: 11 personas, las cuales son elegidas por la comunidad, como las óptimas en ejercer estas labores.

Funciones

- Cumplir con las normativas y directrices, consideradas por la Asamblea general, en conjunto con las regulaciones legales, que son definidas por la ley, ante el cumplimiento de normativas que establece el AyA, Aresep y el Ministerio de Hacienda.
- Velar por el uso adecuado y coherente de los recursos públicos, ya sea en compra de bienes, activos, desarrollo de proyectos, entre otras actividades que la administración considere necesarias.

- Dar informes periódicos a todos sus socios, de igual manera, presentar el informe anual ante el AyA.
- Estar atentos a problemas que se origine durante las actividades diarias, al igual que darles un seguimiento adecuado a éstos, resolviéndolos de una manera eficiente y eficaz.

Gerencia

Supervisado por: Junta Directiva.

Jefe Inmediato: Presidente.

Cantidad de personas que ocupan el cargo: una persona, la cual es elegida por el pueblo, en relación con características consideradas por los socios de la empresa.

Descripción básica del puesto: El gerente es el responsable de la empresa y, por esta razón, deberá responsabilizarse por el cumplimiento de todos los requisitos legales, administrativos, financieros, de producción y comercialización, que afecten los negocios y operaciones de esta. Es el encargado de planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado.

Funciones del puesto

- Liderar la gestión estratégica.
- Liderar la formulación y aplicación del plan de negocios.

- Dirigir a las distintas gerencias.
- Definir políticas generales de administración.
- Dirigir y controlar el desempeño de las áreas.
- Ser el representante de la empresa.

Asesor Legal

Supervisado por: Junta Directiva.

Jefe Inmediato: Presidente.

Cantidad de personas que ocupan el cargo: una persona.

Descripción básica del puesto: Estar incorporado al Colegio de Abogados de Costa Rica, para el puesto, un abogado fiscalista es la persona que se especializa en Derecho Financiero, Tributario y Legal, además, se encarga de realizar todas las tareas que para dicho ámbito le competen, tanto personas físicas como jurídicas.

Funciones del puesto

- Representar a la Asada en términos legales, al igual que brindar asesoramiento fiscal y legal a la empresa.
- Llevar a cabo los procedimientos legales, acorde con licencias para el desarrollo de proyectos.

- Revisar, redactar y negociar todos los contratos comerciales que se presente en la administración del periodo, brindando su criterio profesional.
- Tener disponibilidad en atender toda consulta que tenga la Asada en su administración.

Contabilidad

Supervisado por: Junta Directiva.

Jefe Inmediato: Presidente.

Cantidad de personas que ocupan el cargo: una persona.

Descripción básica del puesto: Un contador es una persona profesional que se encarga de registrar los diversos movimientos financieros de la empresa. Estar incorporado Colegio de Contadores público o privados de Costa Rica, garantizando la capacidad de presentar la información contable acorde con las NIIF.

Funciones del puesto

- Verificar y comprobar que las facturas recibidas en el departamento contengan correctamente los datos fiscales de la empresa, que cumplan con las formalidades requeridas.
- Procesar, codificar y contabilizar los diferentes componentes por concepto de activos, pasivos, ingresos y egresos, mediante el registro

numérico de la contabilización de cada una de las operaciones, así como la actualización de los soportes adecuados para cada caso, a fin de llevar el control sobre las distintas partidas que constituyen el movimiento contable y que dan lugar a los balances y demás reportes financieros.

- Registrar las facturas recibidas de los proveedores, mediante un sistema computadorizado, para mantener actualizadas las cuentas por pagar.

Departamento de Producción

Nombre del Puesto: Producción.

Supervisado por: Gerencia.

Jefe Inmediato: Presidente.

Cantidad de personas que ocupan el cargo: una persona.

Descripción básica del puesto: El encargado del departamento de producción de la empresa es el responsable de gestionar los materiales necesarios en las actividades diarias de la empresa, al igual de asegurar el abastecimiento constante de agua ante toda la red fluvial de la comunidad.

Funciones del puesto

- Llevar a cabo la planificación y supervisión del trabajo realizada en este departamento.

- Colaborar en la innovación y diseño de nuevas medidas en el servicio, de igual manera, en lo relacionado con la instalación de tubería y proyectos acorde con la red fluvial.
- Llevar un control de los recursos materiales.
- Es el responsable de la formulación e implementación de las estrategias que se planteen como necesarias, acordes con la extracción del agua y distribución de ella.
- Llevar un control de ciertos materiales que se encuentren en bodega.

Fontanería

Supervisado por: Departamento de Producción.

Jefe Inmediato: Gerencia.

Cantidad de personas que ocupan el cargo: una persona.

Descripción básica del puesto: Es la persona que se encarga de la instalación, reparación y el mantenimiento a las tuberías de agua y sistemas de drenaje, cuya edad del encargado de este, debe ser superior a los 18 años.

Perfil de conocimientos

- El Fontanero debe tener como mínimo un año de experiencia laboral en puestos relacionados.

- Dentro de su preparación académica, debe tener como mínimo tercer año de educación secundaria.
- Y contar con títulos en servicios de fontanería.

Funciones del puesto

- Encargado de la interpretación acorde con los planos que detalla la instalación de la red fluvial de la comunidad.
- Se encarga de las tuberías (abastecimiento de materiales y disponibilidad de ellos), acorde con las reparaciones, mantenimiento e instalaciones de nuevos servicios.
- Registra las lecturas de los medidores por cada cliente de manera mensual.
- Debe tener disponibilidad para asistir a las reuniones que organiza la junta directiva y, en estas, brindar aportes o informes de labores efectuadas.

Departamento de Comercialización

Supervisado por: Gerencia.

Jefe Inmediato: Presidente.

Cantidad de personas que ocupan el cargo: una persona.

Descripción básica del puesto: Se encarga de diseñar estrategias que permitan alcanzar los objetivos de ventas de la empresa, así como gestionar la cobranza, la asistencia postventa, entre otros.

Perfil de conocimientos: Persona encargada de la comercialización de la Asada, persona nombrada por la Junta Directiva, en conjunto con los miembros socios de la empresa, por su capacidad de dialogar.

Funciones del puesto

- Debe contar con información actualizada, acorde con el cobro por metro cúbico, para saber calcular la estimación de facturación de los clientes, colaborar en el diseño de la factura.
- Buscar alianzas y estrategias con empresas públicas y privadas, que ayuden a la concienciación de las personas, en relación con el uso racional del recurso hídrico.

Departamento de Recursos Humanos

Supervisado por: Gerencia.

Jefe Inmediato: Presidente.

Cantidad de personas que ocupan el cargo: una persona.

Descripción básica del puesto: La persona encargada del recurso humano debe llevar a cabo medidas de planificación, dirección y coordinación de las actividades, acorde con esta gestión.

Funciones del puesto

- Elaborar e implementar estrategias de motivación que fomenten el desarrollo de los miembros de la Junta directiva.
- Contar con disponibilidad en atender casos de conflictos, trabajando como el mediador y ayudar en la resolución de ellos.
- Tener el criterio profesional de discernir acerca de contrataciones o licitaciones referentes a cualidades de las personas, acorde con los proyectos por desarrollar.
- Comunicar a los empleados información sobre normas, condiciones de trabajo, salarios, oportunidades de ascenso y prestaciones.
- Coordinar con los directivos en la contratación y formación del personal.
- Desarrollar programas para la igualdad de oportunidades y evitar el acoso sexual.
- Coordinar los programas y prácticas de salud y seguridad profesionales.

Departamento de Captación y Cobros

Nombre del Puesto: Encargado de Cobros.

Supervisado por: Departamento de Comercialización.

Jefe Inmediato: Presidente.

Cantidad de personas que ocupan el cargo: una persona.

Descripción básica del puesto: Esta persona es la encargada de gestionar los cobros, acordes con los recibos generados de cada cliente, dando seguimiento a los períodos establecidos de la empresa, como fechas de corte y lecturas a medidores, plazo estimado de cobro, aplicación de multas por atraso, y aviso de corte de consumo.

Funciones del puesto

- Planificar y realizar el proceso de Gestión de Cobro, y dar seguimiento e informar del cumplimiento de los plazos establecidos, para una gestión efectiva.
- Identificar a los contribuyentes morosos y documentar en el sistema y expediente correspondiente.
- Elaborar informe mensual de Gestión y Recuperación para el conocimiento de las jefaturas superiores.
- Planificar las acciones de cobro.

Modelo de control interno

5.2 Propuesta Aspectos de control interno de la Asada de Florida

A continuación, se muestra la propuesta de una serie de medidas que ayuden a mejorar el desempeño y calidad en la administración. Ante esto, cabe resaltar que, en toda empresa, lo que no se controla, no se puede medir y, por ende, no se puede evaluar, y causa desatinos en las áreas funcionales que carecen de medidas.

Por consiguiente, se presentará una serie de cuadros que auxiliarán a mantener un control sobre las salidas del dinero, uso de los activos, y el adecuado manejo de la caja chica, entre otras medidas internas importantes por considerar, por parte de la Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida de Nicoya.

De igual manera, cabe resaltar que la administración de la Asada utiliza fondos públicos y el uso de ellos debe ser supervisado y controlado, para evitar, en la medida de lo posible, el despilfarro y el mal manejo de este.

Otro aspecto por considerar es que todas las medidas presentadas no son impositivas, ante esto, la Junta Directiva deberá comentarlas con los socios, para contar con la aprobación de todos los miembros y, de esta manera, ponerlas en práctica.

Cuadro 7: Formato de requisiciones

Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, Florida.				N°: _____
REQUISICIÓN				Fecha: __/__/__
SOLICITANTE: _____				
Cantidad	Unidad	Descripción	Costo Unitario	Costo Total
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
Para ser usado por: _____				¢
Autoriza (Presidente): _____			Recibido: Nombre: _____	_____
			Firma: _____	_____
			Fecha: _____	_____

Fuente: Elaboración propia, 2017.

El control para toda empresa es fundamental, más si se habla del uso adecuado del efectivo y cómo este es invertido en materiales que la administración necesita en sus labores diarias. Por esta razón, el uso de plantillas relacionadas en las requisiciones ayuda a llevar un orden cronológico de compras, que contribuyen con la contabilidad.

La requisición de compra, es un documento que permite la realización de una solicitud de adquisición de un producto o servicio a nivel interno de una organización. Se genera por un sector de la entidad y se envía al Departamento de compras, que se encarga de aprobar o rechazar el pedido.

Es importante saber que, en ocasiones, dentro del ámbito empresarial, suelen confundirse lo que son las requisiciones de compra con las órdenes de compra, y eso es un error, porque son elementos diferentes. Para poder entender en qué estriba la diferencia entre ambas, hay que partir de su función.

Las requisiciones son un comprobante de contenido económico que emite el área financiera, además, mediante la realización de estos documentos, se compromete un monto determinado dentro del presupuesto para el pago de un producto o servicio.

Las órdenes de compra son las que, mediante el citado departamento financiero, una vez que ha estudiado a fondo las requisiciones, aprueba, e inicia la compra que se les había solicitado.

Cuadro 8: Formato de boleta para préstamo de activos

Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, Florida.	
PRESTAMO DE ACTIVOS PARA TRABAJO DE CAMPO	
	Fecha: __/__/____
Nombre del Activo: _____	
Nombre del Solicitante: _____	
Firma: _____	
Entregado Por: _____	
Recibido Por: _____	Fecha: __/__/____

Fuente: Elaboración propia, 2017.

La boleta de activos mencionada, ayudará al control de todos los materiales y herramientas que se vayan a utilizar en las labores de mantenimiento de la red fluvial, averías y reparaciones que se reporte por parte de los asociados. Con esta boleta, lo que se pretende es que los materiales utilizados no se pierdan, y se pueda tener actualizado un informe, en relación con el uso de los activos que más se necesita.

Cuadro 9: Formato para Orden de compra

Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantallados, Florida de Nicoya				
Teléfono:				
E-mail:				
ORDEN DE COMPRA				
ORDEN N°:			Contacto:	
Señor (es):			Teléfono	
Céd. Jur. / Identidad :			Fecha: __/__/____	
Unidad que solicita:			Cotización No:	
Lugar de Entrega:				
Adjudicación:				
Con respecto a los precios ofertados por usted (es) se le solicita entregar en la fecha indicada en esta Orden, en las cantidades y tipos que se especifican a continuación:				
Línea	Descripción de la Mercadería o Servicio	Monto	Requisición N°	Total ¢
Forma pago: 10 días hábiles, recibido a satisfacción el bien.			Subtotal:	0.00
			Descuento	
			Total ¢:	
Valor total en letra:				
_____			_____	
Tesorero de la Asada			Presidente de la Asada	

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Con la implementación de la boleta por orden de compras, se puede tener un mayor conocimiento, en relación con el debido control que se debe implementar, de acuerdo con los materiales necesarios en las distintas labores y tareas por llevar a cabo. De esta forma, la Asociación podrá comparar proveedores, calidad de los materiales y herramientas que se necesite, así como el precio de ellos.

Cuadro 10: Formato para Control de Inventarios

Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, Florida.		N°: _____		
		Fecha: __/__/__		
Control de Inventarios				
Tipo	Descripción	Precio Unitario	Unidades	Total
Realizado por: _____		Firma: _____		
Revisado por: _____		Firma: _____		

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Disponer de un formato de control de inventario es fundamental, ya que, gracias a esta implementación de control interno, se puede determinar cuáles son los materiales y productos que más se utiliza en las labores fundamentales de la Asada de Florida. Además, se identifica la rotación necesaria que éstos deben tener en un período determinado. Un adecuado control de inventario garantiza la existencia de los materiales que son altamente utilizados.

Cuadro 11: Formato para Control de activos fijos

Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, Florida.						N°: _____
						Fecha: __/__/__
Control de activos						
Tipo	Modelo	Descripción	N° Activo	Precio Unitario	Unidades	Total
Realizado por: _____				Firma: _____		
Revisado por: _____				Firma: _____		

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Contar con una buena gestión administrativa de los activos fijos, permite que se convierta en una de las mejores inversiones de la empresa, de esta forma,

se impacta en lo financiero, debido a que se debe reflejar en las cuentas del Estado de Resultado, el valor de las amortizaciones, ingresos o gastos que éstos generen. De igual manera, en relación con lo fiscal, permite generar una oportunidad de optimización fiscal, ya que ayuda a tomar los criterios más convenientes, según las normativas impuestas.

Cuadro 12: Formato para Arqueo de Caja Chica

Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, Florida de Nicoya

ARQUEO CAJA CHICA

Fecha: _____
 CAJA CHICA # _____
 A CARGO DE: _____

CHEQUES (SIN CAMBIAR)		
FECHA	CHEQUE N°	MONTO
		₡ -
TOTAL		₡ -

EFECTIVO		
BILLETES	(ANEXO 1)	₡ -
MONEDAS	(ANEXO 1)	₡ -
TOTAL	EFECTIVO	₡ -

DOCUMENTOS		
CHEQUES PENDIENTES	(ANEXO 2)	₡ -
COMPROBANTES Y FACTURAS	(ANEXO 4)	₡ -
VALES PENDIENTES	(ANEXO 3)	₡ -

TOTAL DE EFECTIVO Y DOCUMENTOS		₡ -
MENOS EL MONTO DE CAJA CHICA		₡ -
DIFERENCIA A FAVOR:		₡ -
EN CONTRA:		₡ -

Mediante el presente, hago constar que el efectivo y documentos arqueados fueron íntegramente devueltos a las XX horas del día ___ de _____ del _____ y acepto a entera satisfacción los resultados del arqueo realizado.

ARQUEO REALIZADO POR _____

FIRMA ENCARGADO DE CAJA CHICA _____

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cuadro 15: Formato anexos (vales pendientes) de arqueo de caja chica

ANEXO N° 3			
Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, Florida de Nicoya			
VALES PENDIENTES			

FECHA DE EMISIÓN	NÚMERO	RETIRADO POR:	MONTO ₡
TOTAL			₡ -

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cuadro 16: Formato anexos (comprobantes y facturas) de arqueo de caja chica

ANEXO N° 4				
Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, Florida de Nicoya				
COMPROBANTES Y FACTURAS				

FECHA	NUMERO	A FAVOR DE	CONCEPTO	MONTO ₡
TOTAL				₡ -

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Con base en la propuesta relacionada con el control del dinero, que maneja la empresa a una fecha determinada, se menciona la aplicación de distintas herramientas, acorde con el arqueo de la caja chica, registrando en esta, la cantidad real que hay por denominación, y donde se totaliza el efectivo. De igual modo, se deja en evidencia la hora, día y fecha en que se realiza dicho evento, al igual que la persona encargada de realizar el arqueo, y a quién se está aplicando.

Por otra parte, la misma modalidad es aplicable a lo relacionado con los cheques pendientes, vales pendientes, comprobantes y facturas por cancelar. Asegurándose que, ciertamente, la empresa cuenta con la capacidad de poder hacer frente a los gastos necesarios y obligatorios en las labores diarias de la prestación del servicio de agua potable a la comunidad de Florida en Nicoya.

Cuadro 17: Formato para vale por dinero de caja chica

Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, Florida.		N°: _____
VALE POR DINERO DE CAJA CHICA		Fecha: __/__/__
SOLICITANTE: _____		
Para ser Usado en:		
Monto:	_____	
Monto en letras:	_____	
Factura N°	_____	
Este vale tiene vigencia hasta el día ____ de _____ del _____		
Autoriza (Presidente): _____		Recibido: Nombre: _____
		Firma: _____
		Fecha: _____

Fuente: Elaboración propia, 2017.

El vale de caja es un documento que sirve para la comprobación de gastos menores o préstamos, por los cuales debe expedirse factura o comprobante de tipo fiscal. Por lo tanto, si un funcionario miembro de la Junta Administrativa necesita comprar algún artículo para la Asada, se le expide un vale de caja chica.

Es un documento administrativo, por medio del cual una persona indica por escrito, haber recibido dinero u objetos en calidad de préstamo. Su redacción es muy breve: nombre de quien solicita, razón por la cual se solicitó este préstamo, quién autoriza y firmas.

Modelo financiero

5.3 Propuesta aspectos financieros y contables de la Asada de Florida

5.3.1 Estados financieros

A continuación, se presenta la propuesta de los Estados Financieros correspondiente a la Asada de Florida de Nicoya.

Estado de situación es un estado financiero que muestra el monto de cada una de las partidas que conforman el activo, el pasivo y el capital en una fecha específica. Es decir, presenta los recursos financieros con que cuenta una organización, sus deudas y el patrimonio o aporte de los asociados.

En el estado de resultado, se debe indicar el monto de los ingresos contables y el monto de los gastos contables. A los ingresos contables se les debe restar los egresos contables, para determinar el resultado, el cual podría ser positivo o negativo. Si es positivo, se le llama utilidad y, si es negativo, se le denomina pérdida o déficit.

El objetivo del flujo de efectivo es dar información acerca de la liquidez de la organización, en otras palabras, realizar un detalle de las fuentes de efectivo y de los gastos, inversiones o costos de ella, lo cual permite identificar las necesidades futuras de efectivo.

Cuadro 18: Estado de Situación

**ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO DE FLORIDA DE
NICOYA
CÉDULA 3-002-623691
ESTADO DE SITUACIÓN
PERÍODO POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL AÑO X1 AL AÑO X2
EN COLONES COSTARRICENSES**

	<u>NOTAS</u>	<u>AÑO X2</u>	<u>AÑO X1</u>
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalentes			
Depósitos en Garantía			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE			
ACTIVO NO CORRIENTE			
Equipo Neto			
Depr Acum Equipo			
Maquinaria			
Depr Acum Maquinaria			
Edificio e Instalaciones			
Depr Acum edificios e instalaciones			
Terrenos			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE			
TOTAL ACTIVO			
PASIVO MÁS PATRIMONIO			
PASIVO			
PASIVO A CORTO PLAZO			
Cuentas por pagar			
Cuota Ley Hidrante por Pagar			
TOTAL PASIVO A CORTO PLAZO			
TOTAL PASIVO			
PATRIMONIO			
Aporte de socios			
Utilidades del período			
Utilidades retenidas			
Superavit Donado			
Superavit por revaluación			
TOTAL PATRIMONIO			
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO			

Las notas adjuntas son parte integral de este Estado para su lectura e interpretación.

Presidente

Contador

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cuadro 19: Estado de Resultados

**ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO DE FLORIDA DE
NICOYA
CÉDULA 3-002-623691
ESTADO DE RESULTADOS
PERÍODO POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL AÑO X1 AL AÑO X2
EN COLONES COSTARRICENSES**

	<u>NOTAS</u>	<u>AÑO X2</u>	<u>AÑO X1</u>
INGRESOS			
Ingresos por cuotas			
Derecho de conexión			
Reconexión y multas			
Intereses Ganados			
Cuota Ley Hidrantes			
TOTAL INGRESOS			
 GASTOS DE OPERACIÓN			
Salarios			
Cargas Sociales			
Gastos Generales y Admi.			
Gastos Financieros			
Depreciación Acumulada			
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN			
 UTILIDAD ANTES DE I.R			
Impuesto de Renta			
UTILIDAD DESPUÉS DE I.R			

Las notas adjuntas son parte integral de este Estado para su lectura e interpretación.

Presidente

Contador

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cuadro 20: Estado de Flujo de Efectivo

ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO DE FLORIDA DE NICOYA
CÉDULA 3-002-623691
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
PERÍODO POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL AÑO X1 AL AÑO X2
EN COLONES COSTARRICENSES

	<u>NOTAS</u>	<u>AÑO X1</u>	<u>AÑO X2</u>
FLUJO DE EFECTIVO RESULTANTE DE LAS ACTIVIDADES OPERACIONALES:			
Utilidad del período			
Depreciación del período			
SUBTOTAL			
EFFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES OPERACIONALES:			
Cuentas por pagar			
Cuota Ley Hidrante por Pagar			
Impuestos y Retenciones por Pagar			
TOTAL EFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES OPERACIONALES:			
FLUJO DE EFECTIVO RESULTANTE DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:			
Utilidades del período			
Utilidades retenidas			
Superavit Donado			
Superavit por revaluación			
EFFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:			
FLUJO DE EFECTIVO RESULTANTE DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:			
Edificio e Instalaciones			
Equipo Neto			
Maquinaria y equipo			
Terrenos			
TOTAL EFECTIVO NETO REQUERIDO POR LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:			
AUMENTO NETO EN EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO:			
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL INICIO DEL AÑO			
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO			
_____ Presidente		_____ Contador	

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cuadro 21: Estado de Cambios en el Patrimonio

ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO DE FLORIDA DE NICOYA
CÉDULA 3-002-623691
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
PERÍODO POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL AÑO X1 AL AÑO X2
EN COLONES COSTARRICENSES

	<u>NOTAS</u>	<u>AÑO X1</u>	<u>Disminución</u>	<u>Aumento</u>	<u>AÑO X2</u>
Otras cuentas Patrimoniales					
Utilidades Retenidas					
Utilidad del Período					
Aporte de Socios					
Superavit por donación					
Superavit por revaluación					
Saldos					
<hr/>					
<hr/>					
Presidente				Contador	

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cuadro 22: Estado de Flujo de Caja

**ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO DE
FLORIDA DE NICOYA
CÉDULA 3-002-623691
ESTADO DE FLUJO DE CAJA
PERÍODO POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL AÑO X1 AL AÑO X2
EN COLONES COSTARRICENSES**

	<u>NOTAS</u>	<u>AÑO X1</u>	<u>AÑO X2</u>
INGRESOS			
Saldo Inicial			
Ingresos por cuotas			
Derecho de conexión			
Reconexión y multas			
Intereses Ganados			
Cuota Ley Hidrantes			
TOTAL INGRESOS		_____	_____
EGRESOS			
Salarios			
Cargas Sociales			
Gastos Generales y Admi.			
Gastos Financieros			
TOTAL EGRESOS		_____	_____
SALDO FINAL		=====	=====

Las notas adjuntas son parte integral de este Estado para su lectura e interpretación.

Presidente

Contador

Fuente: Elaboración propia, 2017.

5.3.2 Análisis vertical, análisis horizontal y razones financieras

El análisis financiero es el que se realiza a una empresa sobre la información contable, por medio del análisis horizontal, análisis vertical y las razones financieras.

El análisis vertical es el que presenta la relación porcentual que guarda cada partida del estado financiero correspondiente, con respecto a la cifra total o principal. Consiste en comparar un rubro específico contra el total al que pertenece, por ejemplo, cada elemento del activo o del pasivo, más capital, se calcula dividiendo el monto de la cuenta entre el total del activo o la suma de pasivos y capital, el resultado es el equivalente al análisis vertical.

El análisis horizontal se hace para contrastar una partida con ella, pero en diferentes períodos (años, meses), y se hace para medir el grado de crecimiento o disminución que ha tenido esa partida en el tiempo. De esta forma, se logra determinar si hay cuentas con algún grado de debilidad.

Cuadro 23: Análisis Vertical, Estado de Situación

ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO DE FLORIDA DE NICOYA
CÉDULA 3-002-623691
ANÁLISIS VERTICAL DE ESTADO DE SITUACIÓN
PERÍODO POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL AÑO X1 AL AÑO X2
EN COLONES COSTARRICENSES

	<u>NOTAS</u>	<u>AÑO X2</u>	Análisis Vertical	<u>AÑO X1</u>	Análisis Vertical
ACTIVO					
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y Equivalentes					
Depósitos en Garantía					
TOTAL ACTIVO CORRIENTE					
ACTIVO NO CORRIENTE					
Equipo Neto					
Depr Acum Equipo					
Maquinaria					
Depr Acum Maquinaria					
Edificio e Instalaciones					
Depr Acum edificios e instalaciones					
Terrenos					
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE					
TOTAL ACTIVO					
PASIVO MÁS PATRIMONIO					
PASIVO					
PASIVO A CORTO PLAZO					
Cuentas por pagar					
Cuota Ley Hidrante por Pagar					
TOTAL PASIVO A CORTO PLAZO					
TOTAL PASIVO					
PATRIMONIO					
Aporte de socios					
Utilidades del período					
Utilidades retenidas					
Superavit Donado					
Superavit por revaluación					
TOTAL PATRIMONIO					
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO					

Las notas adjuntas son parte integral de este Estado para su lectura e interpretación.

Presidente

Contador

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cuadro 24: Análisis Horizontal, Estado de Situación

ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO DE FLORIDA DE NICOYA
CÉDULA 3-002-623691
ANÁLISIS HORIZONTAL ESTADO DE SITUACIÓN
PERÍODO POR LOS AÑOS TERMINADOS DEL AÑO X1 AL AÑO X2
EN COLONES COSTARRICENSES

	<u>NOTAS</u>	<u>AÑO X2</u>	<u>AÑO X1</u>	<u>Valor Absoluto</u>	<u>Valor Relativo</u>
ACTIVO					
ACTIVO CORRIENTE					
Efectivo y Equivalentes					
Depositos en Garantía					
TOTAL ACTIVO CORRIENTE					
ACTIVO NO CORRIENTE					
Equipo Neto					
Depr Acum Equipo					
Maquinaria					
Depr Acum Maquinaria					
Edificio e Instalaciones					
Depr Acum edificios e instalaciones					
Terrenos					
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE					
TOTAL ACTIVO					
PASIVO MÁS PATRIMONIO					
PASIVO					
PASIVO A CORTO PLAZO					
Cuentas por pagar					
Cuota Ley Hidrante por Pagar					
TOTAL PASIVO A CORTO PLAZO					
TOTAL PASIVO					
PATRIMONIO					
Aporte de socios					
Utilidades del período					
Utilidades retenidas					
Superavit Donado					
Superavit por revaluación					
TOTAL PATRIMONIO					
TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO					

Las notas adjuntas son parte integral de este Estado para su lectura e interpretación.

Presidente

Contador

Fuente: Elaboración propia, 2017.

5.3.3 Notas Aclaratorias

A continuación, se presenta las principales notas aclaratorias que debe respaldar la información de los Estados Financieros.

Información General: Esta nota suele presentar información general de la empresa u organización. Dentro de la información que suele contener hay datos acerca del domicilio y forma legal de la entidad, el país donde se constituye y su dirección, además, incluye información como la descripción de su naturaleza operativa.

Políticas contables: Esta nota presenta la base de medición para la elaboración de los Estados Financieros, y cualquier otra política que funcione, para facilitar la comprensión de dichos estados.

Incertidumbre en la estimación: Es el tipo de información que presenta una organización las fuentes claves de incertidumbre en la estimación de que la fecha que se informa, podría tener un riesgo de ocasionar cambios en los libros contables.

Ingresos de actividades ordinarias: Se produce por la venta de bienes o servicios.

Inventarios: Corresponde a las materias primas, a los trabajos en proceso o a los productos terminados.

5.3.4 Razones Financieras

Una de las herramientas fundamentales para conocer cierta información con exactitud en una empresa, independientemente de cuál sea su actividad, es el uso de las razones financieras.

A continuación, se presenta un resumen de cada una de ellas:

Las **razones de liquidez** presentan la correlación que se da entre los activos circulantes y los pasivos circulantes de una organización, muestran la capacidad de pago que tiene para subsanar sus obligaciones o deudas a corto plazo. Estas razones se clasifican en: razón circulante, la razón de prueba de ácido y razón de capital de trabajo:

Razón de circulante: $\frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$

Prueba ácida: $\frac{\text{Activo circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo circulante}}$

Kt (capital de trabajo): activos corrientes – pasivos corrientes

Las **razones de actividad** calculan la rapidez con que las cuentas se transforman en ventas o en efectivo, también, miden la efectividad con que una

organización utiliza los activos. Se clasifica en la rotación de inventarios, el periodo medio de cobro, periodo medio de pago y la rotación de activos:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventario}}$$

$$\text{Promedio Medio de Cobro} = \frac{C * C}{V * d}$$

$$\text{Promedio Medio de Pago} = \frac{C * P}{CV * D}$$

$$\text{Rotación de Activos} = \frac{V}{AT}$$

Con las **razones de deuda** se puede medir el grado en que las organizaciones se han financiado con deuda, además, calculan la probabilidad de incumplimiento, según sus obligaciones de crédito. Las razones de deuda son: razón endeudamiento y la razón de capacidad de pago de intereses.

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$$

$$\text{Capacidad de Pago de Interese} = \frac{UAI}{\text{INTERESES}}$$

Mediante las **razones de rentabilidad** se determina los efectos combinados de la liquidez, de la administración de activos y de la administración de deudas, sobre los resultados de operación. Estas razones se clasifican de la siguiente forma: margen de utilidad bruta, neta, rendimiento sobre los activos, capital.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}}$$

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ingresos}}$$

$$\text{Rendimiento sobre los activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos totales}}$$

$$\text{Rendimiento sobre patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

Modelo de producción y comercialización

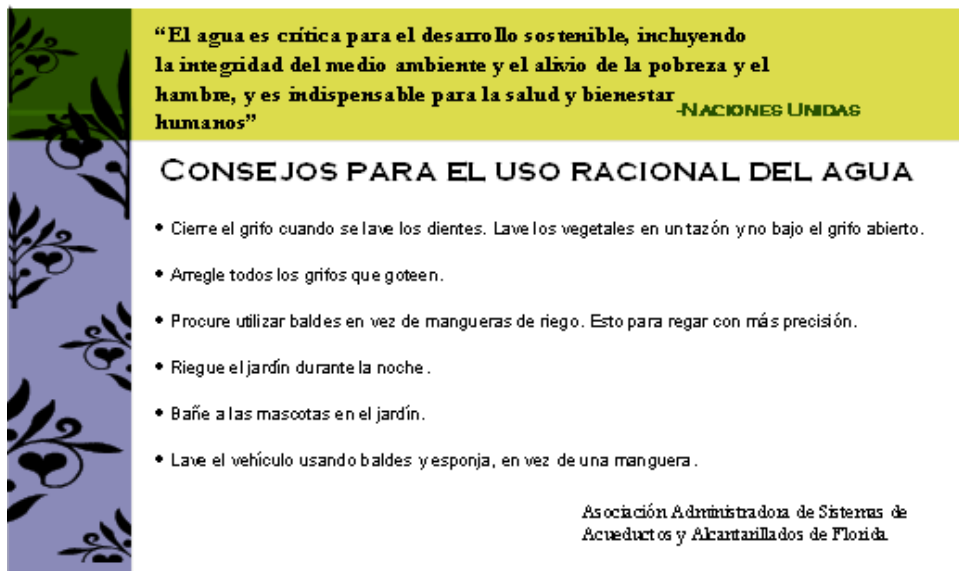
5.4 Propuesta aspectos de producción y comercialización de la Asada de Florida

A continuación, se muestra la propuesta del sistema de comercialización y producción para la Asociación Administradora Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de la comunidad de Florida.

5.4.1 Boletín sobre el uso racional del agua potable

Este boletín se utiliza para promover información acerca del uso racional del agua, el cual se inicia desde los hogares, además, con él se puede crear estrategias que permita a los usuarios tomar conciencia sobre el cuidado del medioambiente.

Cuadro 25: Consejos para uso racional del agua



“El agua es crítica para el desarrollo sostenible, incluyendo la integridad del medio ambiente y el alivio de la pobreza y el hambre, y es indispensable para la salud y bienestar humanos” -NACIONES UNIDAS

CONSEJOS PARA EL USO RACIONAL DEL AGUA

- Cierre el grifo cuando se lave los dientes. Lave los vegetales en un tazón y no bajo el grifo abierto.
- Arregle todos los grifos que goteen.
- Procure utilizar baldes en vez de mangueras de riego. Esto para regar con más precisión.
- Riegue el jardín durante la noche.
- Bañe a las mascotas en el jardín.
- Lave el vehículo usando baldes y esponja, en vez de una manguera.

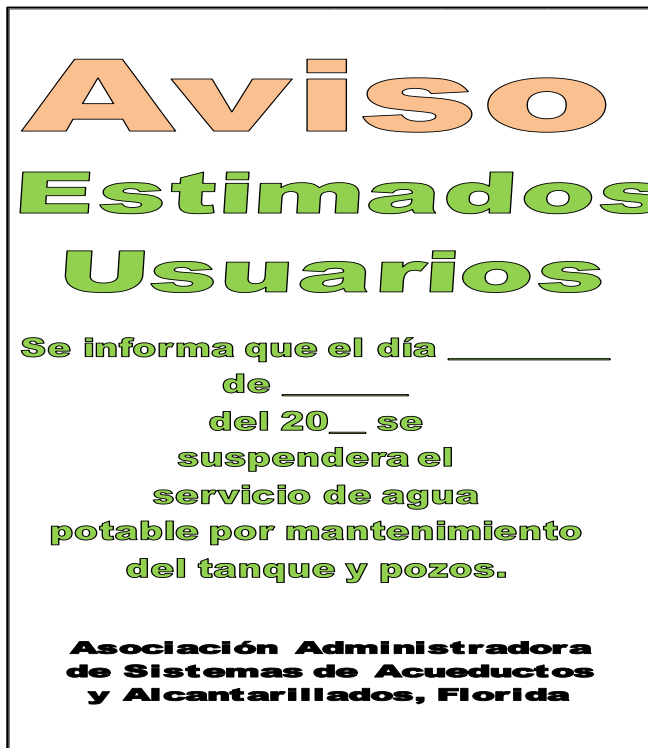
Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de Florida

Fuente: Elaboración propia, 2017.

5.4.2 Método de notificación

El presente método de notificación es para indicar la suspensión del agua potable, cuando se realiza la limpieza del tanque, para cuando fuera necesario racionalizar el agua, o para cuando se deba solucionar una situación de emergencia, que puede durar varios días, tales como la reparación de la bomba ante una eventualidad, o para el cambio de tuberías. Este método ayudará para que los abonados sepan, cuál es el horario de corta de agua y podrán prepararse.

Cuadro 26: Aviso para suspensión de servicio de agua potable



Fuente: Elaboración propia, 2017.

5.4.3 Redes Sociales

Las redes sociales tienen un gran impacto en la actualidad, debido a que son un medio de comunicación rápida, y por medio de las cuales se puede compartir información. Por esta razón, es necesario que la Asada de Florida las utilice, de tal manera que se mantenga en un contacto más cercano con sus clientes, proveedores y demás actores de dicha Asociación. Dentro de las redes que se recomienda se encuentra:

Facebook: Facebook/Asada Florida de Nicoya. Mediante una cuenta de Facebook, se podrá publicar información y boletines sobre la preservación del agua, los proyectos, contactos, periodos de cobro, tarifas, entre otros. También, se podrá atender por medio de mensajes cualquier consulta.

E-mail: asadafloridanicoya@gmail.com. Por este medio, se puede tener contacto con proveedores, clientes y autoridades reguladoras. También, es una forma por la cual se envíe documentos digitales.

WhatsApp: Uno para clientes, y otro para miembros de junta directiva y colaboradores. Por medio de estos grupos de WhatsApp, se mantendrá comunicación directa con los miembros de la Asada y con los clientes.

Página web: www.asadafloridanicoya.or.cr. Dentro de la información que debe tener la página web se encuentra: Reseña Histórica, Plan Estratégico (misión, visión, valores, objetivos), Estructura Organizativa. Actividades principales, contactos, entre otros.

5.4.4 Boletín informativo

Sirve para informar a los pobladores, los requisitos necesarios para adquirir el servicio de agua potable. Además, el tiempo aproximado para la instalación del servicio, periodos de cobro y corte por morosidad y los proyectos que la Asada impulsa.

Cuadro 27: Brochure Externo

<p><i>Asociación Administradora de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados de Florida</i></p> 	<p><i>Requisitos para solicitud de servicio de Agua Potable.</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Cancelar 93.695,00 para la prevista.• Fotocopia del plano• Numero de teléfono. <p>El tiempo máximo para la instalación del servicio es de 8 días.</p> 	 
--	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Cuadro 28: Brochure Interno

Periodo de cobro y notificaciones

Se informa que el período de cobro es a partir del primer día de cada mes y finaliza al día diez del mismo mes.

El cobro con multa se da en los días 11, 12 y 13 del mismo mes. La multa corresponde a \$500,00.

El día 14 se notifica a las personas que no han pagado sobre la suspensión del servicio y se le

indica que tiene 3 días

hábiles para cancelar el monto adeudado.

El monto para reconectar el

servicio es de 3.405,00,

más el monto adeudado y la multa per retraso

Proyectos de la ASADA

Dentro de los proyectos que tiene la ASADA se encuentran los siguientes:

- Proyecto de construcción de la oficina de la ASADA.
- Compra de equipo tecnológico (Computadora e impresora) para trabajo de la ASADA.
- Terminar de cambiar la tubería de distribución de agua.

Fuente: Elaboración propia, 2017.

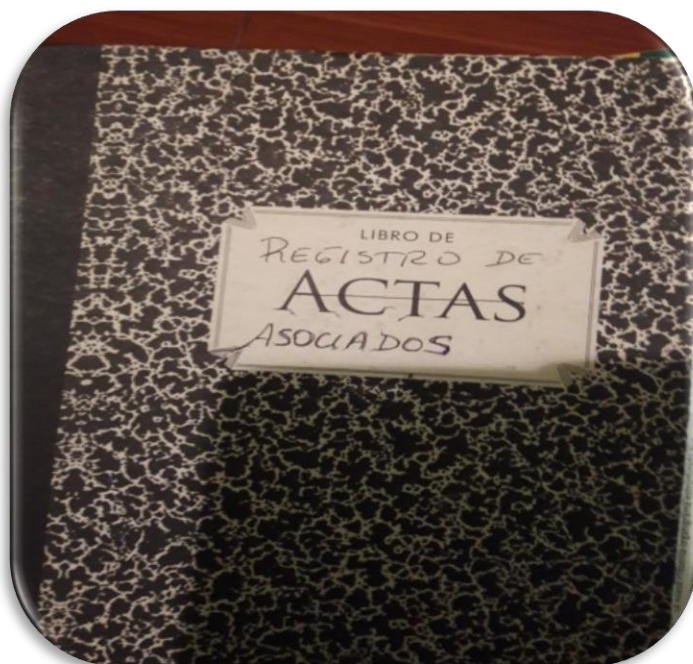
Referencias

- Leiva Bonilla, J. (2007). *Los emprendedores y la Creación de empresas*. Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Arturo, G. S. (2010). *Administración Financiera I*. Eumed.
- Ávila Macedo, J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. Jalisco, México: Umbral Editorial S.A.
- AyA, PNUD, & Cedarena. (2013). *Manual de Transparencia y Rendición de Cuentas en las ASADAS*. Costa Rica.
- Barrantes Echavarría, R. (2013). *Investigación: Un camino al conocimiento*. San José: EUNED.
- De Lara Haro, A. (2008). *Medición y Control de Riesgos Financieros*. México DF: Limusa.
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2016). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Gitman, L. J. (2000). *Principios de Administración Financiera*. México: Addison Wesley Longman.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación, Sexta Edición*. México DF: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Zapata Salazar, N., & Mendoza Torres, C. (2013). *Metodología de la Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Holmes, A. (1997). *Principios Básicos de Auditoría*. México: Continental S.A.
- Ize Lema, I., Zuk, M., & Rojas Bracho, L. (2010). *Introducción al análisis de riesgos ambientales*. México DF: INE- Semarnat.
- López, F. (2009). *La empresa, explicada de forma sencilla*. Barcelona, España: Libros de Cabecera S.L.

- Mantilla B, S. A. (2008). *Control Interno, Informe Coso*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Méndez Calvo, J. E. (1999). *Finanzas Interactivas*. San José: Editorial Universidad Látina de Costa Rica.
- Meoño Brianso, M., & Jara Mondragón, D. (2012). *Análisis Financiero*. Cartago: Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Naciones Unidas. (2007). *Manual sobre las instituciones sin fines de lucro en el sistema de cuentas nacionales*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2016, de <https://books.google.co.cr/books?id=Wbu2b-3PGYAC&pg=PA11&dq=definicion+de+empresas+sin+fines+de+lucro&hl=es&sa=X&ei=ntQuVdroNpP7sAS02IG4BQ&ved=0CCQQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false>
- Norma Internacional de Contabilidad 1. (s.f.). *Presentación de Estados Financieros*.
- Norma Internacional de Contabilidad 7. (s.f.). *Estados de Flujos de Efectivo*.
- Rodríguez, I. (28 de Noviembre de 2014). *Auditool, Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*. Recuperado el 08 de Noviembre de 2017, de *Auditool, Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno*: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3101-que-es-el-riesgo-operativo>
- Sánchez, I. B. (2008). *Ley General de Control Interno, anotada y acordada*. San José, Costa Rica: Investigaciones Jurídicas S.A (IJSA).
- Tamayo Tamayo, M. (1999). *Aprender a Investigar*. Santa Fe de Bogotá: ICFES.
- Téllez Trejos, B. R. (2004). *Auditoría un enfoque práctico*. Mexico: Thomson Learning.
- Ugalde, C. (26 de Junio de 2014). *La Nación*. Recuperado el 27 de Agosto de 2016, de *La Nación*: http://www.nacion.com/opinion/foros/Asaditas-Asadas_0_1423057685.html
- Urrutia Rojas, C. (1992). *Presupuesto y auditoría*. San José: EUNED.

Anexos

Anexo 1. Libro de actas de Asociados



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

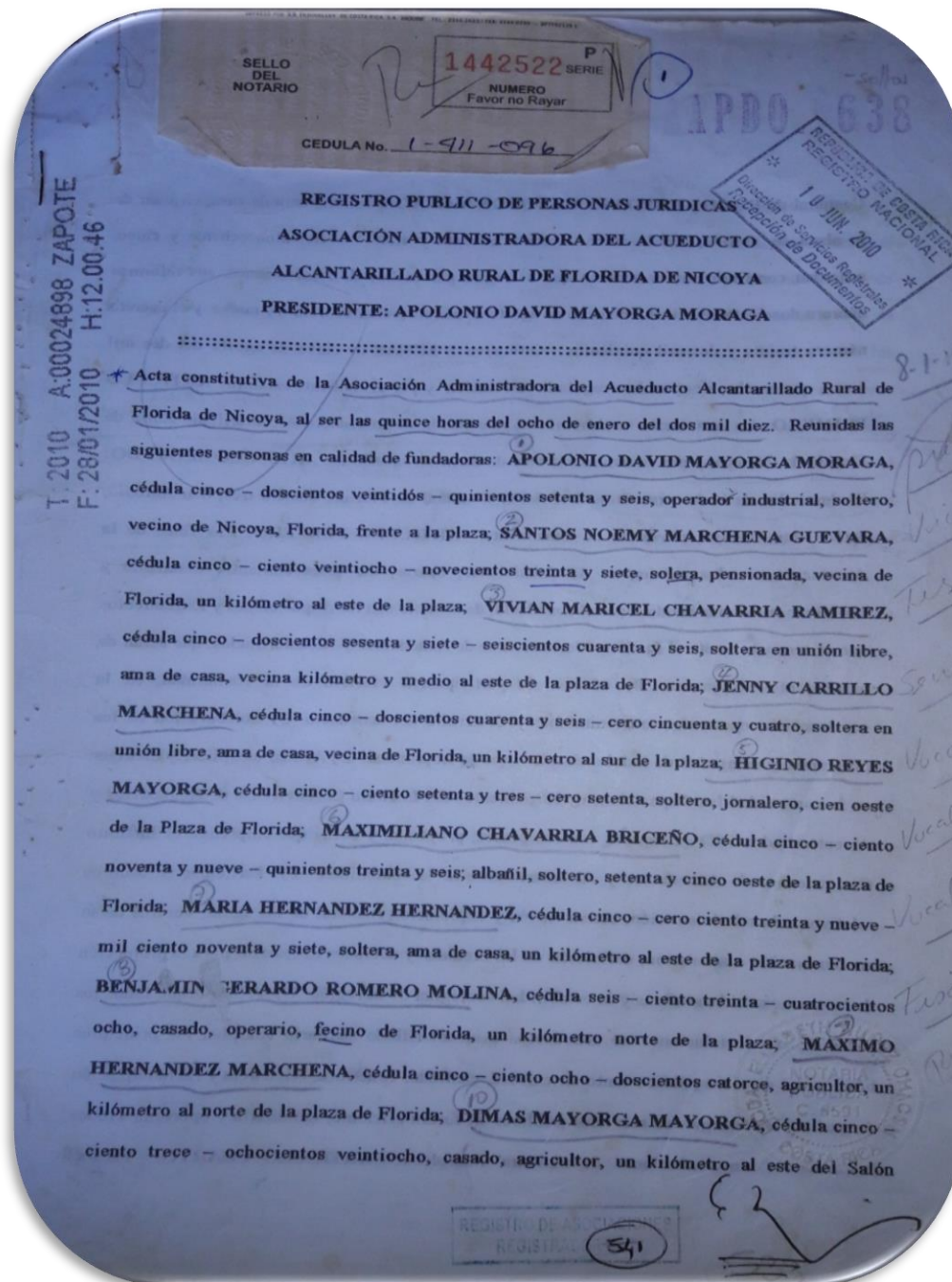
Anexo 2. Convenio de delegación con el AyA

CONVENIO DE DELEGACION Y ADMINISTRACION DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO RURAL DE FLORIDA DE NICOYA

Entre nosotros, **JAVIER VARGAS TENCIO**, mayor, casado una vez, portador de la cédula de identidad número uno- cinco tres cinco- seis cero cero, en mi condición de **GERENTE GENERAL**, con facultades de Apoderado Generalísimo sin limitación de suma del AyA, con cédula de persona jurídica número cuatro - cero cero cero - cero cuarenta y dos mil ciento treinta y ocho- cero cuatro, con oficinas en San José, Sede Pavas, personería que se encuentra inscrita en la Sección de Personas del Registro Público, al tomo dos mil once, asiento nueve uno dos cero nueve, consecutivo uno, secuencia uno debidamente autorizado para este acto mediante acuerdo de Junta Directiva número dos mil once- cero ochenta y tres, tomado en la sesión ordinaria número dos mil once- cero dieciséis del veintidós de marzo del año dos mil once. **APOLONIO MAYORGA MORAGA**, portador de la cédula de identidad número cinco - doscientos veintidós - quinientos setenta y seis, en su condición de Presidente, con suficientes facultades para este acto, en representación de la **ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO RURAL DE FLORIDA DE NICOYA**, en adelante "La Asociación", con cédula de persona jurídica tres - cero cero dos- seiscientos veintitrés mil seiscientos noventa y uno y cuya personería consta en el Registro de Asociaciones del Registro Nacional tomo número dos mil uno, asiento número veinticuatro mil ochocientos noventa y ocho. **CELEBRAR EL SIGUIENTE CONVENIO PARA LA DELEGACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SISTEMA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO RURAL DE FLORIDA DE NICOYA**, el cual se registrará por las leyes y reglamentos respectivos y por las cláusulas que se dirán, acorde con los siguientes antecedentes: **A:** Corresponde al AyA, como ente rector intervenir en todos los asuntos relativos a la administración, conservación y explotación racional de las aguas necesarias para las poblaciones; control de su contaminación o alteración, definición de las medidas y acciones necesarias para la protección de las cuencas hidrográficas y la estabilidad ecológica. Asimismo, velar porque todos los sistemas públicos o privados y sus instalaciones de acueductos o alcantarillados sanitarios, cumplan los principios básicos del servicio público, tanto en calidad como en cantidad. Los costos que ello implique deberán de ser sufragados por las entidades bajo cuya administración se encuentra el sistema. **B:** De conformidad con las facultades conferidas mediante los artículos 2.g y 18 de la Ley Constitutiva de AyA, se conviene delegar la administración del referido sistema a la Asociación de la Junta Administradora de la comunidad. **C:** La Asociación se encuentra debidamente constituida al amparo de la Ley 218 del 8-8-39, reformada por leyes 4583 (3-5-70), 5116 (20-11-72) y 6020 (3-1-77) y su respectivo reglamento Decreto 32529-MINAE

Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 3. Acta Constitutiva como Persona Jurídica ante Registro Público



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 4: Informe de calidad de agua potable (1er parte)



04 de noviembre del 2015
1275-IA-2015/107606

Señora
Vivian Chavarría Ramírez, Tesorera ✓
ASADA Florida
1,5 km al noroeste de la plaza de Florida, casa color verde.
Florida de San Antonio, Nicoya, Guanacaste

T +506 2506.3200
F +506 2215.4310

Correo electrónico
iagua@aresep.go.cr

Apartado
936-1000
San José – Costa Rica

www.aresep.go.cr

Estimada señora:

REMISIÓN INFORME SOBRE CALIDAD DE AGUA POTABLE CASO N° NCIA-58-2014. ASADA FLORIDA. SAS 18476.

Como parte del programa de verificación de la calidad del agua potable que realiza la Intendencia de Agua y de acuerdo al protocolo N° PO-IA-01, se remitió el oficio N° 1274-IA-2015 de análisis técnico, correspondiente al sistema de la ASADA Florida en San Antonio de Nicoya, Guanacaste.

Se solicita a la ASADA que en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de este documento:

- a) Brinde respuesta a lo solicitado en los puntos A.1 y A.2 del oficio N° 0667-IA-2015.
- b) Coordine con el Laboratorio de su preferencia la fecha de realización del remuestreo de la concentración de cloro residual libre en el punto que se determinó como no conforme en el reporte de calidad N° AG-539-2014 correspondiente a la casa de doña Seidy Mariel Ruíz Guadamuz, mediante un laboratorio que cumpla con lo indicado en el artículo 10 del Decreto 38924-S, e indique la fecha aproximada en la cual se estaría presentando a esta intendencia el análisis de calidad.
- c) Presente el cronograma de acciones correctivas que se ha llevado a cabo con fechas de ejecución.

Se recuerda a la ASADA:

- a) Mantener la concentración de cloro residual libre en red en valores inferiores a 0,6 mg/L y superiores a 0,3 mg/L.
- b) Tener en cuenta el cumplimiento del artículo 10 del Decreto 38924-S sobre los requisitos de los laboratorios utilizados, metodologías de ensayo y muestreos, para el cumplimiento del control de calidad que debe poseer la ASADA en su sistema de abastecimiento.

Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 5: Informe de calidad de agua potable (2da parte)

Vivian Chavarría Ramírez
Página 2
1275-IA-2015



- c) Mantener la realización de las mediciones de la concentración de cloro residual libre y demás parámetros regulados de acuerdo a las frecuencias que estipule el Decreto 38924-S.
- d) Mantener informados a sus usuarios sobre la calidad del agua que se brinda en el acueducto.
- e) Verificar los parámetros que se estarían midiendo a la hora de realizar los análisis de calidad del agua por parte de un laboratorio, a fin de que se evite el incurrir en costos adicionales para el acueducto por medición de parámetros que no estén siendo solicitados por la legislación nacional o con la debida justificación técnica y con el fin de que se cumpla con la medición de los parámetros específicos solicitados en la legislación nacional.

Atentamente,

INTENDENCIA DE AGUA

Lic. Luis Fernando Chavarría Alfaro

Luis Fernando Chavarría Alfaro
Director

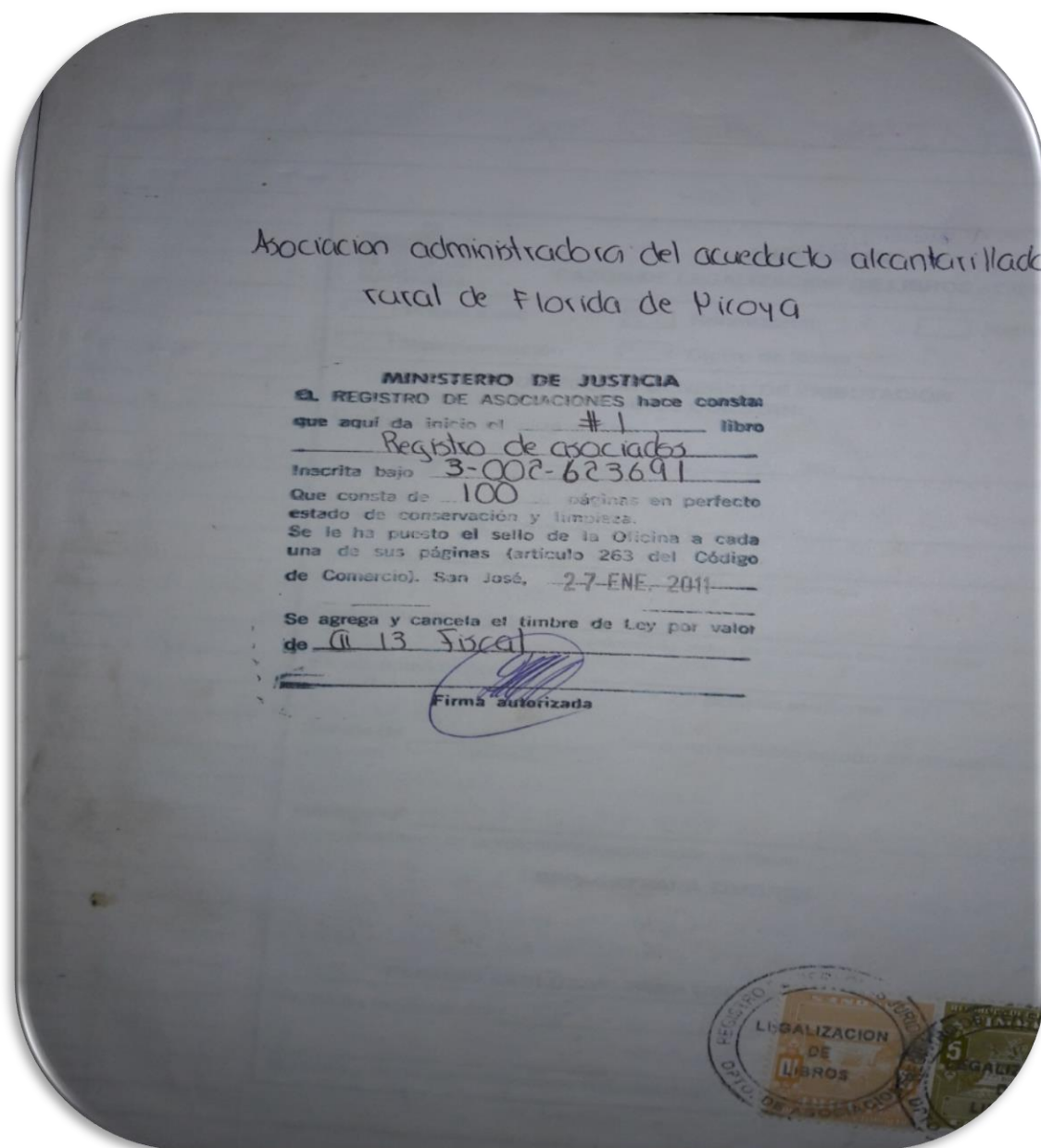
C: Yolanda Martínez Cascante, Subgerente Gestión Sistemas Comunales, AyA
Carlos Herrera Amighetti, Intendente de Agua
Exp: N° SR-7

CG

Anexo: 8

Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 6. Constancia de Libro de actas de Registro Asociados



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 7. Comprobante de póliza para riesgos en el trabajo

INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS
 Cédula Jurídica: 4-000001902-22
 Tel.: 2287-6000 • Apdo. 10061-1000
 San José, Costa Rica

RECIBO DE PAGO No. **020025289**
FECHA: 10/10/2016 Hora: 12:59:31

NOMBRE PAGADOR:
 ASOCIACION ADMINSTRADORA DEL ACUEUDCTO ALCA Identificación: 3002623691

TIPO DE RECIBO:
 RENOVIACION Riesgos del Trabajo 66 Sede Nicoya

No. Póliza: 7726084 **No. Recibo:** 201608N005210

Vigencia: del 01/10/2016 al 30/09/2017
Monto Asegurado: 3.409.996,00 **Tarifa:** 2,23 %
Agente : 1100340
 INSTITUTO NACIONAL DE SEGUROS

FECHA LIMITE DE PAGO: 17/10/2016
Forma de Pago: Anual
Fecha Pago Próximo Recibo: 01/10/2017
Liq. Pends: 0,00

Prima: 76.043,00
 10 OCT. 2016
 Zuriet Lopez Mendoza
 CAJERO

PRIMA SIN IMPUESTO	76.043,00
INTERES MORATORIO	0,00
IMP. DE VENTAS	0,00

Si la prima es pagada en fecha posterior al vencimiento del periodo de gracia aplicable a la póliza, el instituto no tendrá responsabilidad alguna por siniestros ocurridos durante el lapso de mora.

Los periodos de gracia serán los establecidos en la reglamentación interna vigente a la fecha de pago.

DETALLE

Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 8. Notificación de suspensión del servicio de agua

**ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO SANITARIO FLORIDA DE NICOYA**
CÉDULA JURÍDICA N°3002623691

NOTIFICACIÓN DE SUSPENSIÓN DE SERVICIO DE AGUA

Señor usuario(a):
La cuenta a nombre de: Erlin Hernández
En dirección: Florida de Nicoya
Presenta el siguiente estado de cuenta a la fecha: 16 Enero 2017

1. Pendiente ₡ 3,925
2. Recargo ₡ 500
3. Último mes vencido ₡ 3,925

Total ₡ 4,425

SE LE CONCEDE UN PLAZO DE 03 DÍAS HÁBILES, a partir del día siguiente a esta notificación para que formalice su cuenta. En caso de ser necesario y debidamente justificado se le podrá otorgar un arreglo de pago que se garantizará mediante un contrato.

Posteriormente al plazo indicado y sin haberse cancelado al menos, el último mes vencidos se suspenderá el servicio de conformidad con el artículo 8 de la ley 1634 LEY DE AGUA POTABLE. Si se mantiene la morosidad se iniciaran las gestiones de **cobro judicial**. El artículo 12 de la indicada ley establece que "La deuda proveniente del servicio de cañería (agua) impone **HIPOTECA LEGAL SOBRE EL BIEN**, en que recae la obligación de pagarla".

En todo caso se reitera su derecho a los archivos administrativos de este asunto. Contra el presente acto se podrá imponer Recurso de Revocatoria ante este mismo ente operador del sistema, Recurso de Apelación ante la Asesoría Legal del Proceso de Acueductos Comunes del Instituto Costarricense de notificación. En este mismo acto se puede interponer esos recursos mediante constancia en esta notificación. Se podrán acompañar las pruebas que considere pertinentes para fundamentar su disconformidad. Se solicita adjuntar fotocopia de esta notificación.

SI YA CANCELO IGNORE ESTA NOTIFICACIÓN

Recibido por _____ cédula _____ Firma _____
Notificador Xenia Hernández Romo cédula _____ Firma Xenia HR
Fecha 16 Enero 2017 Hora _____

Observación:
Estimado(a) Usuario(a), si el servicio de agua se le suspende debe cancelar el monto de \$3,405 más el monto que se le está notificando.

Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

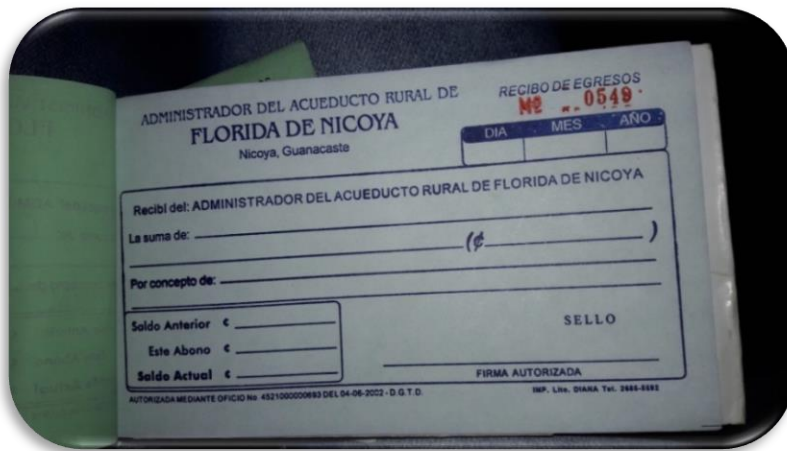
Anexo 9. Lista de asociados para Asamblea

Lista De Asociados. Asamblea Extraordinaria Octubre 2016.

Dimas Mayorga Mayorga	-	5-113-828
Yonio Mayorga	517370	
Yuri Espinosa-E	5-137-917	
Erincedad Mayorga	5-129-438	
Edith Marchena Villarreal	5-276-123	
Margarita Mayorga M	5-129-455	
Cindy Gabriela T.C	5-346-0929	
Reinaldo Torres Sequiera	5-188-682	
Orma Isabel Mayorga	5-285-046	
Christina Mayorga Maraga	5-197-685	
Donato Baltodano	6-145-293	
Jesús Pérez	5-714-559	
Solyda Pérez M	5-197-711	
Giselle Gronados H	5-218-207	
Vivian Maravilla	5-267-646	
Jeannette Baltodano H	2-625-206	

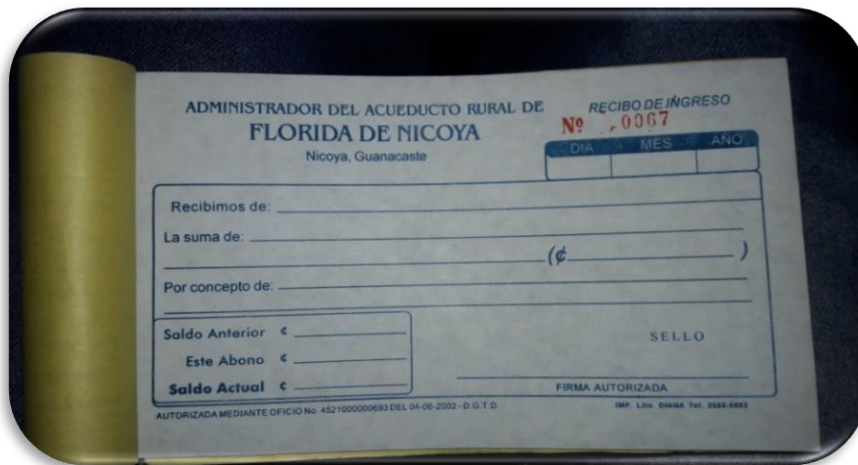
Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 10. Recibo de dinero



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 11. Recibo de dinero



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 12. Cheques en blanco



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 13. Comprobante de ingresos de dinero

ASOCIACION ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO
 RURAL DE FLORIDA DE NICOYA Nº 10696
 Cédula Jurídica 3-002-623691
 Nicoya, Guanacaste **COMPROBANTE DE INGRESO**

Nombre del Abonado: _____ Fecha: _____

DESCRIPCIÓN	MONTO	DESCRIPCIÓN	MONTO	Tarifa Base M ³	¢3,495
Saldo Anterior	¢	Conexiones	¢	0 a 10 mts	¢
Cuota		Reconexiones		11 a 30 mts	¢
Multas		Otros		31 a 60 mts	¢
				61 o + mts	¢
				Hidrante	¢
		SUB TOTAL	¢	TOTAL	¢

Total en letras: _____
 Lect. Anterior Lect. Actual Consumo
 Fecha _____ Fecha _____

NOTA: se lo reventará que tiene diez Días hábiles después de la fecha de vencimiento para que pague este recibo. En caso de incumplimiento de pago, se suspenderá el servicio.
ESTE RECIBO VENCE A LOS 10 DÍAS DE CADA MES

Aut. Min. Oficio No. # 4321000000083 del 04-06-2002 de la DIR. GEN. TRIB. DIREC.
 IMP. Y LITO. DIANA - TEL: 2085-5892

Firma del Tesorero _____

Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 14. Sello de la Asada



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 15. Mesa de reuniones



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 16. Archivo para documentación.



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 17. Reglamento de Asadas.



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 18. Pozo de agua, protegido



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 19. Tanque para almacenamiento de agua.



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017

Anexo 20. Tubería descubierta



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

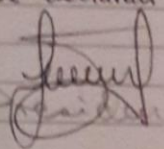
Anexo 21. Medidor de agua

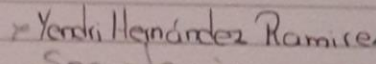


Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 22: Última página de acta de asociados

Notas: Folio treinta y cuatro, línea once por lo
sis léase "Asamblea General Extraordinaria de Asociados de la
Asociación Administradora del Aterido y Alcantarillado Rural
de Florida de Nicoya". Folio treinta y seis, línea veintitres
por lo del paréntesis léase "a del día de hoy y hasta el quince de
enero del dos mil (ocho) dieciocho"; línea veinticuatro por lo del paréntesis
léase "Mayorga", soltera, ama de casa, vecina de Florida, céntrica de
la Plaza"; línea veintiocho después de "acta" léase "Todos los acuer-
dos se declaran firmes por unanimidad"


Presidente


Yordy Hernández Ramírez
Secretaria

REGISTRO DE PERSONAS
37
LEGALIZACIÓN
DE
LIBROS
DE
ACTOS
DE
ADMINISTRACIÓN

Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 23: Herramientas para reparación e instalación de tuberías



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 24: Herramientas para reparación e instalación de tuberías



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 25: Uniones para tubería



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 26: Sistema Eléctrico de Bomba para extracción de agua



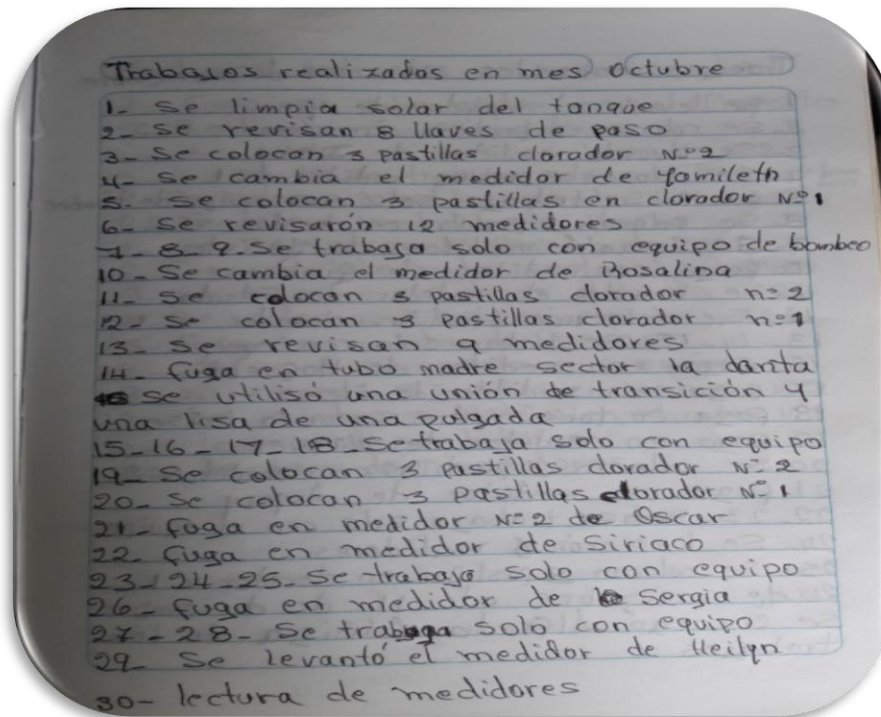
Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 27: Caseta para pozo y bomba de agua



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 28: Bitácora de Fontanero



Fuente: Fotografía tomada en la Asada de Florida, 2017.

Anexo 29. Hoja de cotejo Aspectos legales

N°	Indicadores	SI	NO	N/A	Comentario
Aspectos Legales					
1	Dispone de Acta Constitutiva.	X
2	Dispone de convenio de delegación.	X
3	Está inscrita en Tributación Directa.	X
4	Se encuentra al día con las declaraciones de Tributación Directa.	X
5	Realiza los respectivos Informes operativos y contables al AyA (firmados por el tesorero y contador).	X
6	Dispone de los Permisos de funcionamiento del AyA.	X
7	Cuentan con pólizas de seguro para el fontanero.	X
8	Cuentan con pólizas de riesgo contra incendios o robos para los activos de la Asada.	X
9	Presentan los cuatro libros legales: el libro de actas de Asambleas Generales, el libro de actas de Junta Directiva, el libro de Registro de Asociados y el libro contable (diario, mayor, inventario y balances).	X
10	El terreno donde está ubicado el pozo y tanque de agua potable está debidamente inscrito en el Registro Nacional a nombre de la Asada.	X
Elaborado por:		Keyner Marchena			
Fecha:		22/01/2017			
Revisado por:		Alonso Vargas			
Fecha:		23/01/2017			

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 30. Hoja de cotejo Aspectos organizativos de la Asada de Florida

N°	Indicadores	SI	NO	N/A	Comentario
Aspectos Organizativos					
11.	Tiene Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos.	X
12.	Presenta un Plan Operativo Anual de Trabajo que contenga Políticas, programas y proyectos.	X
13.	Presentan un Reglamento Interno.	X	Consideran que el reglamento de Asadas indica el reglamento Interno.
14.	Tiene definidas las funciones de cada uno de los miembros de la Junta Directiva.	X	Consideran que el reglamento de Asadas indica las funciones.
15.	La Asada Presenta organigrama estructurado que muestre los grados jerárquicos de la organización.	X
16.	Presentan certificaciones de cursos o capacitaciones.	X
17.	Cuenta con manual de procedimientos en las labores de la Asada.	X
18.	Tiene manual de puestos para los miembros de la Junta Directiva, el cobrador (a) y fontanero (a).	X
19.	Cuentan con registros de participación (Listas de asistencia) en reuniones de Junta Directiva o Asambleas.	X
Elaborado por:				Keyner	
				Marchena	
Fecha:				22/01/2017	
Revisado por:				Alonso	
				Vargas	
Fecha:				23/01/2017	

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 31: Aspectos de Control Interno. Información de carácter general de la Asada de Florida de Nicoya

Nombre del cliente:	
Domicilio:	ASADA de Florida, Nicoya Florida de Nicoya
Teléfono:	2689-1039 / 8348-2199
Facsímil:	No Aplica
Responsable por el cliente:	Eduardo Quirós Gómez
Contacto inicial:	Eduardo Quirós Gómez
Fecha de la oferta:	Setiembre 2016
Periodo que se debe cubrir:	2015-2016
Dirección a que debe enviarse el informe:	Florida de Nicoya
Copias del informe:	Una copia
Forma de pago:	No Aplica
Responsable de pago:	No Aplica
Fecha de inicio:	22 enero 2017
Fecha límite para entrega del informe:	Mayo 2017
Fecha de la revisión inicial:	22 enero 2017
Personas que brindan la información:	Eduardo Quirós Gómez / Yendry Hernández Ramírez

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 32: Aspectos de Control Interno. Identificación de los miembros de la Junta Directiva de la Asada de Florida

Numero asignado	Nombre del funcionario	Puesto que ocupa
1	Eduardo Quirós Gómez	Presidente
2	Yendry Hernández Ramírez	Secretaria
3	Camilo Obando Jiménez	Vicepresidente
4	Antonio Cruz Cruz	Fiscal
5	Cristina Mayorga Moraga	Tesorera
6	Dimas Mayorga Zúñiga	Vocal Uno
7	Nidia Marchena Villareal	Vocal Dos
8	Fidel Mayorga Mayorga	Vocal Tres
9	Dimas Mayorga Mayorga	Fontanero
10	Lidieth Mayorga Mena	Comisionista
11	Luz Milda Paniagua Paniagua	Contadora

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 33: Aspectos de Control Interno. Obligaciones de los funcionarios de la ASADA de Florida de Nicoya

Aspectos Contables y Generales

Responsables

- | | |
|--|-------------------|
| 1. ¿Quién prepara los asientos de diario? | Luzmilda Paniagua |
| 2. ¿Quién revisa y aprueba los asientos de diario? | Luzmilda Paniagua |
| 3. ¿Quién pasa los asientos al libro mayor? | Luzmilda Paniagua |
| 4. ¿Quién prepara los estados financieros? | Luzmilda Paniagua |
| 5. ¿Quién analiza las cuentas de gastos? | Luzmilda Paniagua |

Obligaciones Respecto a los ingresos

- | | |
|--|---|
| 7. ¿Quién recibe el dinero en efectivo? | Cristina Mayorga y
Eduardo Quirós |
| 8. ¿Quién registra los ingresos en efectivo? | Cristina Mayorga y
Eduardo Quirós |
| 9. ¿Quién prepara el depósito diario? | Cristina Mayorga y
Eduardo Quirós |
| 10. ¿Quién hace el depósito en el banco? | Cristina Mayorga y
Eduardo Quirós |
| 11. ¿Quién afecta las cuentas por cobrar? | Yendry Hernández,
Cristina Mayorga y
Eduardo Quirós |

Obligaciones Respecto a los egresos

13. ¿Quién prepara los cheques? Cristina Mayorga y Eduardo Quirós
14. ¿Quién revisa y refrenda los cheques? Miembros de Junta Directiva
15. ¿Quiénes firman los cheques? Cristina Mayorga y Eduardo Quirós
16. ¿Quién maneja los estados bancarios antes de la conciliación? Cristina Mayorga y Eduardo Quirós
17. ¿Quién efectúa la conciliación bancaria? Luzmilda Paniagua
18. ¿Quién mantiene el control de los formularios en blanco? Cristina Mayorga
19. ¿Quién aprueba el pago? Miembros Junta Directiva

Nota: Todos los pagos se realizan por medio de cheques, no disponen de una caja chica.

Obligaciones respecto a las existencias de mercaderías y similares

20. ¿Quién es el responsable por la custodia de los inventarios? Yendry Hernández
21. ¿Quién realiza recuentos periódicos de las existencias?

Miembros Junta
Directiva

22. ¿Quién recibe la mercadería que ingresa? Miembros Junta Directiva

23. ¿Quién mantiene el control de los seguros contra incendio y otros?

No hay seguros de ningún tipo

Obligaciones respecto a la propiedad, la planta y el equipo

24. ¿Quién autoriza la compra de los activos fijos? Miembros Junta Directiva

25. ¿Quién indica el monto que se destina a las mejoras, las adiciones o las reparaciones? Miembros Junta Directiva

26. ¿Quién mantiene en resguardo los títulos de la propiedad de los bienes? Miembros Junta Directiva

Obligaciones respecto a los pasivos

27. ¿Quién aprueba los préstamos bancarios? Asamblea General

28. ¿Quién está facultado para suscribir en nombre de la empresa los documentos por pagar? Cristina Mayorga y Eduardo Quirós

29. ¿Quién mantiene el registro para las cuentas pendientes de pago? Yendry Hernández,
Cristina Mayorga,
Eduardo Quirós

Obligaciones sobre las compras

30. ¿Quién es el responsable de emitir y autorizar las órdenes de compra?

Miembros Junta Directiva

Nota: No hay un formato de orden de compra establecido, tampoco tienen establecido un formato de requisición, ni vale por préstamo de dinero.

31. ¿Quién aprueba las facturas por compras en cuanto a cantidades, precios, descripción de las mercaderías, etc.?

Miembros Junta Directiva

Identificación de los procedimientos de control que utiliza la Asada de Florida de Nicoya

32. ¿Cada cuánto reciben informes financieros por parte del contador?

Mensualmente	(x)	Bimensualmente	()
Trimestralmente	()	Semestralmente	()
Anualmente	()	No se recibe Informes	()

33. ¿Cada cuánto realizan informes operativos y financieros al AyA?

Mensualmente	()	Bimensualmente	()
Trimestralmente	()	Semestralmente	()
Anualmente	(x)	No se realiza Informes	()

34. ¿Cuáles son las medidas de control (requisiciones, vales, entre otros) que tienen para determinar si lo recaudado monetariamente coincide con lo establecido por las lecturas de los medidores?

R/Por medio de los cortes. Deben coincidir los recibos cancelados con el dinero recaudado.

35. ¿Cada cuánto realizan conteo físico del inventario de herramientas y materiales de reparación de tuberías y medidores?

Mensualmente	(x)	Bimensualmente	()
Trimestralmente	()	Semestralmente	()
Anualmente	()	No se realiza conteos	()

Nota: No disponen de un formato para control de inventario.

36. ¿Cada cuánto realizan controles de calidad en el agua?

Mensualmente	()	Bimensualmente	()
Trimestralmente	()	Semestralmente	(x)
Anualmente	()	No se realiza controles	()

Anexo 34: Aspectos de Financieros. Información General de Contabilidad

Cuestionario Contabilidad General de Contabilidad					
Compañía: Asada de Florida de Nicoya					
Periodo cubierto: 2015-2016					
		SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1	¿Se mantienen al día los libros de contabilidad: mayor, diario e inventarios?	X	
2	¿Se suman y comparan mensualmente las cuentas del mayor con el balance general?	X	
3	¿Se mantienen los registros auxiliares necesarios?	X	
4	¿Existe un catálogo de cuentas completo y actualizado?	X	
5	¿Están protegidos físicamente los registros contables?	X	
6	¿Está limitado el acceso a los registros contables?	X	
7	¿Se preparan oportunamente los informes financieros?	X	
8	¿Se utilizan los presupuestos?	X	
Elaborado por:		Keyner Marchena			
Fecha:		22/01/2017			
Revisado por:		Alonso Vargas			
Fecha:		23/01/2017			

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 35: Aspectos de Financieros. Estado de Situación Comparativo
 periodos 2015-2016, Asada de Florida de Nicoya

ASOCIACION ADMINISTRADORA DEL ACUEUDCTO ALCANTARILLADO RURAL DE FLORIDA DE NICOYA CEDULA 3-002-623691 ESTADO DE SITUACION COMPARATIVO AL 30 DE SETIEMBRE 2015-2016 EN COLONES COSTARRICENSES			
	NOTAS	2016	2015
ACTIVO			
Activo Corriente			
Efectivo y Equivalentes	4	2,033,604.67	1,806,816.66
Depositos en Garantia		32,150.00	32,150.00
Total Activo Corriente		2,065,754.67	1,838,966.66
Activo no Corriente			
Equipo Neto	5	2,740,000.00	1,440,000.00
Depr Acum Equipo		-360,000.00	-273,600.00
Maquinaria	6	3,845,614.64	2,844,817.20
Depr Acum Maquinaria		-752,397.82	-581,708.79
Edificio e Instalaciones	7	2,200,000.00	2,200,000.00
Total activo no Corriente		7,673,216.82	5,629,508.41
TOTAL ACTIVO.		9,738,971.49	7,468,475.07
PASIVO MAS PATRIMONIO			
PASIVO			
Pasivo a Corto Plazo			
Cuota Ley Hidrante por Pagar	8	1,023,657.70	661,293.70
Total Pasivo a Corto Plazo		1,023,657.70	661,293.70
TOATAL PASIVO.		1,023,657.70	661,293.70
PATRIMONIO			
Utilidades del Perido		4,642,168.63	4,642,168.63
Utilidades Retenidas		2,165,012.74	3,124,509.07
Superavit Donado		1,908,132.42	-959,496.33
TOTAL PATRIMONIO		8,715,313.79	6,807,181.37
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO		9,738,971.49	7,468,475.07

LAS NOTAS ADJUNTAS SON PARTE INTEGRAL DE ESTE ESTADO PARA SU LECTURA E INTERPRETACION.

 Jose Eduardo Quiros Gomez
 Cédula 5-318-490

 Luzmilda Paniagua Paniagua
 Carne 18171

Fuente: Despacho de Contadores Garro Paniagua, 2017.

Anexo 36: Aspectos de Financieros. Estado de Resultados Comparativo periodos 2015-2016, Asada de Florida de Nicoya

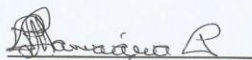
CUADRO - B

ASOCIACION ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO RURAL DE
FLORIDA DE NICOYA
CEDULA 3-002-623691
ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO
AL 30 DE SETIEMBRE 2015-2016
EN COLONES COSTARRICENSES

	NOTAS	2016	2015
INGRESOS			
Ingreso por Cuotas	9	13,153,979.00	12,038,456.00
Derecho Conexión	9	1,227,340.00	245,977.00
Reconexión y Multas	9	440,244.00	204,305.00
Intereses Ganados	9	3,205.47	7,397.94
TOTAL INGRESOS		14,824,768.47	12,496,135.94
Gastos Generales y Adm.	10	12,659,547.02	13,198,543.24
Depreciación Acumulada	10	257,089.03	257,089.03
TOTAL GASTOS DE OPERACION		12,916,636.05	13,455,632.27
UTILIDAD ANTES DE I.S.R.		1,908,132.42	-959,496.33
UTILIDAD DESPUES DE I.S.R.		1,908,132.42	-959,496.33

LAS NOTAS ADJUNTAS SON PARTE INTEGRAL DE ESTE ESTADO PARA SU LECTURA E INTERPRETACION.

Jose Eduardo Quiros Gomez
Cédula 5-318-490


Luzmilda Pantagua Paniagua
Carne 18171



Fuente: Despacho de Contadores Garro Paniagua, 2017.

Anexo 37: Aspectos de Financieros. Estado de Flujo de Efectivo Comparativo periodos 2015-2016, Asada de Florida de Nicoya

CUADRO - C	
<p>ASOCIACION ADMINISTRADORA DEL ACUEUDCTO ALCANTARILLADO RURAL DE FLORIDA DE NICOYA CEDULA 3-002-623691 ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO AL 30 DE SETIEMBRE 2015-2016 (En colones costarricenses)</p>	
	<p>SETIEMBRE 2016</p>
FLUJO DE EFECTIVO RESULTANTE DE LAS ACTIVIDADES OPERACIONALES:	
Utilidad del Período	1,908,132.42
Depreciación del Período	257,089.03
Subtotal	2,165,221.45
EFFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES OPERACIONALES:	
Disminucion en Impuestos y Retenciones por Pagar	362,364.00
TOTAL EFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES OPERACIONALES:	362,364.00
FLUJO DE EFECTIVO RESULTANTE DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:	
EFFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	0.00
FLUJO DE EFECTIVO RESULTANTE DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSION:	
Aumento en Maquinaria y Equipo	-2,300,797.44
EFFECTIVO NETO REQUERIDO POR LAS ACTIVIDADES DE INVERSION:	-2,300,797.44
AUMENTO NETO EN EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	226,788.01
EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL INICIO DEL AÑO	1,806,816.66
EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO AL FINAL DEL AÑO	2,033,604.67

Fuente: Despacho de Contadores Garro Paniagua, 2017.

Anexo 38: Aspectos de Financieros. Estado de Cambios en el Patrimonio
Comparativo periodos 2015-2016, Asada de Florida de Nicoya

ASOCIACION ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO ALCANTARILLADO RURAL DE FLORIDA DE NICOYA
CUADRO - D
CEDULA 3-002-623691
ESTADO DE VARIACION DEL PATRIMONIO
AL 30 DE SETIEMBRE 2015-2016
EN COLONES COSTARRICENSES

	<u>SET-2015</u>	<u>Disminucion</u>	<u>Aumento</u>	<u>SET-2016</u>
Otras cuentas Patrimoniales	4,642,168.63		0.00	4,642,168.63
Utilidades Retenidas	3,124,509.07	0.00	-959,496.33	2,165,012.74
Utilidad del Periodo	-959,496.33	0.00	2,867,628.75	1,908,132.42
Saldos	6,807,181.37	0.00	1,908,132.42	8,715,313.79

Fuente: Despacho de Contadores Garro Paniagua, 2017.

Anexo 39: Aspectos de Financieros. Activos fijos

Cuestionario Activos Fijos					
Compañía: Asada de Florida de Nicoya					
Periodo cubierto: 2015-2016					
		SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1	¿Son las adquisiciones de activos fijos debidamente autorizadas y aprobadas por la Junta Directiva?	X	
2	Indique si se originan todas las adquisiciones de activos fijos en requisiciones o asignaciones de un presupuesto que muestren:				
a.	El Costo estimado	X	
b.	Una descripción del activo	X	
c.	Las cuentas en que se hayan de cargar	X	
d.	Los motivos para su adquisición	X	
3	¿Existen Instalaciones abandonadas?	X	
4	Diga si se valúan los activos fijos:				
	Al precio de costo	X	
	A un valor revaluado	X	
	A algún otro valor	X	
5	¿Se requiere una aprobación por escrito antes de proceder a la venta de los activos fijos?	X	
6	¿Se requiere una aprobación por escrito antes de proceder a desechar un activo fijo?	X	
7	¿Se incluyen dentro de las cuentas de activo, aquellos activos fijos totalmente depreciados, pero que aún estén en uso?	X	
8	¿Se mantiene un debido control sobre las pequeñas herramientas, conservándolas en lugares específicos?	X	
Elaborado por:		Keyner Marchena			
Fecha:		22/01/2017			
Revisado por:		Alonso Vargas			
Fecha:		23/01/2017			

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 40: Aspectos de Financieros. Entradas de efectivo

Cuestionario Entradas de efectivo				
Compañía: Asada de Florida de Nicoya				
Periodo cubierto: 2015-2016				
	SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1				
	X	
2				
	X	
3				No se depositan diariamente porque no generan ingresos diarios. Pero si se depositan las entradas de efectivos de forma constante.
	X	
4				
	X	
5				
	X	
6				
	X	
7				
	X	
Elaborado por: _____				
Fecha: _____				
Revisado por: _____				
Fecha: _____				

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 41: Aspectos de Financieros. Salidas de efectivo

Cuestionario Salidas de efectivo (Excepto Nóminas) Compañía: ASADA de Florida de Nicoya Periodo cubierto: 2015-2016					
		SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1	¿A todos los cheques se les asigna un número anticipadamente por el impresor?	X	-----	-----	
2	¿Se lleva un adecuado control de todos los cheques cancelados, archivándolos en forma adecuada?	X	-----	-----	
3	¿Los cheques anulados son cortados para impedir que se vuelvan a utilizar?	X	-----	-----	
4	¿Se expiden todos los cheques a favor de alguna persona o compañía?	-----	X	-----	
5	¿Las personas que firman cheques están autorizadas para hacerlo?	X	-----	-----	
6	¿Se firman cheques solamente después de que hayan sido elaborados?	X	-----	-----	
7	¿Cuándo se presentan cheques para ser firmados, se acompañan las facturas y toda la demás documentación que justifique el pago?	X	-----	-----	
8	¿Son diferentes las personas quienes elaboran los cheques de quienes aprueban las facturas?	-----	X	-----	
9	¿Se concilian las cuentas bancarias al menos una vez al mes?	X	-----	-----	
10	¿Se hace entrega a la persona quien elabora la conciliación bancaria tanto de los estados de cuenta como de los cheques pagados devueltos por el banco?	X	-----	-----	
11	¿Se registran con prontitud todas las transferencias de fondos entre cuentas bancarias?	-----	-----	X	
	Elaborado por:	Keyner Marchena			
	Fecha:	22/01/2017			
	Revisado por:	Alonso Vargas			
	Fecha:	23/01/2017			

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 42: Aspectos de Financieros. Cuentas por pagar

Cuestionario				
Cuentas por Pagar				
Compañía: ASADA de Florida de Nicoya				
Periodo cubierto: 2015-2016				
	SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1	X	Solo en caso de las facturas.
	¿Existe un sistema adecuado respecto a las requisiciones de compras, a la colocación y aprobación de las órdenes de compra, al chequeo de la factura y aprobación para su pago?			
2	X	
	¿Se verifican los cálculos de las facturas de proveedores antes de ser contabilizadas?			
3	X	
	¿Se revisan y se tiene un control adecuado sobre los saldos deudores de cuentas por pagar?			
4	X	
	¿Autoriza la Junta Directiva a alguna persona firmar documentos para obtener préstamos?			
Elaborado por:	Keyner Marchena			
Fecha:	22/01/2017			
Revisado por:	Alonso Vargas			
Fecha:	23/01/2017			

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 43: Aspectos de Financieros. Pagos

Cuestionario Pagos					
Compañía: ASADA de Florida de Nicoya					
Periodo cubierto: 2015-2016					
		SI	NO	NO APLICA	COMENTARIOS
1	¿Son pasadas las facturas directamente a la contabilidad y selladas las copias con la palabra "duplicado"?	X	
2	Al procesar las facturas:				
	¿Se cotejan los datos contra las copias aprobadas de orden de compra?	X	
	¿Son verificados todos los cálculos, sumas, descuentos?	X	
3	¿Es efectuado todo pago con cheque?	X	
4	¿Se utilizan secuencialmente los cheques prenumerados?	X	
5	¿Es adecuado el control físico de los cheques en blanco?	X	
Elaborado por:		Keyner Marchena			
Fecha:		22/01/2017			
Revisado por:		Alonso Vargas			
Fecha:		23/01/2017			

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 44. Hoja de cotejo productivos de la Asada de Florida

N°	Indicadores	SI	NO	N/A	Comentario
	Aspectos de Producción				
20	Disponen de equipo y herramientas de fontanería para la instalación y reparación de tuberías y medidores.	X
21	Mantienen un inventario de los repuestos, tubos, pegamentos y demás materiales para la reparación e instalación de tuberías y medidores.	...	X
22	Tienen una bodega para almacenar las herramientas y materiales de reparación e instalación de tuberías y medidores.	...	X
23	Disponen de pozos debidamente certificados por el AyA para el abastecimiento de agua potable a la comunidad.	X
24	Disponen de un tanque para el almacenamiento del agua potable de la comunidad.	X
25	Cuentan con bomba para extracción y distribución del agua.	X
26	Existe un plan de mantenimiento de los pozos, medidores, tuberías y tanque.	...	X
27	Los pozos y tanque están debidamente protegidos y limpios	X
28	Disponen de bitácoras que respalden la ejecución del mantenimiento de los pozos, medidores, tuberías y tanque.	X
29	Tienen una oficina para resguardar la documentación de la ASADA y los expedientes de los asociados y para realizar las funciones administrativas y sesiones ordinarias de la Junta Directiva.	...	X
30	Cuentan con medidores de consumo de agua potable.	X
31	Poseen de un diseño de rutas y período para las lecturas de los medidores.	...	X
32	Cuentan con el mobiliario y equipo, tales como mesas de reuniones, escritorio, sillas, archivos y computadoras para realizar las funciones administrativas y sesiones ordinarias de la Junta Directiva.	X
33	Tiene debidamente identificado y documentado las tarifas de cobro.	X
34	Tiene identificado y documentado la forma de cobro, en que se indique el período de lectura, facturación, multas, corte por morosidad y reconexión.	X
35	Disponen de un método de notificación por escrito en que se indique la suspensión o corte parciales de agua.	...	X
36	Disponen de algún método de notificación por escrito para el corte del servicio de agua potable por morosidad.	X
37	Tienen registros del consumo de agua por parte de los usuarios.	X
38	Presenta registros de gastos en servicios generales (Electricidad, agua, teléfono).	X
39	Presentan registros sobre controles de calidad en el agua.	X
	Elaborado por:				Keyner Marchena
	Fecha:				22/01/2017
	Revisado por:				Alonso Vargas
	Fecha:				23/01/2017

Fuente: Elaboración propia, 2017.

Anexo 45: Cuestionario para usuarios del servicio de agua potable en la Asada de Florida



Cuestionario para usuarios del servicio de agua potable en la Asada de Florida

El presente cuestionario pertenece a estudiantes de licenciatura de la carrera de Administración con énfasis en Finanzas de la Universidad Nacional, Sede Regional Chorotega, Campus Nicoya. Está dirigido a los usuarios del servicio de agua potable de la Asada de la comunidad de Florida de Nicoya.

La información que se recolecte en dicha entrevista será con fines académicos y confidenciales. A la vez, se agradece su tiempo brindado.

1. ¿Está inscrito como socio activo de la Asada de Florida de Nicoya?

SÍ () (Pase a la pregunta 3)

NO ()

2. ¿Le gustaría ser asociado de la Asada de Florida?

SÍ ()

NO ()

¿Por

qué? _____

3. ¿La Asada le dio a conocer por medio de un documento los requisitos para la solicitud y utilización del agua potable en la comunidad?

SÍ ()

NO ()

4. ¿Una vez presentada su solicitud con requisitos completos, cuánto tiempo tuvo que esperar para poder disponer del servicio de agua potable?

De 0 a 5 días () De 5 a 10 días () De 10 a 15 días ()

Más de 15 días ()

5. ¿Sabe cuáles son los acuerdos y proyectos impulsados por parte de la Junta Directiva de la Asada?

SÍ ()

NO ()

6. ¿Ha tenido inconvenientes en el servicio que le brinda la Asada?

SÍ ()

NO () (Pase a la

pregunta 9)

7. ¿Qué tipo de inconvenientes ha tenido en su servicio de agua potable?

8. ¿Cómo considera la repuesta de la Junta Directiva en relación con los inconvenientes con respecto al servicio de agua potable?

Muy bueno () Bueno () Regular () Malo ()

Muy malo ()

9. ¿La Asada le informa de manera anticipada los cortes del servicio para la racionalización del agua?

SÍ ()

NO ()

10. ¿La Asada informa los periodos de facturación, multa por atrasos y corte por morosidad?

SÍ ()

NO ()

11. ¿Considera que el cobro realizado por parte de la Asada va acorde con el servicio brindado?

SÍ ()

NO ()

12. ¿La Junta Directiva de la Asada hace campañas o promueve información acerca del uso racional del agua potable que abastece a la comunidad?

SÍ ()

NO () (Pase a la

pregunta 12)

13. ¿Qué tipo de campañas o información promueve la Asada para el uso racional del agua potable en la comunidad?

14. ¿La Asada de Florida lo (a) convoca a las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias?

SÍ ()

NO ()

15. ¿La asada de Florida brinda anualmente informes de labores?

SÍ ()

NO ()

16. ¿Cuál es el grado de satisfacción que tiene con respecto al servicio que brinda la Asada de Florida? Siendo **1** el grado más bajo y **10** el grado más alto.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

17. ¿Qué recomendaciones o puntos de mejora daría como cliente a la Asada?
