



ULACIT
UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
— COSTA RICA —

LICENCIATURA EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

PROYECTO, SEMINARIO DE GRADUACIÓN

**PROPUESTA DE UN PLAN DE NEGOCIOS BASADA EN
EMPREDEDURISMO SOCIAL, PARA CONVERTIR LA ASADA DE
JERICÓ DESAMPARADOS EN UNA ORGANIZACIÓN
AUTOSIFICIENTE, A PARTIR DEL 2014.**

PROFESORA

MARÍA VANESSA ZAMORA GONZÁLEZ

ELABORADO POR:

ALBA VARGAS VARGAS

10 Agosto, 2014

Acrónimos

ASADAS: Asociaciones Administradoras de sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales.

ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

COOPESANTOS, RL. Cooperativa de Electrificación Rural Los Santos

ICAA: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.

IMAS: Instituto Mixto de Ayuda Social

DNA: Dirección Nacional de Aguas

FODA: Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas

MINAE: Ministerio de Ambiente y Energía

MTSS:

MS: Ministerio de Salud

OIT: Organismo Internacional del Trabajo

ONG'S: Organizaciones no Gubernamentales

Tabla de contenido

Acrónimos	2
Resumen ejecutivo	4
Abstract	7
CAPÍTULO I	9
Introducción	9
Justificación.....	10
Título	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Pregunta de investigación	11
Problema de investigación	12
Hipótesis	12
Alcances:	12
Limitaciones	12
CAPÍTULO II	13
a. Organización	13
Historia	13
Misión.....	14
Visión	14
Valores.....	14
Organigrama	15
Logros	15
Actividades.....	16
Servicios	16
Población	16
Marco jurídico.....	16
Marco teórico:.....	17
b. Conceptos clave, emprendedurismo	17
Emprendimiento social.....	18
Características del emprendedor	18

Cultura del Emprendimiento.....	20
Contagiar una cultura de emprendimiento	20
Sostenibilidad del emprendimiento	20
Plan de negocios.....	20
CAPÍTULO III	21
Marco Metodológico.....	21
Cuadro de operacionalización de las variables.....	23
CAPÍTULO IV	24
Resultados de la investigación.....	24
CAPÍTULO V	41
Propuesta plan de negocios, social, financiero - administrativo.....	41
CAPÍTULO VI	48
Conclusiones y recomendaciones	48
Conclusiones	48
Recomendaciones	49
Anexos	51
Referencias bibliográficas	56

Resumen ejecutivo

La finalidad de este Proyecto de investigación es elaborar una propuesta de negocios, que permita que la ASADA de Jericó Desamparados sea autosuficiente en términos económicos, a partir del 2014, mejorando el cobro del servicio que ofrece y disminuyendo la morosidad que tienen los abonados. El mismo se sustenta en un modelo de negocios, según Fleitman (2000), “consiste en una serie de actividades relacionadas entre sí, para el comienzo o desarrollo de una organización.” De esta forma se desea incorporar estrategias para que la Junta Directiva de la ASADA, logre ser eficiente en la captación del dinero.

Además se intenta introducir el concepto de emprendedurismo social, a la comunidad de Jericó, con el fin de plantear una retribución a la sociedad, mediante esfuerzos dirigidos a un cambio donde los vecinos se vendrían beneficiados mediante ideas y herramientas que puestas en práctica favorecerán a todos. Las ASADAS son asociaciones rurales encargadas de velar por el mantenimiento y administración del acueducto comunitario, conforme con la Ley Nº 218, aprobada en 1939 así como el Reglamento de ASADAS, creado en el 2005 por decreto ejecutivo del MINAE y el Ministerio de Salud.

Esta investigación se ha realizado por medio de un enfoque cuantitativo, es secuencial y probatorio, indica Hernández Sampieri (2010) y debe ser lo más objetivo. Cada etapa procede de la siguiente y no se pueden saltar pasos, aunque se pueden redefinir fases. Facilita la comparación entre estudios similares, a su vez proporciona profundidad a los datos, este enfoque ha sido utilizado por las ciencias exactas. La información se obtuvo por medio de fuentes primarias, se realizaron cincuenta encuestas para que los mismos pobladores definieran cuáles eran los métodos o soluciones para la actual crisis financiera, por causa de la alta morosidad por la que pasa la ASADA.

Dentro de los principales resultados que se encontraron en dicha encuesta se indica que el 24 % de la población cancela su recibo después del vencimiento, esto es una razón por la que la ASADA no cuenta con liquidez oportuna para pagar sus deudas mensuales, y por lo que el estado de resultados refleja una

utilidad negativa, situación que se puede corregir utilizando el Reglamento de Prestación de Servicios a los clientes, del ICAA, publicado en Las Gacetas N 131, y 159 de 1997, en el que multa el atraso en el pago del consumo en el servicio. Además es una guía que establece los derechos de las partes, y es parte integral de la relación de servicios del ICAA y de sus clientes.

También se consultó si la población estaría de acuerdo con una campaña para incentivar el ahorro en el consumo del agua en la comunidad y el 100 % de la muestra indica que está de acuerdo, de esta forma se refleja que los pobladores reconocen la importancia del recurso hídrico y que el mismo se debe de cuidar y proteger.

Además se realizó un análisis FODA, este se puede tomar como diagnóstico para la correcta toma de decisiones, realizando una planeación adecuada para disminuir las debilidades e incrementar las fortalezas, atender oportunamente las amenazas para así aprovechar las oportunidades y de este modo alcanzar los objetivos, misión y visión de la Asociación.

Para concluir, la muestra en estudio indica estar anuente en participar lo que requieren es que la Junta Directiva optimice los canales de comunicación, para que haya una mayor integración comunal en las decisiones que se toman, para una mejor sostenibilidad de la organización a través del tiempo.

Entre las principales recomendaciones se puede indicar que la ASADA de Jericó Desamparados, debe considerar como una oportunidad el Convenio entre la Asociación y el ICAA. Además seguir los lineamientos estipulados por el Reglamentos de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales, así como utilizar el Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, y la tabla de tarifas de la ARESEP, sería beneficioso en la correcta administración, ya que tienen sustento legal en las que puede evitar inconvenientes futuros con abonados molestos en el cobro del servicio.

Abstract

The objectives of this study are related with the implementation of a model business, that the ASADA could be self-sufficient in economics terms, by 2014. It necessary improves the collection of the water services and then, the ASADA could be reducing debts from users. The business model would like to incorporate new strategies for the ASADA can get efficient in collect offering the money.

Additionally, this investigation will introduce the concept of social entrepreneurship in the Jerico Desamparados community. It is necessary to give retribution to the society and to make a change on the neighbors that could get benefits between ideas and tools to return efforts to people in town.

The law regulation # 218 of 1939 and the regulation of 2005, is a guide for the ASADAS, this investigation was performed by a quantitative approach is sequential and look evidence, as indicates Hernandez Sampieri (2010) and should be an objective. Each stage proceeds as follows and you cannot skip steps, but you can redefine phases.

The information gotten was from primary sources. Fifty surveys were conducted. The investigation gave some principals results of the surveys that 24 % from surveys; for example paid the receipt after expiries, therefore this could be a reason why the ASADA can't have enough money to pay their expenses results in a negative utility.

This situation can be changed if the ASADA uses a "Reglamento de presentación de servicios a los clientes", this regulate is a filter to regulation the services. Another important question asked in the survey was if people would like to save water in the community, and a 100% percent answered yes.

In this investigation a SWAT was made (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) and with this information you can diagnose the correct decision, therefore it is also important to realize a planning to achieve the objectives, mission and vision of ASADA.

The main recommendations to the ASADA Jerico Desamparados are to make an agreement between the Association and the ICAA. Also to follow the guidelines stipulated by the regulations of the administering organizations for Aqueducts and Communal Sewage and use Regulation Service Delivery to Customers, as well as the rating table that ARESEP has, so it would be beneficial to have a legal support to avoid future problems with subscribers.

CAPÍTULO I

Introducción

El agua resulta ser indispensable para la vida, en todas sus dimensiones y en Costa Rica la administración del agua sufre de una serie de desfases con respecto al tiempo, ya que la Ley de Aguas actualmente vigente es de 1942, por lo que presenta inconsistencias en la actualidad.

Lamentablemente con una ley de hace más de 70 años de vigencia resulta difícil el uso correcto del recurso hídrico, a pesar de las múltiples leyes que se han ido incorporando a través del tiempo. No han favorecido la correcta toma de decisiones, porque éstas son tomadas por unos pocos que si se interesan en este recurso tan vital, pero la falta de planificación efectiva ha provocado un manejo indebido en algunos casos.

Poco a poco se ha ido cediendo responsabilidad a las comunidades, y así es como se han creado las ASADAS, que es una figura local que intenta integrar el interés comunitario, a un bajo costo, promoviendo participación de los mismos vecinos, el Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ICAA), es la entidad rectora de prestar el servicio. Sin embargo, es importante indicar que el ICAA ejerce un gran poder sobre las ASADAS.

Todo lo relacionado al funcionamiento de las ASADAS, está regulado por la Ley de Asociaciones y en el Reglamento de las Asociaciones Administradoras de los Acueductos y Alcantarillados. Al regirse con esta normativa propia de las asociaciones, las ASADAS deben nombrar una junta directiva, la cual, junto a la asamblea general de abonados, es uno de los dos órganos que la conforman. Constituida por los mismos vecinos usuarios del servicio, esto fortalece el interés directo por participar en la toma de decisiones.

Justificación

Debido a los actuales problemas de liquidez que presenta la ASADA, se buscan obtener soluciones para solventar las deudas actuales y futuras que genera la misma, para que logre ser autosuficiente en términos económicos, por lo que es necesario implementar una serie de estrategias para mejorar el método de cobro que se está utilizando actualmente.

Se desean incorporar alternativas para mejorar la recaudación y el cobro por los servicios que brinda la Asociación, la propuesta es abastecer de estrategias alternativas para que la ASADA de Jericó Desamparados, logre acercar a los abonados a realizar los pagos oportunos, así como a cancelar las deudas pendientes que tengas actualmente.

Con esta investigación se pretende incorporar el concepto de emprendedurismo social; con el fin de plantear una retribución a la sociedad, mediante esfuerzos dirigidos a un cambio donde las personas de la comunidad se vendrían beneficiadas mediante ideas y herramientas que puestas en práctica favorecerán a todos.

Todas aquellas personas que deseen ser emprendedores sociales constituyen una parte importante del proceso de crecimiento, ya que genera mayor riqueza y bienestar distribuida a nivel social. Ofreciendo innovación para cubrir carencias actuales por las que pasa el país y que a futuro se convierten en factores de mejora continua dando mayor aporte y estabilidad a la organización.

Por medio del empoderamiento comunal se pueden obtener resultados inesperados, ya que la gente en conjunto puede derribar obstáculos con mayor facilidad si tiene un fin en común y si se trabaja con amor para ello.

Título

Propuesta de un Plan de Negocios basada en emprendedurismo social, para convertir la Asociación Administradora de Acueducto y Alcantarillado comunal (ASADA) de Jericó Desamparados, en una organización económicamente autosuficiente en el 2014.

Objetivo general

Elaborar un plan de negocios que le permita a la Asociación Administradora de Acueducto y Alcantarillado comunal (ASADA) de Jericó Desamparados, convertirse en una organización económicamente autosuficiente, permitiéndole ser sostenible a través del tiempo, iniciando en el 2014.

Objetivos específicos

- Identificar las necesidades actuales de la ASADA de la comunidad de Jericó de Desamparados, para que el plan de negocios pueda cubrirlas.
- Determinar algunas estrategias que se pueden aplicar en la comunidad de Jericó de Desamparados, para que pueda recaudar eficazmente el cobro por sus servicios de agua potable.
- Proponer algunas alternativas de pago, para aquellos abonados que están **morosos, y que deseen realizarlo, con el fin de evitar cobros judiciales o / y administrativos.**

Pregunta de investigación

¿Cómo lograr que la ASADA de Jericó Desamparados, pueda convertirse en una organización económicamente autosuficiente, permitiéndole ser sostenible a partir del 2014?

Problema de investigación

Actualmente la ASADA de Jericó Desamparados, no tiene la suficiente liquidez monetaria, para hacerle frente a los actuales costos fijos que genera la misma, ya que los abonados no cancelan a tiempo o bien se encuentran morosos.

Hipótesis

La ASADA, de Jericó Desamparados, será autosuficiente mediante la puesta en práctica del plan de negocios que se desea implementar, a partir del 2014.

Alcances:

- La investigación logró identificar las necesidades actuales de la ASADA de la comunidad de Jericó de Desamparados, para que el plan de negocios pueda cubrirlas.
- La investigación determinó algunas formas que se pueden aplicar en la comunidad de Jericó de Desamparados, para que pueda recaudar eficazmente el cobro por sus servicios de agua potable, como son la corta de agua a aquellos abonados que no estén al día con su pago, así como las conexiones y reconexiones, dar seguimiento a abonados nuevos y realizar inspecciones semanales a la zona para verificar si están realizando alguna construcción nueva, con el fin de obtener abonos nuevos.
- El presente trabajo propuso algunas alternativas de pago, para aquellos abonados que están morosos, y que deseen el pago correspondiente a la deuda actual, con el fin de evitar cobros judiciales o / y administrativos.

Limitaciones

- El presente proyecto será revisado y evaluado por Acueductos y Alcantarillados (ICAA) hasta el próximo mes de enero del 2015, por lo que puede ser que la información obtenida se torne obsoleta.
- Para este proyecto no se obtuvo la información de las actas que se tomaron del 2003 al 2009, por lo que se desconoce gran parte de la historia y de la toma de decisiones que realizaron en ese lapso de tiempo.

CAPÍTULO II

a. Organización

Historia

Según, (**Autor**, 1996), la ASADA de Jericó Desamparados se conformó desde el 17 de agosto 1996, con siete miembros, quien fueron elegidos en una Asamblea General Ordinaria, constituidos de la siguiente manera: Presidente, Vicepresidente, Tesorero, Secretario, y tres vocales. Se define que los miembros elegidos para conformar la nueva Junta Directiva de la ASADA, tendrán voz y voto, así como los asociados tendrán derecho a voz en las asambleas que se programen, con el fin de que el pueblo sea escuchado en este tipo de reuniones. Se realizaran dos tipos de Asambleas ordinarias y extraordinarias.

Cada dos años se debe elegir una nueva Junta Directiva, en asamblea Ordinaria y en caso de ausencias u otro tipo de situaciones, se reeligen nuevos miembros de la Junta Directiva en Asambleas Extraordinarias, en estas Asambleas también se pueden modificar o reformar los estatutos. Tanto los miembros de la Junta Directiva y el fiscal, pueden ser reelectos.

Se debe presentar un informe financiero al ICAA al menos una vez al año. Con el fin de reportar el uso y manejo de fondos públicos, así como también se debe presentar un informe a la Asamblea General; La Junta Directiva debe reunirse cada quince días y en reuniones ordinarias, y extraordinarias queda a criterio de los miembros de la Junta, cuando estos crean que es conveniente y necesario realizarlas. La Asociación se registró por la ley y reglamentos de ASADAS, que el ICAA, mantenga vigente.

Se llevó dicha acta al registro público y fue aprobada hasta el 18 de setiembre de 1996. Del 2003 al 2009, no hay documentación de la administración de dicha Asociación, ya que al parecer no se llevaba adecuadamente la información, por lo que no se documentó correctamente.

A partir del 2009, se nombró una nueva Junta Directiva, que en la mayoría son aun los mismos miembros y son los que han logrado reestablecer la ASADA, y tratar de continuar con el propósito inicial de la misma. Actualmente se rigen por el reglamento de asociaciones Administradoras de Sistema de Acueductos y Alcantarillados comunales, del 05 de agosto del 2005, publicado en la Gaceta N° 150.

Misión

Contribuir al bienestar de la población de Jericó Desamparados, fortaleciendo el recurso hídrico brindando una óptima calidad por medio de una gestión integral, honesta y responsable, (Junta Directiva ASADA, 2014).

Visión

Vigilar y promover continuamente el uso racional y correcto del recurso hídrico. (Junta Directiva ASADA, 2014).

Valores

Según la Junta Directiva ASADA (2014), los valores presentes en la ASADA de Jericó Desamparados son:

- Honestidad.
- Responsabilidad.
- Espíritu de servir.

Organigrama



Figura N° 1

Fuente: Elaboración propia 2014.

Logros

Según Villegas (2014), la ASADA, adquirió un activo a inicios del 2014, el mismo es una motocicleta para que el fontanero se pueda desplazar a realizar sus recorridos de revisión diarias de las fuentes de captación del agua, así como la lectura correspondiente del consumo que ha gastado cada abonado.

La Junta Directiva tomo la decisión de crear una oficina, y contratar un administrador para que los abonados puedan ir a cancelar directamente a la ASADA, y no como lo están haciendo actualmente por medio de recaudadores intermediarios. Además se llegó al acuerdo de eliminar las comisiones que se les otorgan a los recaudadores, con el fin de trasladar ese porcentaje al salario que se negoció con el administrador.

También se desea recuperar la impresión de los recibos, así como la contabilidad general de la ASADA, que la ha estado llevando un ex miembro de la Asociación desde los inicios de la misma, ya que el control que ha mantenido ha sido confuso

a través del tiempo por lo que se incorporara un nuevo sistema contable a partir de julio 2014.

Actividades

Según Villegas, (2014), normalmente no participan en actividades, porque deben de consultar con el ICAA para que les otorguen un permiso, pero como se han visto con una liquidez crítica, en el mes de enero del 2014 participaron en conjunto con la Asociación de Desarrollo de la comunidad, en una Cabalgata la misma genero el ingreso para la compra de la motocicleta.

Servicios

Ofrecen a la comunidad de Jericó de Desamparados el abastecimiento del recurso hídrico. (Villegas, 2014).

Población

Actualmente se abastecen del recurso hídrico 350 familias de diferentes poblados como son Barrio Bella Vista, el Rincón, el Guinealillo, Nazaret, entre otros.

Marco jurídico

Costa Rica es un país que se ha esmerado por proteger el recurso hídrico, muestra de esto es la ley que se estableció desde mayo 1884, que fue la primera que protegió las aguas y la misma fue derogada en agosto de 1942 con la actual Ley de Aguas, N° 276.

Las ASADAS son asociaciones encargadas de velar por el mantenimiento y administración del acueducto rural comunitario, de conformidad con la Ley N° 218 conocida como Ley de asociaciones, aprobada en 1939 así como el Reglamento de ASADAS, creado en el 2005, y publicado en la gaceta N° 150, por decreto ejecutivo del MINAE y el Ministerio de Salud. Así también el Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, publicado en las Gacetas N° 131 del año 1996 y 159 del año 1997.

La Ley Orgánica del Ministerio de Salud N° 5412, vela para que el agua sea de calidad y potable para el consumo del país. A su vez también la Ley general de salud N° 5395, regulan que el agua sea la adecuada para el ser humano.

Según Villegas (2014), lo que se refiere a canales de comunicación y la persona contacto son los miembros de la Junta Directiva de la ASADA, y próximamente la Oficina que se ubicara en las instalaciones del Salón Comunal.

Marco teórico:

b. Conceptos clave, emprendedurismo

El emprendedurismo se remonta a la definición del economista francés Richard Cantillon (1755), quien definió al emprendedor como “agente económico que compra medios de producción a determinado precio, a fin de combinarlos y crear un nuevo producto”. Años más tarde, el también economista francés J. B. Say agregó que el emprendedor es un líder que atrae a otras personas para formar organizaciones productivas. Un siglo más tarde, Alfred Marshall, economista británico, resaltó la importancia de los emprendedores en los procesos productivos (Quevedo Monjarás, L.M; Izar Landeta, J. M.; Romo Rojas, L., 2010).

Por su parte, el emprendedurismo social, como concepto, es aún más reciente y se enfoca en la contribución que implica para la sociedad, así como la responsabilidad que adoptan ciertas organizaciones para generar un crecimiento económico y fomentar la innovación dentro de sectores que ocupan un impulso para llevar a cabo el emprendedurismo (Bjerke y Karlsson, 2013).

El concepto «emprendedor» según (Alonso y Galve, 2008) tiene relación con aspectos positivos, ya que representa al que toma la iniciativa. Promulgando la creación de una empresa, superando las infortunios que eso con lleve. Los emprendedores, atendiendo a su función de nuevos empresarios, son personas que innovan, identifican y crean nuevas oportunidades de negocios (Campos, 1997): reuniendo y coordinando nuevas combinaciones de recursos para extraer los máximos beneficios de sus innovaciones en un entorno incierto, realizan la gestión directiva de los diferentes recursos que se ponen en juego para crear una

empresa (Casillas y Martí, 2003, Bermejo y de la Vega, 2003). Está claro que si existe un elemento esencial y determinante del éxito empresarial, ese es la propia actitud del emprendedor y su forma de enfrentarse al riesgo.

Emprendimiento social

Álvaro Ramírez, del Departamento de Creación de Empleos y Desarrollo de la Empresa la OIT (2010), explica que no existe una definición única y universal sobre emprendimiento social. Ni tampoco existe un único tipo. Sin embargo, todo emprendimiento social incluye tres elementos clave: un objetivo social, una innovación transformadora y un modelo de negocios sostenible.

El emprendimiento social suele darse, y tener éxito, en los sectores de la economía donde el mercado ha fallado y la acción del Estado es inexistente o ineficaz. Un emprendimiento social, cuando resulta exitoso, puede no sólo transformar las vidas de los beneficiarios, sino también la forma de abordar un problema en general.

Características del emprendedor

Quizás el emprendedor no nace, se hace, pero al igual que un aprendiz de pianista necesita agilizar su destreza digital, su vista y, sobre todo, su oído, un emprendedor necesitará potenciar sus capacidades, tanto personales como empresariales. Algunas características son adquiribles (García y Boria, 2006), principales características o aptitudes que, según los autores mencionados, definen al emprendedor:

Ambición; Suele estar en vinculación con el llamado «espíritu competitivo», pero no se trata necesariamente de vencer a la competencia con un sentimiento de derrotarla, sino simplemente de ser superior a ella (Ayerbe y Larrea, 1995).

Aptitud mental positiva; De esta manera se asumen las cargas laborales y las inclemencias del mercado y se toman medidas sin dejarse influir por los estados de ánimo (Timmons, 1994).

Creatividad; Esta característica puede ser clave, para diferenciar al emprendedor del empresario. La creación de una nueva empresa constituye el nacimiento de un nuevo sistema (Hawkins y Turla, 1987).

Iniciativa; La pro actividad se relaciona con tomar la iniciativa anticipando y llevando a cabo nuevas oportunidades, y crear o participar en mercados emergentes (Gibb, 1993).

Tenacidad; Para lograr el éxito hay que desear poder desarrollar las ideas y ponerlas en práctica, hay que creer tan decididamente en esa idea que todo lo demás carezca de sentido comparado con ella (Rock, 1987).

Visión de futuro. Es la capacidad de analizar los datos actuales para, hacer una proyección en el tiempo, predecir los próximos movimientos del mercado y saber adelantarse adoptando las medidas que sean oportunas (Filella, 1997; Maqueda et al., 2003).

Actitud negociadora y comercial; El objetivo último de un verdadero proceso de negociación no es «hundir» a nadie, sino intentar que cada parte logre los objetivos que se había definido previamente, o aquellos que va considerando posibles o convenientes (Douglas y Judge, 2001).

Decisión; Es una capacidad específica de la labor gerencial, que conformará el modelo de mando ejercido (Arents 2004).

Liderazgo; Consistente en expresar claramente ideas y conceptos, de manera explícita y convincente haciendo partícipe a los que te rodean, y logrando que estos los asuman como objetivos propios (Anzola, 2005; Bueno, 2007).

Planificación; Según Dolabela (2003), el deseo es algo pasivo e inactivo, es algo ocioso que no está impulsado por un esfuerzo mental. Sin embargo, el soñar está siempre respaldado por un plan de acción, que tiene como objetivo obtener unos resultados. Se requiere la elaboración de estrategias y planeamientos a futuro, no importando el tamaño de la futura empresa o la simplicidad de la estrategia (Steward y Roth, 2001; Sandberg et al., 2001).

Dotes sociales; Los emprendedores se diferencian del resto por su sentido de la búsqueda y necesidad de conocimiento, pero sobre todo, por unas mayores «competencias sociales» (Barón, 2000; Sainz de Vicuña, 2006; Smith, 2005).

Cultura del Emprendimiento

Es el conjunto de valores, creencias, ideologías, hábitos, costumbres y normas, que comparte un grupo de personas hacia el emprendimiento, que surgen en la interrelación social, los cuales generan patrones de comportamiento colectivos y establece una identidad entre sus miembros y lo identifica y diferencia de otro grupo. La formación para el emprendimiento, busca el desarrollo de la cultura del emprendimiento con acciones basadas en la formación de competencias básicas, laborales, ciudadanas y empresariales dentro del sistema educativo formal y no formal y su articulación con el sector productivo.

Contagiar una cultura de emprendimiento

Según Aguirre (2014), para incentivar la cultura del emprendimiento es preciso que se inicie un proceso desde muy pequeño. Este proceso debe contemplar estrategias que con llevan a la persona a tener certeza que mediante la creación de proyectos productivos se puede a llegar a triunfar tanto personal como económicamente.

Aguirre (2014), indica que lamentablemente, el país y la educación que se recibe se han encargado de formar empleados y asalariados más no empresarios. Y no solo el sistema educativo, la estructura familiar y social producen empleados y no emprendedores.

Sostenibilidad del emprendimiento

Se basa en una redistribución progresiva por parte de la empresa para con la sociedad por medio de trabajo de esta forma alcanza su objetivo de lograr la incorporación de más miembros ampliándola para beneficiar a más personas.

Plan de negocios

Según Fleitman (2000), un plan de negocios es un instrumento clave y fundamental para el éxito, el cual consiste en una serie de actividades relacionadas entre sí, para el comienzo o desarrollo de una empresa. Así como una guía que facilita la creación o el crecimiento de una organización. De esta manera, el plan de negocios es un instrumento que permite comunicar una idea de negocio para venderla u obtener una respuesta positiva por parte de los inversionistas. También es una herramienta de uso interno para el empresario, ya

que le permite evaluar la viabilidad de ideas concretando seguimiento de puesta en marcha para obtener resultados deseados.

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

Según Hernández Sampieri (2010), la investigación se define como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno haciendo referencia a dos enfoques, el cualitativo y el cuantitativo, los mismos buscan generar conocimiento sobre algo en particular que se está investigando.

En el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, indica Hernández Sampieri (2010) y debe ser lo más objetivo. Cada etapa procede de la siguiente y no se pueden saltar pasos, aunque se pueden redefinir fases. Facilita la comparación entre estudios similares, a su vez proporciona profundidad a los datos, este enfoque ha sido utilizado por las ciencias exactas.

Hernández Sampieri (2010), se refiere al enfoque cualitativo descrito es de forma espiral o circular, en el que las etapas interactúan entre sí, sin seguir secuencia, y pretende encontrar resultados, además se utiliza la lógica y razonamiento deductivo, se toma en cuenta puntos de vista de los participantes. Este enfoque es flexible, intenta reconstruir la realidad tal y como es observada por sus participantes y se ha empleado más para las disciplinas humanísticas. Ambos enfoques son considerados formas de hacer ciencia y producir conocimiento.

Hernández Sampieri (2010), hace referencia indicando que las ideas de investigación representan el primer acercamiento a la realidad que se desea investigar, y se van construyendo con un primer acercamiento a la realidad objetiva (desde una perspectiva cuantitativa), a la realidad subjetiva desde una perspectiva cualitativa) o bien una intersubjetiva (desde una óptica mixta). En el presente trabajo de investigación se realizara un enfoque mixto.

Al estructurar ideas de investigación se va canalizando que se desea obtener, con mayor claridad se puede ir abarcando e ir nutriendo de conocimientos de otras áreas para ir formando criterios, con nuevas interrogantes así como cuestionamientos a la misma investigación.

Hernández Sampieri (2010), indica que las preguntas de investigación orientan las respuestas por medio de investigación, estas deben ser claras para obtener lo que se desea. Además señala que la justificación es el porqué de la investigación que se va a ir demostrando la importancia del mismo.

La información se obtendrá por medio de fuentes primarias, Se realizará por medio de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y exploratorio, se aplicarán cincuenta encuestas para que los mismos pobladores vayan definiendo cuáles serán los métodos o soluciones para la actual crisis financiera por causa de la alta morosidad por la que pasa la ASADA, y a su vez encuentren una solución viable para que logre ser en términos económicos autosuficiente.

Adicionalmente se utilizarán fuentes secundarias, como estudios o investigaciones que se hayan realizado en la zona y que estos puedan dar algún aporte adicional a esta investigación.

Se realizará un análisis por medio de una matriz de un FODA, (en el que se investigarán las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) con las que cuenta la Asociación con el fin de identificar las necesidades actuales para que el plan de negocios pueda determinar cuáles son los procedimientos que debe seguir para tener éxito en este proyecto.

El investigador es el instrumento de recolección de datos, y la técnica es la observación, a través de la aplicación de un cuestionario, con una serie de preguntas dirigidas a los abonados del servicio de la ASADA, de Jericó Desamparados, las preguntas están orientadas a resolver las interrogantes planteadas en los objetivos específicos de este trabajo de investigación, consecutivamente se tribulará las respuestas con el fin de presentar conclusiones y recomendaciones de conformidad con lo observado por el investigador.

Cuadro N ° 1

Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivos específicos	Variable	Indicador	Definición conceptual	Instrumentalización	Operacionalización
Identificar las necesidades actuales de la ASADA de la comunidad de Jericó de Desamparados, para que el plan de negocios pueda cubrirlas.	Necesidades	Lista de necesidades	Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida, según lo define la Real Academia Española.	Encuesta	Preguntas 02, 03, 18 y 19 de la encuesta.
Determinar algunas estrategias que se pueden aplicar en la comunidad de Jericó de Desamparados, para que pueda recaudar eficazmente el cobro por sus servicios de agua potable.	Estrategias	Lista de estrategias	En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento, según lo define la Real Academia Española.	Encuesta	Preguntas 04, 05, 06, 07, 08, 09,10, 11 y 17 de la encuesta.
Proponer algunas alternativas de pago, para aquellos abonados que están morosos, y que deseen realizarlo, con el fin de evitar cobros judiciales o / y administrativos.	Alternativas u Opciones de pago	Sistema de cobro	Alternativa, es una opción entre dos o más cosas, según lo define la Real Academia Española.	Encuesta	Preguntas 12, 13, 14, 15 y 16 de la encuesta.

Fuente Elaboración propia 2014

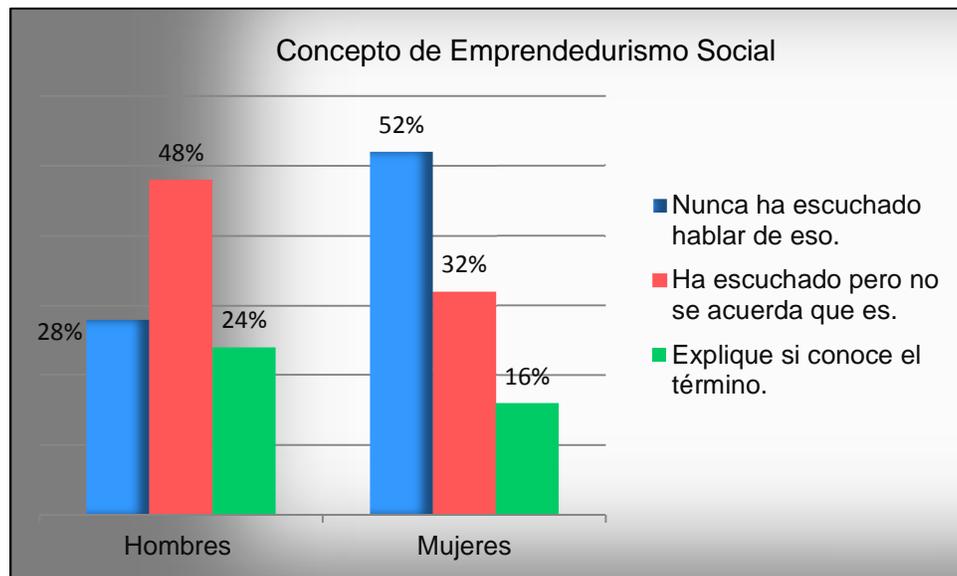
CAPÍTULO IV

Resultados de la investigación

Se realizaron un total de 50 encuestas, a veinticinco mujeres y veinticinco hombres, todos usuarios del servicio que presta la ASADA en la comunidad de Jericó Desamparados. Con el fin de conocer cuál es la percepción que los mismos tienen del servicio, se realizó un cuestionario con diecinueve preguntas, se realizó el análisis por medio de los objetivos del proyecto, la muestra de la población en edad es muy diversa ya que va desde los 23 años hasta los 86 años, y todos indican que en sus hogares viven 5 o menos personas.

Se consultó sobre el conocimiento que tiene la comunidad del concepto de emprendedurismo social:

Gráfico N° 1



Fuente: Elaboración propia, 2014

La mayoría de la población encuestada conoce poco acerca del emprendedurismo social, hay una minoría que conoce al respecto, pero son personas que han llegado a vivir a la comunidad, según lo que indica la encuesta.

Adicionalmente, se consultó acerca de los factores que presenta la ASADA, de Jericó Desamparados tales como: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, para realizar una matriz con un análisis FODA. En este proceso, se consideran aspectos sociales, políticos, económicos y culturales que los abonados hayan indicado y que tengan influencia e incidencia real con la naturaleza de la misma, algunos de los factores son externos de la organización pero que inciden sobre el quehacer interno de la Organización.

Figura N° 1

FODA	
ANÁLISIS INTERNO	ANÁLISIS EXTERNO
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Uso de energía eléctrica, bombeo del agua • Personal no capacitado • Falta de comunicación, y de informar sobre cortes de agua • No hay organización en la comunidad • Problemas de Infraestructura • Falta de fondos comunales, no hay liquidez para hacer frente a nuevos proyectos • Junta Directiva, con mentalidad paternalista • Horario de oficina (no son los adecuados para la comunidad) • Morosidad de los abonados • Mayor tratamiento de las aguas (cloración y mayor pureza) • Manejo inadecuado de la ASADA, en Juntas anteriores • No se realizan publicaciones de los costos 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de planeamiento del crecimiento poblacional • Cambio Climático (no está lloviendo) • Nacientes muy lejanos • Morosidad de la ASADA a Coopesantos, R.L. • Indiferencia • Contaminación de animales que pueden ingresar a los tanques • Perdida de nacientes de agua • Derrumbes (cuando llueve en exceso) y no se limpian para que no contamine el agua • Deforestación • Tuberías muy antiguas y en mal estado • Desperdicio desmedido

<p>reales (electricidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifas que no diferencial el servicio si es comercial o domestico • Falta de determinación para cobrar y realizar suspensiones del servicio a los morosos. • No se asesoran con personas de experiencia • Pocas formas de pago • Otorgan pajas de agua sin realizar estudios previos • Falta de supervisión a usuarios que desperdician el agua y no son conscientes de la escasez 	
ANALISIS INTERNO	ANALISIS EXTERNO
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Antigüedad de la ASADA • Tanques de tratamiento • El agua es potable y clorada • Miembros de la JD, trabajan ad honorem • Convenio de Comisión del AYA • Puntuales para entregar recibos • Precio accesible • El cobro se realiza según el consumo que se tenga mensualmente (hay medidores) • Brinda empleo a personas de la misma comunidad • Nueva Junta Directiva • Convenio con Junta de Desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo comunal • Apoyo institucional (capacitación, y equipo).Buscar ayuda y asesoramiento de otras ASADA • Buscar nuevas nacientes • Mejorar infraestructura • Solicitar ayuda a Dirección de Aguas del Minae, para realizar perforaciones más profundas y encontrar nuevos nacientes

Fuente: Elaboración propia, 2014.

Se consultó a la población en estudio si conocían de las carencias por las que está pasando la ASADA actualmente. La mayoría de las personas consultadas, un 70 % indica que sabe de algunas situaciones críticas por las que está pasando la Asociación, un 28 % de la muestra, indica no conocer cuáles son y un 2% dice que no conoce o no sabe cuál o cuáles son las carencias actuales de la Organización.

Gráfico N° 2



Fuente: Elaboración propia, 2014.

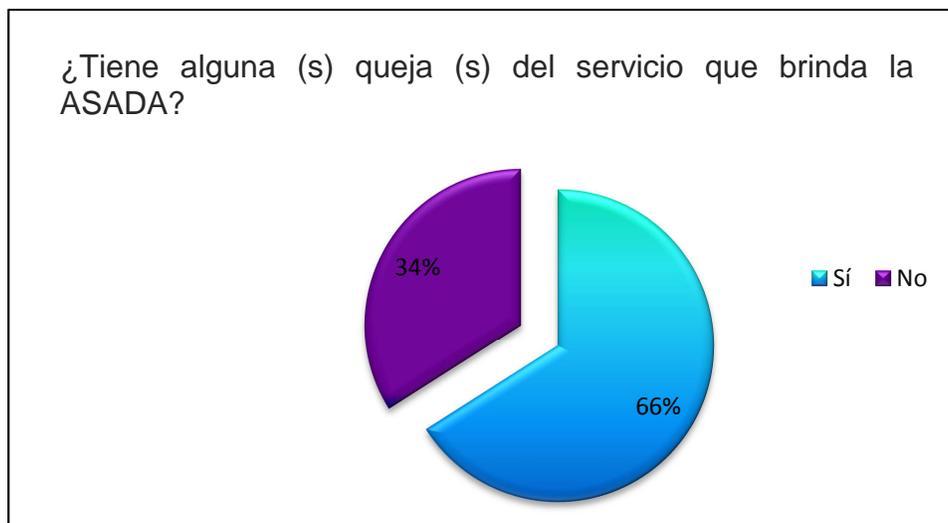
Dentro de las principales carencias los pobladores nombran las siguientes:

1. Falta de mantenimiento a las nacientes, tanques y tuberías.
2. Problemas de información, ya que no avisan cuando se realizaran los cortes de agua, debido a la escases de agua por la que está pasando la comunidad.
3. Servicio de emergencia no dan respuesta cuando no hay agua, o bien cuando hay fugas en las calles.
4. Disminución de nacientes.
5. Falta de financiamiento para impulsar nuevos proyectos.
6. Tratamiento de aguas, (cloración, filtración).

7. Obsolescencia de infraestructura,
8. Poca capacitación al personal (administrador, fontanero).
9. Falta de equipo adecuado.
10. Falta de liquidez, administración inadecuada de Junta Directivas anteriores.

La muestra estudiada también se le consultó si tienen algunas quejas del servicio agua que brinda la ASADA:

Gráfico N° 3



Fuente: Elaboración propia, 2014.

La mayoría de la muestra, un 66 % indica que sí tiene quejas y un 34 % indica no tener.

Dentro de las personas que indican tener quejas están comentan:

- No existen horarios de racionamientos, por lo que el agua falta con mucha frecuencia.
- Poca o nula coordinación para los racionamientos.
- No hay equidad en el servicio.
- No hay información de cuál es el estatus de la Asociación actualmente.

- No le dan mantenimiento a las áreas donde captan el agua (tanques, tapas etc.).
- Con frecuencia el agua está sucia cuando llega.
- Existen fugas que no le dan seguimiento ni prioridad para solucionar este tipo de desperdicio. (visibles en las calles).
- Personal operativo no tiene actitud de servicio al cliente.
- Cobros dobles falta de control de flujo de caja. (se presenta deficiencia en la facturación).
- Otorgan pajas de agua sin realizar estudios de viabilidad, sabiendo que hay escasez de agua en la zona.
- No hay cobro de hidrantes.
- No llega el agua y sin embargo se factura mensualmente el cobro.
- un usuario indica que el abonado Giovanni Rojas mantiene en uso un Jacuzzi o una piscina, por lo que dificulta que el resto de los vecinos que viven aledaños tengan agua, se le debe dar mayor tratamiento al líquido.
- Falta de capacitación al personal operativo y administrativo.
- La oficina no tiene el mismo horario a diario.
- Falta de comunicación.

La mayoría de los encuestados un 78 % tienen recomendaciones para el servicio entre las que se nombraron son:

Gráfico N° 4



Fuente: Elaboración propia, 2014.

La muestra estudiada se le consultó si tienen algunas recomendaciones del servicio agua que brinda la ASADA son:

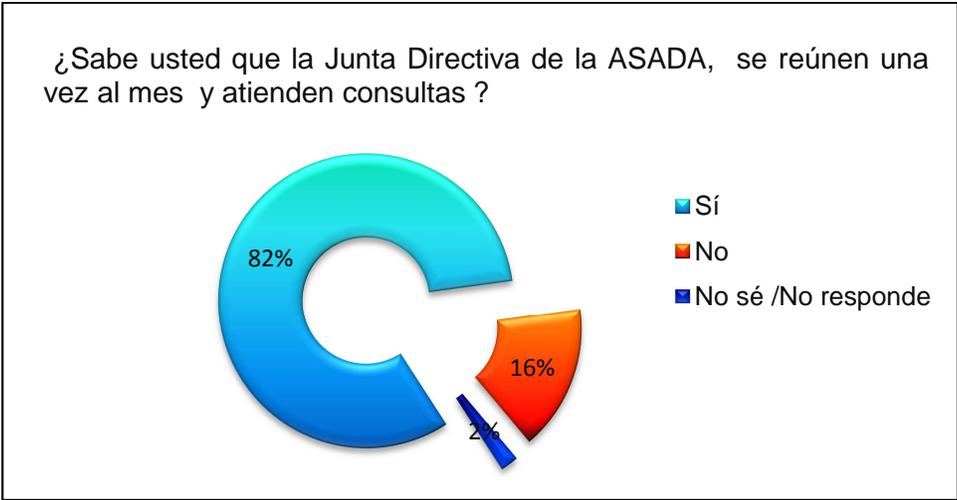
- Oficina adecuada para prestar un mejor servicio.
- Buscar nuevas nacientes para captar agua y disminuir los racionamientos.
- Solicitar asesoría a entidades correspondientes.
- Analizar tarifas actuales.
- Incentivar el ahorro de agua.
- Una administración más proactiva.
- Realizar un horario de racionamientos para evitar molestias en los usuarios y abonados.
- Mayor capacitación al personal operativo.
- Mejorar información financiera que se brinda a los abonados y usuarios.
- Mayor transparencia en la administración financiera de la Asociación.
- Crear nuevos proyectos para captar agua.
- Mayor participación comunal en la toma de decisiones.

- Dar mejor tratamiento a los nacientes.
- Buscar financiamiento para mejorar la infraestructura pensando en futuro y no como se realiza actualmente un apaga fuegos que no ayudan a crecer ni a la ASADA ni a la comunidad en general.
- Modernizar el sistema de comunicación (utilizar correos electrónicos, mensajes de texto) para dar aviso de racionamientos o bien para informar cualquier otra situación.
- Brindar equipo adecuado para el personal operativo.
- Solicitar asesoramiento y presionar al AYA para que se persone a las reuniones.
- Realizar cortes de agua en general a los usuarios morosos.
- Mayor participación de la comunidad en las reuniones, que haya apertura en la Junta Directiva para escuchar el pueblo.
- Ofrecer alternativas de filtros para uso doméstico.
- Realizar reforestación en la zona y crear conciencia de la escasez.
- Crear una pizarra informativa afuera de la oficina para avisar a la comunidad cualquier situación con relación a la Asociación.
- Realizar seguimiento adecuado de los morosos.
- Mayor cloración del agua.
- Mejoras en la infraestructura.
- Realizar supervisiones en los diferentes barrios para verificar el uso adecuado del agua (que no hayan piscinas, ni riego de jardines o lavar carros con el tubo abierto).
- Tanques nuevos.
- No vender más derechos (pajas) de agua.

En esta parte del estudio de investigación se buscó recopilar información para obtener estrategias, cumpliendo con otro de los objetivos con el fin de obtener información para proponer una recaudación eficaz en el cobro de sus servicios y que las mismas los abonados aporten ideas para implementar decisiones de mejora para la Asociación.

Se le preguntó a la muestra en estudio si estaban enterados que la Junta Directiva de la ASADA, se reunía una vez al mes que atendía consultas y sugerencias de abonados, lo que la mayoría el 82 % de la población sabe de las reuniones mensuales y un solo 16 % de la población no está enterado, a su vez un 2 % indica que no estaba enterado de estas reuniones.

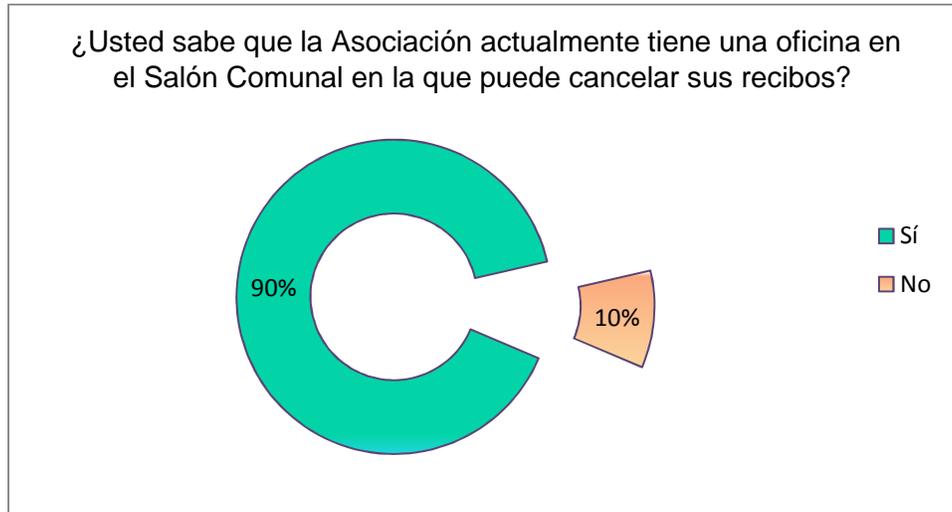
Gráfico N° 5



Fuente: Elaboración propia, 2014.

La población en estudio indicó que el 90 % sabe que la ASADA, actualmente tiene una oficina en el salón comunal en la que brinda el servicio de pago de recibos, y un 10 % indica que ignora de la nueva oficina.

Gráfico N° 6



Fuente: Elaboración propia, 2014.

En este gráfico se refleja que el 96 % de la población conoce que el agua es captada por medio de bombeo y que la misma utiliza equipo eléctrico para su extracción, contra solo un 4% de la muestra que no conoce esta situación.

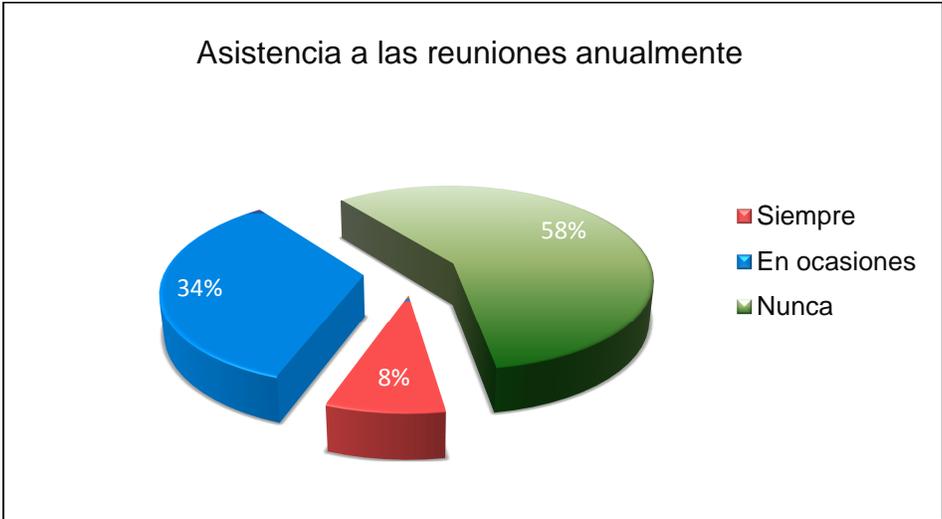
Gráfico N° 7



Fuente: Elaboración propia, 2014.

Se consultó a la población en estudio si asistían a las reuniones que la ASADA realiza anualmente, lo que la mayoría indico el 58 % que nunca asisten a estas reuniones y el 34 % indica que en ocasiones asisten y solamente el 8 % indica que asiste siempre a las reuniones.

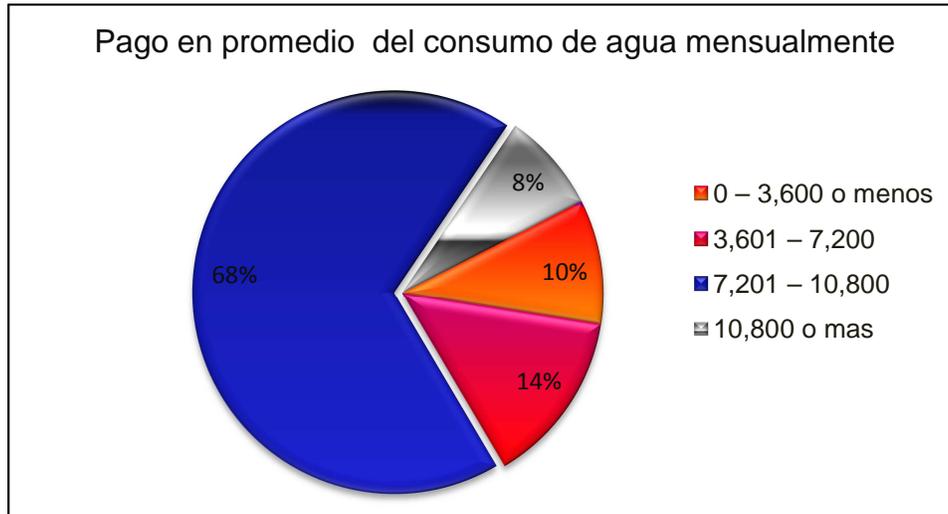
Gráfico N° 8



Fuente: Elaboración propia, 2014.

En este gráfico, se puede observar que la mayoría de los abonados encuestados (68 %) pagan entre 7, 200.00 colones y 10,800.00 colones mensuales, le sigue un 14 % de la muestra que indica que paga entre 3,601.00 y 7,200.00 colones, 10 % indica que paga el mínimo, en estos casos es cuando no hay consumo es decir hay casas solas. Un 8% indica que paga más de 10,800.00 colones mensuales.

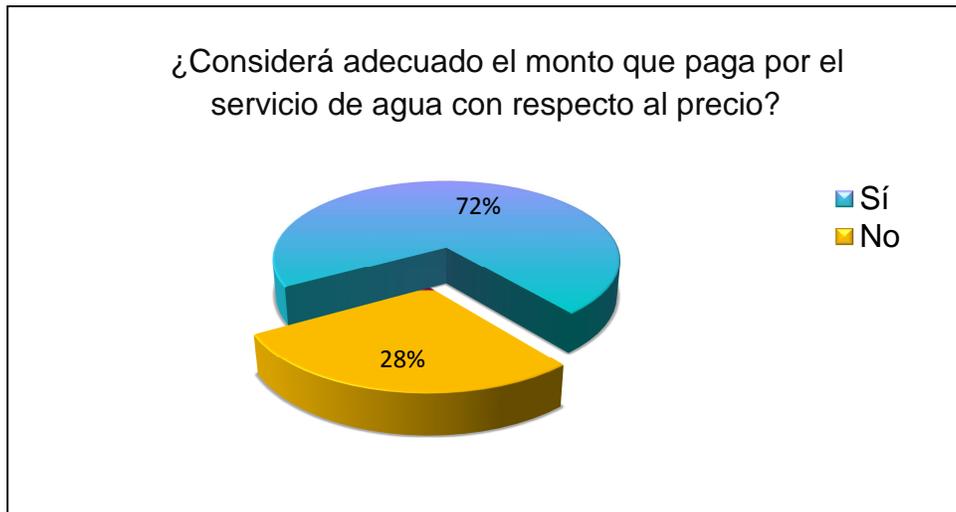
Gráfico N ° 9



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 72 % de los encuestados se encuentran satisfechos con lo que pagan mensualmente de agua, en algunos casos indicaron que lo consideran muy barato, frente a un 28 % de la muestra que dice q no, en algunos casos anotaron que no es barato porque no les llega con regularidad.

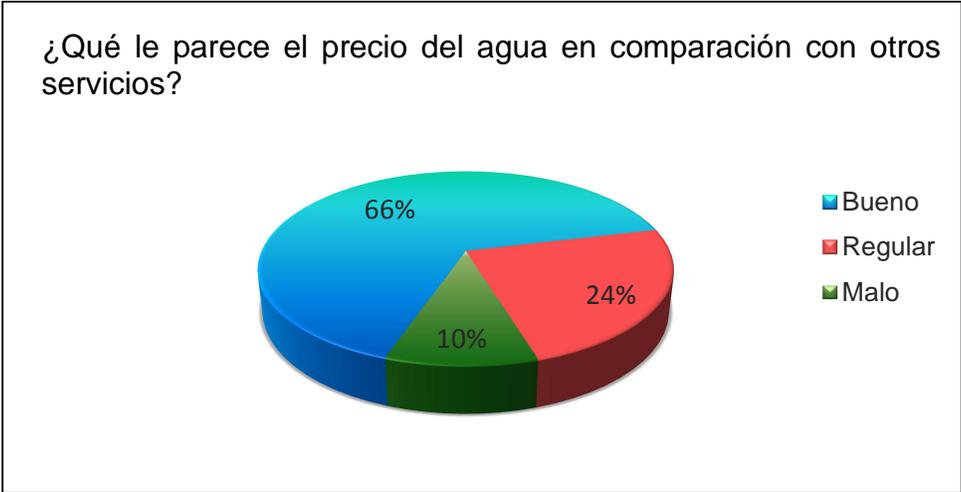
Gráfico N ° 10



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 66 % de la muestra considera que el precio del agua con respecto a otros servicios es bueno, el 24 % indica que es regular y solamente el 10 % de muestra indica que es malo.

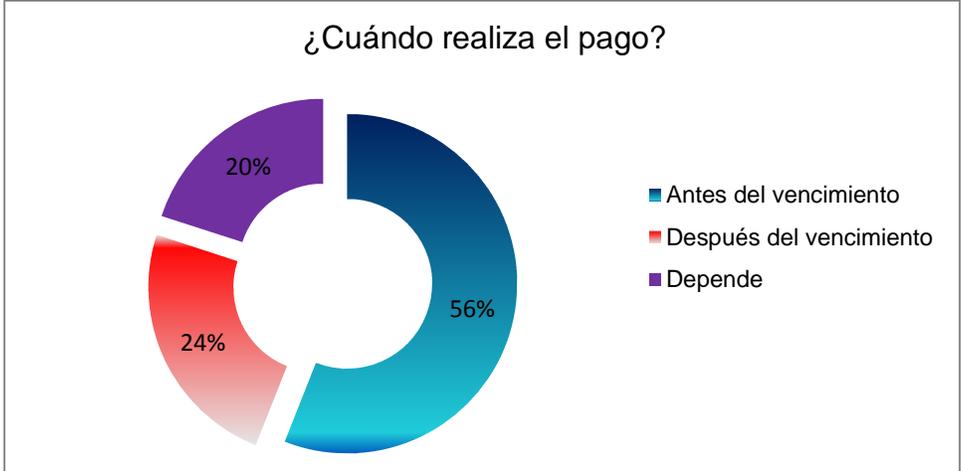
Gráfico N° 11



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 56 % de la muestra representa a la población que cancela antes del vencimiento, el 24 % indica que cancelan después del vencimiento, y el 20 % indica que depende, porque en ocasiones entregan los recibos próximos a vencer o vencidos.

Gráfico N° 12



Fuente: Elaboración propia, 2014.

También se consultó si la población estaría de acuerdo con una campaña para incentivar el ahorro en el consumo del agua en la comunidad y el 100 % de la muestra indica que está de acuerdo, es aquí donde se refleja que los pobladores reconocen la importancia de recordarle a los demás vecinos que la comunidad está pasando por un momento crítico con respecto a la escasez de agua en la zona, y que lo más conveniente que se debe de hacer es incentivar al ahorro y decir no al despilfarro. Creando conciencia que los demás vecinos también requieren del preciado líquido.

Gráfico N° 13

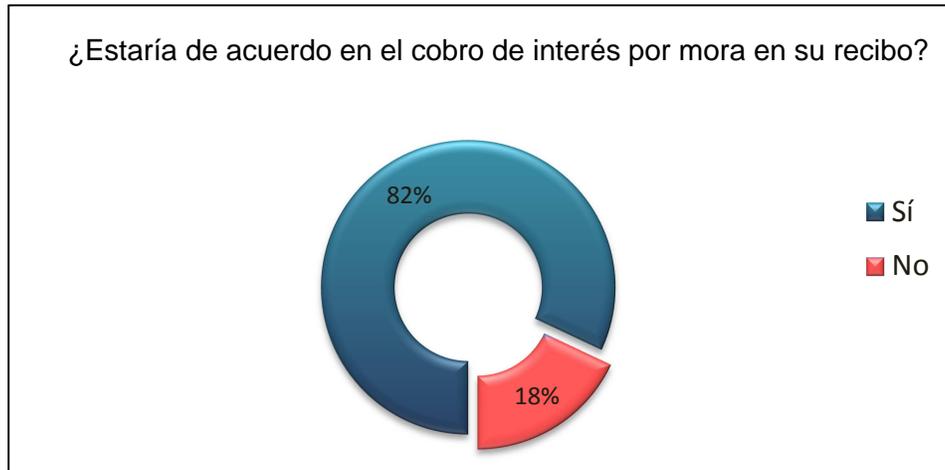


Fuente: Elaboración propia, 2014.

Para finalizar la encuesta se le consultó a la muestra, sobre algunas alternativas de pago, para mejorar la liquidez, de la Asociación.

El 82 % de los encuestados están de acuerdo en que la ASADA, cobre intereses por atraso en el pago de la factura del recibo. Para aquellas personas que no paguen a tiempo, contra un 18 % que no está de acuerdo que se cobre.

Gráfico N° 14



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 90 % de los entrevistados considera aceptable que la Asociación inicie con suspensiones del servicio de agua para los abonados y usuarios que no están al día en el pago del servicio, un 8 % no está de acuerdo, un 2 % indica que no sabe o no responde a la pregunta.

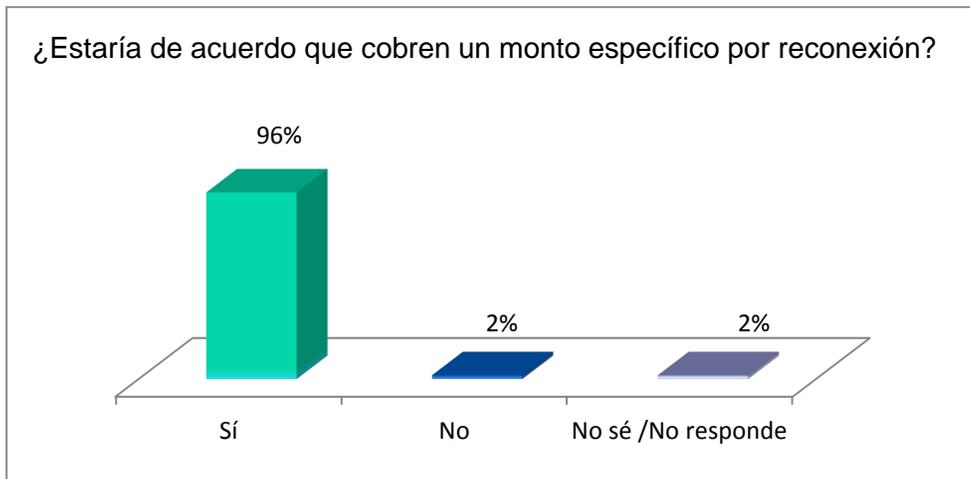
Gráfico N° 15



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 96 % de los encuestados indican que es aceptable que la ASADA, realice un cobro por reconexión de agua, para aquellos usuarios y abonados que hayan cortado el servicio por no cancelarlo a tiempo, el 2% indica que no está de acuerdo y otro 2 % indica que no sabe o que no responde.

Gráfico N° 16



Fuente: Elaboración propia, 2014.

El 88 % de los encuestados considera viable que el abonado moroso llegue a un arreglo de pago y se le reestablezca el servicio, contra un 12 % que no está de acuerdo que se de este tiempo de opciones de pago.

Gráfico N° 17

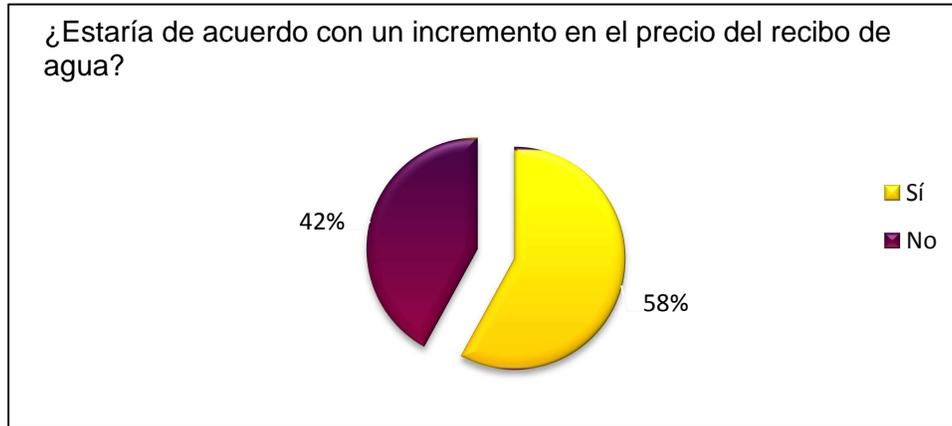


Fuente: Elaboración propia, 2014

Un 58 % de la muestra encuestada estaría de acuerdo con un incremento en el precio del recibo, algunas personas anotaron que con el bien entendido que el servicio mejore, un 42 % no está de acuerdo con este incremento, y algunas

personas indicaron que no están de acuerdo porque no están recibiendo el servicio de agua regularmente.

Gráfico N° 18



Fuente: Elaboración propia, 2014

CAPÍTULO V

Propuesta plan de negocios, social, financiero - administrativo

Para iniciar la ASADA, debe de firmar un convenio de delegación de administración con el ICAA, este documento debe de estar firmado por La Junta Directiva de la ASADA y el ICAA, según capítulo II, del reglamento de las ASADAS. Esto con el fin de regular y de ceder la potestad del uso del recurso hídrico a la ASADA, ya que actualmente ni siquiera se ha tramitado.

Para realizar este convenio es necesario revisar la Acta Constitutiva de la ASADA de Jericó Desamparados de 1996, ya que los estatutos vigentes reglamentados pro el ICAA, solicita que los miembros de la Junta Directiva sean dueños de propiedades y abonados del servicio. Asimismo según el Reglamento de ASADAS, indica que la Junta Directiva se debe reunir al menos dos veces por mes en sesiones ordinarias.

Al aclarar estos aspectos vitales para que la ASADA, logre estar normada por el ICAA, abre un sinfín de puertas, ya que puede acogerse a lo que indique la ARESEP, además de apoyarse con el Reglamento de ASADAS y el Reglamento de Prestación de Servicios a los clientes del ICAA.

Al tener este convenio la ASADA, puede optar por mejores precios en el bombeo del agua que se realiza por medio de Coopesantos, negociando un descuento o bien una tarifa preferencial, además en casos de desastres naturales o de mejoras que se desee realizar a la infraestructura, o que lleguen a ocupar financiamiento el IMAS, puede colaborar.

Según el Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes en el artículo # 48, indica que si “el cliente no atiende sus obligaciones de pago, antes de la fecha de vencimiento mostrada en su recibo, se hace acreedor a la suspensión de los mismos, previa notificación mediante nota expresa”. Además este mismo Reglamento indica en el artículo # 91 que “todo recibo vencido podrá ser cancelado con un recargo del 2 % mensual sobre el pendiente”.

La ASADA, puede realizar cortas y reconexiones, para aquellos abonados que no están al día con el pago del servicio, según lo regula ARESEP, publicado en la Gaceta # 48, del 10 de marzo 2009. En Costas sencillas (suspensión de medidor) la tarifa actual es de ¢ 3,450.00 colones y en reconexión de medidor el mismo monto. Y en ambos casos corta y reconexión es por un monto total de ¢6,900.00.

Para aquellos abonados que no tengan hidrómetro (aparato destinado a medir y registrar el consumo de agua), se debe realizar el cobro por medio de tarifa fija aprobada por ARESEP y publicada en la Gaceta # 122 del 26 de junio del 2014, es una tabla en la que indica de la misma forma cual debería de ser la tarifa para los comercios de la localidad. Ya sea con un servicio de tarifa base o fija, esto con el fin de orientar a las Juntas Administradoras de cómo debe realizarse el cobro de estos servicios, en esa misma tabla especifica si el acueducto es por gravedad o bien si utilizan bombeo para adquirir del recurso hídrico. Además incluye el cobro adicional por metro cubico en el que se incurra.

Según Sancho (2014), el ICAA realiza cálculos de dotación y se aplica 200 litros diarios de consumo por persona y se calcula 4,2 personas por familia, la encuesta aplicada en promedio por familia el 50 % de muestra indica que por casa habitan entre 4 y 5 personas, por lo que confirma el cálculo que realiza el ICAA, es decir si por mes en promedio una familia gastaría 25 metros cúbicos, el precio por metro cubico varía la cantidad en el consumo, según la tabla de tarifas de ARESEP.

Tabla N° 1

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
ACUEDUCTOS DADOS EN ADMINISTRACIÓN
TARIFAS MENSUALES APROBADAS
RIGEN A PARTIR DEL 26 DE JUNIO DEL 2014 /a
 Cifras en colones

TARIFAS MÁXIMAS PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO												
Rango de abonados	DOMIPRE ¹						EMPREGO ²					
	Tarifa Base	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija	Tarifa Base	Consumo en metros cúbicos				Tarifa Fija
		1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60			1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60	
Acueductos por Gravedad												
1 a 50	2.625	150	160	170	180	6.845	2.625	225	240	255	270	18.945
51 a 100	3.170	185	195	205	215	8.335	3.170	275	290	305	320	22.790
101 a 150	2.390	130	145	155	165	6.170	2.390	195	220	235	250	16.915
151 a 300	2.735	160	170	185	195	7.225	2.735	240	255	275	290	20.225
301 a 500	2.580	130	140	150	160	6.260	2.580	200	215	230	245	17.250
501 a 1000	2.335	115	125	135	145	5.610	2.335	180	195	210	225	15.685
Más de 1000	1.830	85	95	105	115	4.295	1.830	130	140	150	175	11.480
Acueductos por Bombeo y Mixto												
1 a 50	3.725	200	215	230	245	9.380	3.725	300	320	345	365	25.665
51 a 100	3.180	185	195	210	225	8.345	3.180	280	295	320	340	23.520
101 a 150	3.085	190	200	215	230	8.385	3.085	280	295	320	340	23.425
151 a 300	3.495	200	215	230	245	9.150	3.495	305	325	350	370	25.765
301 a 500	3.415	160	170	180	195	7.905	3.415	235	250	265	290	20.455
501 a 1000	3.195	150	165	175	185	7.500	3.195	225	245	260	275	19.795
Más de 1000	2.625	120	135	145	155	6.120	2.625	180	205	220	235	16.535

(1) DOMIPRE (abonados domiciliarios y preferenciales) / (2) EMPREGO (abonados empresariales y gobierno)

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
ACUEDUCTOS DADOS EN ADMINISTRACIÓN
SISTEMAS CON PLANTA DE TRATAMIENTO
TARIFAS MENSUALES APROBADAS
RIGEN A PARTIR DEL 26 DE JUNIO DEL 2014
 Cifras en colones

CATEGORÍA	Tarifa máxima				
	Tarifa Base	Rango de consumo (m3/mes)			
		1 a 10	11 a 30	31 a 60	Más de 60
DOMIPRE	3.805	180	200	220	245
EMPREGO	3.805	270	300	335	370

Fuente: ARESEP, 2014

Esto sería una opción de mejora que la ASADA, podría utilizar apoyándose en los montos de ARESEP, tanto en la tarifa base más los metros adicionales de consumo, como la tarifa fija cuando corresponda, a su vez separando consumo domiciliario y comercial.

Tabla N° 2

Propuesta de cobro para la recaudación, del recurso hídrico		
Asada de Jericó	Precio por metro cubico	Agosto 2014 en colones
Cada abonado, pagando tarifa base, según ARESEP		3.415,00
C/ Metro según tabla de ARESEP (1 a 10 m3)	160,00	1.600,00
C/ Metro según tabla de ARESEP (11 a 20 m3)	170,00	1.700,00
C/ Metro según tabla de ARESEP (21 a 25 m3)	180,00	900,00
Por casa según ICAA, se debería facturar mensualmente, como mínimo el monto de:		¢7.615,00
En promedio x mes según lo que indica el ICAA, como mínimo.	25 m3	
350 abonados		¢2.665.250,00

Fuente: Elaboración propia, 2014

La Junta Directiva (2014), proporcionó una tabla de ingresos y gastos a junio del 2014, en el que la utilidad neta que refleja en el estado de resultados es negativa:

Tabla N° 3

Estado de Resultados, Asada de Jericó	jun-14	
Ingresos		
Ingresos por servicios		1.391.241,36
Gastos de operación		
Gastos por sueldos	622.504,08	
Gasto por servicios públicos	772.335,00	
Gasto por comisiones	58.405,00	
Gasto por compra de materiales para la Asada	100.695,00	
Gasto por emisión de recibos	20.000,00	
Gasto por pago a peones		
Gasto por servicios profesionales		
Gasto por viáticos TCU		
Total de gastos de operación		1.573.939,08
Utilidad neta		(182.697,72)

Fuente: ASADA, 2014

Al analizar el Estado de Resultados que la Junta Directiva (2014), suministró se realizó un cálculo aproximado para devengar los gastos al mes de agosto y usando dichos datos de referencia se obtuvo la siguiente información:

Tabla Nº 4

Estado de Resultados, Asada de Jericó	Estimación a Agosto 2014 en colones	
Ingresos operativos		
Ingreso por cobro de reconexión y medidor		
Ingreso por cobro por conexiones ilícitas o fraudulentas		
Ingreso por corta y reconexión		
Ingreso por reinstalación de medidor		
Ingreso por suspensión de medidor (corta sencilla)		
Ingresos por servicios (pagando 7,615.00 colones por familia, para un total de 350 abonados)	2.665.250,00	
Ingresos tarifa comercial		
Ingresos tarifa domiciliar		
Intereses por mora del 2%, según la encuesta un 24 % indica que paga atrasado (sería un promedio de 84 abonados)	12.800,00	
Ingreso por instalación de nuevos servicios		
Ingreso por revisiones domiciliarias		
Otros ingresos		
Total de ingresos	2.678.050,00	
Gastos Ordinarios u Operativos		
Gastos por sueldos (incluyendo el aumento de ley)		632.900,00
Gasto por servicios públicos		840.000,00
Gasto por comisiones		80.000,00
Gasto por compra de materiales para la Asada		169.000,00
Gasto por emisión de recibos		21.000,00
Gasto por pago a peones		
Gasto por servicios profesionales		35.000,00
Gastos Administrativos		
Otros gastos		
Remuneraciones		
Servicios		
Materiales y Suministros		
Transferencias		
Gastos por depreciación		
Gastos financieros		
Total de gastos de operación		1.777.900,00
Utilidad neta		¢ 900.150,00

Fuente: Elaboración propia, 2014

Como se puede observar en las tablas N° 3 y 4 el estado de resultados varía sustancialmente, ya que en la actualidad están utilizando información básica y no están clasificando los ingresos y gastos según el catálogo de cuentas que el ICAA, facilita para unificar la contabilidad y la interpretación de la información financiera de las ASADAS. Además que no se realizan cobros por reconexión ni suspensiones del servicio, entre otros. Por lo que están teniendo pérdidas significativas, en las que se pueden apoyar con el reglamento de prestación de servicios a los clientes del ICAA.

Además se puede observar en la tabla N° 4, en la cuenta de ingresos que al realizar una recaudación eficiente en su cobro las utilidades aumentarían, ya que al clasificar los ingresos se puede reflejar una mayor liquidez, a su vez es una forma de saber la solvencia que la ASADA tendría a corto plazo, así como también conocer los recursos que se tienen disponibles para dar una mejor cobertura a las deudas que hay que hacerle frente en el periodo que está terminando. Por lo tanto permite visualizar la capacidad de endeudamiento que la Asociación posee mensualmente, al mismo tiempo se puede analizar la rentabilidad que es aquella que mide la generación de utilidades, esto facilita a la correcta toma de decisiones del manejo de los fondos de la organización, así como el correcto uso de los recursos disponibles.

También, es necesario realizar cambio en el formato del actual recibo de facturación que la ASADA tiene, ya que el mismo no tiene la información completa y necesaria para informar a la población, por lo que es importante darle seguimiento y mejorarlo si es posible tal y como el que se muestra en la imagen N° 2.

Imagen N° 2 Ejemplo de recibo del servicio de agua


ASOCIACIÓN ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO DE JERICÓ
 Telefax: Código: (Acueducto Jericó) Cedula Jurídica:

EL AGUA ES LA SANGRE DE NUESTRA MADRE TIERRA

NOMBRE		CEDULA	
DIRECCION			
FECHA VENCIMIENTO			
INFORMACION DE CONSUMO		INFORMACION DE LA FACTURA DEL MES	
# MEDIDOR	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	CONSUMO ACTUAL
HISTORICO DE CONSUMO			
MES	AÑO	CONSUMO	
TOTAL A PAGAR			
OBSERVACIONES:			
<small>SI CANCELA DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO SE COBRARA EN LA PRÓXIMA FACTURA, UN CARGA POR MORA DEL 2%, SEGÚN EL ARTICULO 48 DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CLIENTES, PUBLICADA EN LA GACETA N° 111 Y 119.</small>			
FECHA VENCIMIENTO		ABONADO NUMERO	# MEDIDOR
NOMBRE		CEDULA	
CONSUMO ANTERIOR	CONSUMO ACTUAL	RECARGO ATRASO	MONTO ATRASADO
TOTAL A PAGAR			
<small>SI CANCELA DESPUÉS DE LA FECHA DE VENCIMIENTO SE COBRARA EN LA PRÓXIMA FACTURA, UN CARGA POR MORA DEL 2%, SEGÚN EL ARTICULO 48 DEL REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CLIENTES, PUBLICADA EN LA GACETA N° 111 Y 119.</small>			

FORCON S.A. TEL: (250) 3055 FAX: (250) 3050 C/1610033

Fuente: ICAA, 2014

CAPÍTULO VI

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Al finalizar este proyecto de investigación se puede concluir que la comunidad de Jericó Desamparados no conoce lo suficiente acerca del término de emprendedurismo social, no obstante los encuestados reconocen el concepto como aportes nuevos que la comunidad puede aplicar para el mejoramiento común.

La muestra de la población encuestada, describe las necesidades de la ASADA, como falta de canales de comunicación adecuados para informar a la comunidad correcta y oportunamente, también se consultó acerca de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta actualmente la Asociación.

Se realizó un análisis FODA, como una herramienta que muestra la percepción que sus usuarios y abonados tienen del servicio que brinda la ASADA, este análisis es un diagnóstico preciso en el que se pueden tomar decisiones acorde con los objetivos de la Asociación, con el fin de obtener resultados deseados. Esta investigación determinó que se debe realizar un proceso de planeación funcional para disminuir las debilidades e incrementar las fortalezas, atender oportunamente las amenazas para así aprovechar las oportunidades y de este modo alcanzar los objetivos, misión y visión de la Asociación.

Actualmente la población encuestada nombró más debilidades y amenazas que fortalezas y oportunidades, es fundamental darle seguimiento a dicha percepción que tienen los abonados del servicio y de la situación actual para poder corregirla a tiempo. Es vital escuchar la voz del pueblo y atender las inquietudes que indican.

Algunas estrategias para mejorar la recaudación del servicio que presta la ASADA, es adaptar los parámetros que el ICAA, brinda para que las Asociaciones Administradoras de los Acueductos Rurales tenga rentabilidad y que puedan ofrecer un servicio adecuado, ágil y oportuno para los usuarios y abonados del servicio, además es importante tomar en consideración las sugerencias de tarifas que la ARESEP que proporciona como guía para las ASADAS.

Recomendaciones

La ASADA de Jericó Desamparados, debe considerar como una oportunidad el Convenio entre la Asociación y el ICAA. Además seguir los lineamientos estipulados por el Reglamentos de las Asociaciones Administradoras de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunes, así como utilizar el Reglamento de Prestación de Servicios a los Clientes, y la tabla de tarifas de la ARESEP, sería beneficioso en la correcta administración, ya que tienen sustento legal en las que puede evitar inconvenientes futuros con abonados molestos en el cobro del servicio.

La Asociación, debe utilizar el catálogo de cuentas a nivel contable que el ICAA sugiere, con el fin de una mejor interpretación de la información financiera que maneja la Asociación. También se deben revisar los salarios de los colaboradores tanto el del fontanero como el del administrador, para verificar si están acorde con lo estipulado en el MTSS.

La ASADA, debe mejorar la toma de medición, ya que actualmente no lo están haciendo de la forma idónea, provocando pérdidas monetarias, que están llevando a disminuciones en los ingresos considerablemente, lo que podría ser por falta de capacitación al personal operativo. Es necesario incorporar a los abonados y a la comunidad en general a integrarse, y a aportar para luchar por el recurso hídrico que es vital para la sobrevivencia.

Anexos

Encuesta aplicada a la comunidad de Jericó Desamparados, sobre cómo Valora el Servicio de Agua que brinda La ASADA

¿Cuál es el nombre del barrio donde vive?

¿Hace cuánto vive en la comunidad de Jericó?

¿Cuántas personas viven en su casa?

¿Qué edad tiene en años cumplidos?

¿Cuál es su sexo?

Instrucciones

Con miras a determinar la percepción del servicio de la ASADA de Jericó Desamparados, se desea incorporar el concepto de emprendedurismo social, es aquel que surge con la interrelación que conllevan a patrones de comportamiento colectivos y establece una identidad entre sus miembros, debe incluir tres elementos clave: un objetivo social, una innovación transformadora y un modelo de negocios.

Por lo que se diseñó una encuesta de diecinueve preguntas, con el fin de elaborar un plan de negocios que le permita que la Asociación logre convertirse en una organización económicamente autosuficiente; iniciando en el 2014 con el que se pretenden alcanzar a través de la implementación de este instrumento.

Cada interrogante es una pregunta destinada a evidenciar la posición del abonado con respecto al servicio que recibe en la comunidad, en donde se plantean en su mayoría tres opciones de respuesta: "SI", "NO" o "No se / No Responde", según sea el caso. Los resultados totales de cada ítem serán analizados de forma individual respecto a las demás interrogantes.

1. ¿Sabe usted qué es emprendedurismo social?

Nunca ha escuchado hablar de eso

Ha escuchado pero no se acuerda que es

Explique si conoce el término. _____

2. Usted puede nombrar al menos dos factores que presenta la ASADA, de Jericó Desamparados de cada una de los siguientes conceptos:

Fortalezas (factores positivos internos de la ASADA)	Oportunidades (factores positivos externos de la ASADA)
Debilidades (son problemas internos de la ASADA)	Amenazas (factores negativos externos de la ASADA)

3. ¿Conoce usted cuál o (es) son las carencias actual (es) por las que está pasando la ASADA de Jericó Desamparados?

Si es afirmativa, puede indicar cuál (es) sería su(s) carencia (s) actual(es)

No

No se /No responde

4. ¿Sabe usted que la Junta Directiva de la ASADA, se reúnen una vez al mes y atienden consultas y sugerencias de abonados?

Si

No

No se /No responde

5. ¿Usted sabe que la Asociación actualmente tiene una oficina en el Salón Comunal en la que puede cancelar sus recibos?

Si

No

No se /No responde

6. ¿Está usted enterado que el agua de la ASADA de Jericó, es bombeada?, ¿Por lo que la Asociación mensualmente debe pagar un recibo de electricidad a Coopesantos R.L.?

Si

No

No se /No responde

7. ¿Usted va a las reuniones que la ASADA, lleva a cabo anualmente?

Siempre

En ocasiones

Nunca

8. ¿Cuánto paga en promedio mensualmente en su recibo de agua?

() 0 – 3,600 o menos () 3,601 – 7,200

() 7,201 – 10,800 () 10,800 o mas

9. ¿Considera adecuado el monto que paga por el servicio de agua con respecto al precio?

Si

No

No se /No responde

10. ¿Qué le parece el precio del agua en comparación con otros servicios?

Bueno

Regular

Malo

11. ¿Cuándo realiza el pago?

Antes del vencimiento

Después del vencimiento

Depende (a veces antes a veces después)

12. ¿Estaría de acuerdo que la ASADA, cobre intereses por atraso en el pago de la factura del recibo, para aquellas personas que no paguen a tiempo?

Si

No

No se /No responde

13. ¿Estaría de acuerdo que la ASADA, inicie con suspensiones del servicio para los abonados que no están al día en su pago?

Si

No

No se /No responde

14. ¿Considera aceptable que la ASADA, realice un cobro por la reconexión del agua, para aquellos abonados que le hayan cortado el servicio por no cancelarlo a tiempo?

Si

No

No se /No respondo

15. ¿Considera viable que el abonado que esta moroso llegue a un arreglo de pago, y se le reestablezca el servicio?

Si

No

No se /No responde

16. ¿Estaría de acuerdo con un incremento en el precio del recibo de agua?

Si

No

No se /No responde

17. ¿Considera necesario realizar una campaña para incentivar el ahorro en el consumo del agua en la comunidad?

Si

No

No se /No responde

18. ¿Tiene usted alguna (s) queja (s) del servicio de agua que brinda la ASADA?

Si

No

No se /No responde

Si es afirmativa, puede indicar cuál sería su queja (s).

19. ¿Tiene usted alguna (s) recomendación (es) para el servicio que brinda la ASADA?

Si

No

No se /No responde

Si es afirmativa, puede realizar su recomendación.

Muchas gracias por su participación

Referencias bibliográficas

- Acta Constitutiva, (1996). Registro Público.
- Aguirre A. (2014). Cultura del emprendimiento. Recuperado de <http://www.gerencie.com/cultura-del-emprendimiento.html>
- Alonso, M.J. y Galve, C. (2008): «El emprendedor y la empresa: una revisión teórica de los determinantes a su constitución», Acciones e Investigaciones sociales, nº 26, Zaragoza, pp. 5-44.
- Bermejo, M. y De La Vega, I. (2003): Crea tu propia empresa. Estrategias para su puesta en marcha y supervivencia, Madrid, McGraw Hill.
- Boletín Económico, Información Comercial Española 2011, nº 3021, p 54-56
- Campos, M. (1997): «La función de la empresa y el empresario en la sociedad moderna», Economistas Colegio de Madrid, nº 73, pp. 100-104.
- Casillas, T. y Marti, J. (2003): Guía para la creación de empresas, Madrid, Fundación EOI.
- Fleitman, Jack. Negocios Exitosos: Como empezar, administrar y operar eficientemente un negocio. México: McGraw-Hill Interamericana, (2000). 383p. (HD62.5.F54).
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5a Ed.). México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Real Academia Española (2001). Diccionario. Recuperado de <http://www.rae.es/>
- Revista Internacional Administración & Finanzas (RIAF). 2014, Vol. 7 Issue 5, p77-90. 14p.
- Sistemas comunales. (2014). Recuperado <https://www.aya.go.cr/>
- ARESEP, (2014). Tabla de tarifas nuevas para ASADAS. Recuperado de <http://aresep.go.cr/index.php/buscador-tarifas#>