



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): MARY JULIETH **APELLIDOS:** CONTRERAS CONTRERAS
NOMBRE(S): ANDREA PAOLA **APELLIDOS:** OSORIO GUERRERO

FACULTAD: INGENIERÍA
PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA CIVIL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JUAN CARLOS **APELLIDOS:** SAYAGO ORTEGA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO EL ZULIA, NORTE DE SANTANDER

RESUMEN

En este proyecto se realiza el diagnóstico institucional y los componentes físicos de las empresas municipales de El Zulia, Norte de Santander. Se utiliza un tipo de investigación cuantitativo para realizar el análisis de la información recaudada de la empresa y de los suscriptores. La población corresponde a los suscriptores del área urbana en el municipio de El Zulia. En los resultados se verifica la operación y funcionamiento de las empresas municipales de El Zulia frente a la normatividad vigente. Igualmente, se evalúan los índices de gestión y operación de las empresas municipales de El Zulia y se propone una estructura de empresa que ejecute acciones que logre que las empresas municipales de El Zulia operen en condiciones óptimas.

PALABRAS CLAVE: Empresas municipales, operatividad, estructura administrativa.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 142 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO EL ZULIA, NORTE DE SANTANDER

MARY JULIETH CONTRERAS CONTRERAS

ANDREA PAOLA OSORIO GUERRERO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA CIVIL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO EL ZULIA, NORTE DE SANTANDER

MARY JULIETH CONTRERAS CONTRERAS

ANDREA PAOLA OSORIO GUERRERO

Trabajo de grado de presentado como requisito para optar al título de
Ingeniero Civil

Director:

JUAN CARLOS SAYAGO ORTEGA

Ingeniero Civil

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERÍA

PLAN DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA CIVIL

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2017

ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE GRADO

FECHA: 11 DE AGOSTO DE 2017 **HORA:** 8:00 a. m.

LUGAR: DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIONES CIVILES, VÍAS Y TRANSPORTES - UFPS

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA CIVIL

TITULO DE LA TESIS: "DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTOS DEL MUNICIPIO EL ZULIA, NORTE DE SANTANDER".

JURADOS: ING. CIRO ALFONSO MELO PABÓN
ING. JAVIER ALFONSO CARDENAS GUTIERREZ

DIRECTOR: INGENIERO JUAN CARLOS SAYAGO ORTEGA.

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	CALIFICACION	
		NUMERO	LETRA
MARY JULIETH CONTRERAS CONTRERAS	1111020	4,3	CUATRO, TRES
ANDREA PAOLA OSORIO GUERRERO	1111091	4,3	CUATRO, TRES

APROBADA

FIRMA DE LOS JURADOS

 

ING. CIRO ALFONSO MELO PABÓN ING. JAVIER ALFONSO CARDENAS GUTIERREZ

Vo. Bo. 

JAVIER ALFONSO CARDENAS GUTIERREZ
Coordinador Comité Curricular

Betty M.

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. Problema	16
1.1 Titulo	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Formulación Del Problema	17
1.4 Justificación	17
1.5 Objetivos	18
1.5.1 General	18
1.5.2 Específicos	18
1.6 Alcance y Delimitaciones	18
1.6.1 Alcance.	18
1.7 Delimitaciones	19
1.7.1 Espacial	19
1.7.2 Temporal	19
1.7.3 Conceptual	19
2. Marco Referencial	20
2.1 Marco Legal	20
2.2 Marco Teórico	22
2.3 Marco Conceptual	25
3. Diseño Metodológico	47
3.1 Tipos de Investigación	47
3.2 Enfoque	47

3.3 Población y Muestra	47
3.3.1 Población	47
3.3.2 Muestra	47
3.4 Técnicas e Instrumentos Para la Recolección de Información	48
3.4.1 Técnica	48
3.4.2 Instrumento	48
3.5 Procedimiento y Análisis	49
3.5.1 Procedimiento	49
4. Desarrollo Institucional de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio del Zulia	
EMZulia E.S.P	50
4.1 Información Preliminar	50
4.1.1 Descripción general del municipio	50
4.1.1.1 Historia	50
4.1.1.2 Descripción física	51
4.1.1.3 Ecología	53
4.1.1.4 Economía	54
4.1.1.5 Vías de comunicación terrestres	54
4.1.1.6 Servicios públicos de acueducto	55
4.1.17 Operatividad	55
4.2 Descripción Institucional de la Empresa de Acueducto	55
4.2.1 Empresa municipal de servicios públicos domiciliarios EMZulia E.S.P	56
4.2.1.1 Reseña histórica	56
4.2.1.2 Misión	57
4.2.1.3 Visión	57

4.2.1.4	Objetivos estratégicos	57
4.2.1.5	Valores corporativos	58
4.2.1.6	Aspecto legal	60
4.2.1.7	Descripción del sistema de acueducto	62
4.2.1.8	Descripción del servicio de alcantarillado	66
4.2.1.9	Descripción del servicio de aseo	69
5.	Trabajo De Campo	71
5.1	Realización De La Encuesta	71
5.1.1	Contextualización general de la encuesta	71
5.1.2	Análisis de resultados	73
5.2	Ejecución de Entrevistas al Personal de la Empresa EMZulia E.S.P	104
5.2.1	Contextualización General de las Entrevistas	104
5.2.2	Análisis de las entrevistas	105
5.3	Análisis del Manual de Funciones EMZulia 2016	106
5.4	Infraestructura Física de la Empresa de Acueductos del Municipio del Zulia	110
6.	Operación y Funcionamiento de Emzulia E.S.P Conforme a la Ley 142 de 1994	120
6.1	Análisis de los Estatutos	120
6.1.1	Capítulo i, denominación, naturaleza jurídica, domicilio, objeto y duración de la empresa; estatutos Emzulia E.S.P	120
6.1.1.1	Denominación	120
6.1.1.2	Naturaleza jurídica	121
6.1.1.3	Domicilio	122
6.1.1.4	Objeto	122
6.1.1.5	Duración	123

6.1.2 Capítulo II, del capital	123
6.1.2.1 Capital	123
6.1.3 Capítulo III, de los órganos de dirección y administración	124
6.1.3.1 De la dirección y administración	124
6.1.3.2 De la junta directiva	124
6.1.4 Capítulo IV, del patrimonio	125
6.1.4.1 Patrimonio	125
6.1.5 Capítulo V, de los actos, contratos y del personal	126
6.1.5.1 Régimen de los actos y contratos	126
6.1.6 Capítulo VI, control y vigilancia	127
6.1.6.1 Régimen especial aplicable	127
6.1.6.2 Vigilancia de su actuación	127
6.1.7 Capítulo VII, control fiscal, control externo e interno	128
6.1.7.1 Control fiscal	128
6.1.7.2 Auditoría externa	128
6.1.7.3 Control Interno	129
6.1.8 Capítulo VIII, balance y reservas	130
6.1.8.1 Balance	130
6.1.8.2 Reserva	130
6.1.9 Capítulo IX, toma de posesión, disolución y liquidación de la empresa	131
6.1.9.1 Toma de posesión	131
6.1.9.2 Disolución y liquidación de la empresa	131
6.1.10 Capítulo X, disposiciones varias	131
6.1.10.1 Derecho de petición	131

6.1.10.2 Prohibiciones de la empresa	132
7. Evaluación de Índices de Gestión y Operación de las Empresas Municipales del Zulia	
Norte de Santander	133
7.1 Análisis de la Misión	133
7.2 Análisis de la Visión	134
7.3 Análisis de la Empresa Emzulia E.S.P. Con Respecto a sus Planes de Gestión	134
8. Conclusiones	137
9. Recomendaciones	139
Referencias Bibliográficas	141