



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): JUAN CARLOS APELLIDOS: SAYAGO ORTEGA

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): JOSE ANTONIO APELLIDOS: ALVAREZ TRILLOS

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): “LA GERENCIA SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE EN LAS EMZULIA E.S.P.”

RESUMEN

Esta investigación pretende identificar y analizar los factores que afectan la óptima prestación del servicio público de agua potable en las EMZULIA E.S.P. en el área urbana del municipio El Zulia y proponer un sistema de gerencia social en las EMZULIA E.S.P. que contribuya a optimizar la prestación del servicio de agua potable.
El enfoque metodológico propuesto es mixto, combinando y complementando los enfoques cuantitativo y cualitativo, el nivel de profundidad es explicativa y se aplicaron como instrumentos encuestas para los clientes o usuarios y entrevistas para los trabajadores de las EMZULIA E.S.P., el método es descriptivo, las técnicas que se utilizaron de caso, con un trabajo de campo y documental; concluyendo con una propuesta de gerencia social como estrategia para la óptima prestación del servicio público de agua potable en las EMZULIA E.S.P.; lo cual constituye una tendencia de desarrollo para la entidad.

PALABRAS CLAVE: Agua Potable, Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, Clientes o Usuarios, Trabajadores EMZULIA E.S.P., gerencia social

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 177 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
		a		a	

“LA GERENCIA SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO
PÚBLICO DE AGUA POTABLE EN LAS EMZULIA E.S.P.”

JUAN CARLOS SAYAGO ORTEGA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

“LA GERENCIA SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO
PÚBLICO DE AGUA POTABLE EN LAS EMZULIA E.S.P.”

JUAN CARLOS SAYAGO ORTEGA

Proyecto de grado presentado para optar al título de
Magister en Gerencia de Empresas.

Director

JOSÉ ANTONIO ÁLVAREZ TRILLOS

PHD. DR. MAG. ESP. CPT. LIC.

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 13 de noviembre 2018

LUGAR: Laboratorio Empresarial

PLAN DE ESTUDIOS: MAESTRIA EN GERENCIA DE EMPRESAS.

TITULO DEL PROYECTO: "LA GERENCIA SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE EN LAS EMZULIA E.S.P"

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

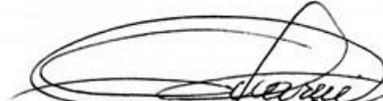
LUZ KARIME CORONEL RUIZ
GUSTAVO ARDILA NIÑO

ENTIDAD: U.F.P.S.
ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: JOSE ANTONIO ALVAREZ TRILLOS

NOMBRE ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACIÓN		
		NUMERO	LETRAS	
JUAN CARLOS SAYAGO ORTEGA	2260050	4.8	CUATRO OCHO	MERITORIA


LUZ KARIME CORONEL RUIZ
Jurado


GUSTAVO ARDILA NIÑO
Jurado


JOSE ANTONIO ALVAREZ TRILLOS
Director

Vo. Bo.


MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA.
Directora
Maestría en Gerencia de Empresas

Leydi P.

Dedicatoria

A Dios, el creador que me ha permitido este logro más para mejorar mi vida profesional.

A la memoria de mis padres que dieron lo mejor de ellos para mi formación.

A mi esposa que siempre me ha acompañado y apoyado en mis metas.

A mis hijos que son el motor que me mueven para ser cada vez una mejor persona y darles el ejemplo.

A mis compañeros de maestría con los que compartí los dos años de formación y con los que construimos una gran amistad.

Juan Carlos Sayago Ortega

Agradecimientos

A la Universidad Francisco de Paula Santander, institución que me ha permitido mi formación profesional y que además he pasado una buena parte de mi vida como estudiante y docente.

Al director de mi proyecto de investigación Dr. José Antonio Álvarez Trillos, que brindo el apoyo técnico y profesional en el desarrollo de este y transmitió los conocimientos e información para obtener el producto final.

A los docentes de la tercera cohorte de la maestría de Gerencia de Empresas de la universidad Francisco de Paula Santander quienes con sus saberes contribuyeron en mi formación.

Al personal directivo y administrativo de la tercera cohorte de la maestría de Gerencia de Empresas de la universidad Francisco de Paula Santander que colaboraron en el término de este ciclo.

A las empresas municipales de El Zulia EMZULIA E.S.P. y la alcaldía municipal de El Zulia que me brindaron el apoyo y colaboraron con la información que requerí para el proyecto de investigación.

Tabla de Contenido

	pág.
Introducción	16
1. El Problema de Investigación	18
1.1 Descripción del Problema	18
1.2 Formulación del Problema	20
1.3 Sistematización del problema	20
1.4 Objetivos de la investigación	21
1.4.1 Objetivo General	21
1.4.2 Objetivos Específicos	21
1.5 Justificación	21
1.5.1 Justificación Teórica	21
1.5.2 Justificación Metodológica	22
1.5.3 Justificación Practica.	22
1.6 Limitaciones	23
1.6.1 De tipo técnico.	23
1.6.2 De tipo social.	24
1.6.3 De tipo físico.	24
1.7 Alcances o delimitaciones	24
2. Marco De Referencia	25
2.1 Antecedentes	25
2.2 Bases Teóricas	30
2.2.1 Teoría de gerencia social	30

2.2.2 Teoría del valor	30
2.2.3 Teoría de la calidad de vida	31
2.2.4 Teoría de la responsabilidad social empresarial	32
2.2.5 Teoría del agua potable como derecho humano	33
2.3 Marco Espacial	33
2.4 Marco Temporal	35
2.5 Marco Conceptual	36
2.6 Marco Legal	40
2.6.1 Bases Legales Generales	40
2.6.2 Bases Legales Especificas	41
2.7 Hipótesis	42
2.8 Sistema de Variables	43
2.9 Operacionalización de Variables	43
3. Marco Metodológico	45
3.1 Tipo de Estudio	45
3.1.1 Enfoque	45
3.1.2 Método de Investigación	45
3.2 Técnicas	45
3.2.1 Documental	46
3.2.2 Opinométrica	46
3.2.3 Estadística	46
3.2.4 Tendencia de desarrollo	46
3.3 Población	47
3.3.1 Empleados.	47
3.3.2 Usuarios o Clientes	47

3.4 Muestra	47
3.4.1 Suscriptores	47
3.5 Instrumentos	50
3.5.1 De papel y lápiz	50
3.6 Confiabilidad y Validez de la Encuesta	50
3.7 Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información	50
3.8 Tratamiento de la Información	51
3.8.1 Análisis estadístico resultado de las encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de agua potable de EMZULIA E.S.P	51
3.8.2 Análisis cualitativo, resultado de las entrevistas aplicadas a los trabajadores de EMZULIA E.S.P.	69
3.8.3 Hallazgos	75
4. Diagnostico actual de la prestación del servicio público de agua potable en el área urbana del Municipio de El Zulia	79
4.1 Perfil Estratégico	81
4.2 Organigrama	83
4.3 Descripción de Funciones	83
4.4 Sistemas y procedimientos	84
4.5 Infraestructura disponible	87
4.6 Matriz de riesgos y control	92
4.7 Matriz DOFA	95
4.8 Planeación estratégica en las EMZULIA E.S.P.	106
5. Análisis de factores que inciden en la óptima prestación del servicio de agua potable en las EMZULIA E.S.P.	113
5.1 Análisis de los Factores identificados que Inciden en la Optima Prestación del Servicio de Agua Potable en las EMZULIA E.S.P.	113
5.1.1 Análisis factores técnicos identificados	113

5.1.2 Análisis factores sociales identificados	116
5.1.3 Análisis factores ambientales identificados	119
5.1.4 Análisis factores económicos identificados	120
5.1.5 Análisis factores políticos identificados	121
6. Propuesta de gerencia social como estrategia para la óptima prestación del servicio público de agua potable	123
6.1 Gerencia Social	123
6.2 Responsabilidad Social	126
6.3 Actores que intervienen en la óptima prestación del servicio público de agua potable en las EMZULIA E.S.P.	128
6.3.1 Los Usuarios	128
6.3.2 La empresa EMZULIA E.S.P.	128
6.3.3 Municipio de El Zulia	128
6.3.4 Actores Regionales y nacionales	129
6.4 Acciones propuestas para la óptima prestación del servicio de agua potable a cargo de las EMZULIA E.S.P.	130
6.4.1 Plan de mejoramiento	130
6.5 Estrategias, Programas y Proyectos	137
6.5.1 Estrategias	138
6.5.2 Programas.	140
6.5.3 Proyectos	142
7. Conclusiones	151
8. Recomendaciones	155
Referencias	158
Anexos	162