



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

AUTOR (ES):

NOMBRE (S): YEIMY PATRICIA **APELLIDOS:** BENITEZ RIVERA

NOMBRE (S): SINDY KATHERINE **APELLIDOS:** SAYAGO GARCIA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE (S): ADOLFO **APELLIDOS:** CHARRIA JIMENEZ

TITULO DE LA TESIS: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE SAN CAYETANO NORTE DE SANTANDER

RESUMEN:

El presente análisis permitió identificar y cuantificar el desempeño a los problemas prioritarios que afronta la comunidad del Municipio de San Cayetano en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado; conocer la capacidad de desempeño y desarrollo, las oportunidades y potencialidades; así como los recursos disponibles para ello; indicando cómo se debe actuar para solucionar los problemas y aprovechar esas oportunidades y potencialidades.

Palabras claves: Análisis, servicios públicos, alcantarillado

CARACTERÍSTICAS:

PAGINAS: 113 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD-ROM:** 1

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO
DE SAN CAYETANO NORTE DE SANTANDER**

**YEIMY PATRICIA BENITEZ RIVERA
SINDY KATHERINE SAYAGO GARCIA**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA
2013**

**ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO
DE SAN CAYETANO NORTE DE SANTANDER**

**YEIMY PATRICIA BENITEZ RIVERA
SINDY KATHERINE SAYAGO GARCIA**

**Trabajo de grado presentado para optar al título de
Tecnólogas Comerciales Financieras**

**Director
ADOLFO CHARRIA JIMENEZ
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSE DE CUCUTA
2013**



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

HORA: 02:30 P.M.
FECHA: SEPTIEMBRE 26 DEL 2013
LUGAR: CREAD SALA 4
JURADOS: GUSTAVO ADOLFO LA ROTTA SANTANDER
SANDRA PATRICIA AVENDAÑO SANCHEZ
IVAN ENRIQUE VILLAMIZAR RODRIGUEZ

TITULO DE LA TESIS: ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MUNICIPIO DE SAN CAYETANO NORTE DE SANTANDER

DIRECTOR: ADOLFO CHARRIA JIMENEZ

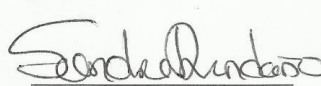
NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>YEIMY PATRICIA BENITEZ RIVERA</u>	<u>1460518</u>	<u>3.9</u>	<u>TRES, NUEVE</u>
<u>SINDY KATHERINE SAYAGO GARCIA</u>	<u>1460513</u>	<u>3.9</u>	<u>TRES, NUEVE</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:



VoBo.



VoBo.



VoBo.



COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primeramente a DIOS por saber guiar mis pasos, por darme la sabiduría, el entendimiento y fortaleza para salir adelante en mis estudios.

A mis padres JOSE BENITEZ y MARIANA RIVERA, por hacer de mi una persona de bien, de principios y valores y por su motivación y perseverancia para salir adelante.

A mi prima YOVANIS BENITEZ y a su esposo JORGE SUAREZ (Q.E.P.D.), por su apoyo incondicional, su comprensión y su confianza. Gracias por su apoyo económico para mi formación profesional.

Yeimy Patricia Benitez Rivera.

DEDICATORIA

Dedico este triunfo primeramente a Dios, por iluminar mi camino durante la carrera, por llenarme de fortaleza, paciencia y sabiduría en la culminación de esta meta tan anhelada.

A mis padres LUZ MARLENE GARCIA MANOSALVA y JOSE LUIS SAYAGO MONTAÑEZ, por su inmenso amor, dedicación, consejos y perseverancia.

A todos mis familiares, que de una u otra forma fueron un apoyo incondicional en mi vida, y que con dedicación y entregarme parte de su tiempo me motivaron para continuar y no desistir a pesar de los obstáculos.

Sindy Katherine Sayago Garcia.

AGRADECIMIENTOS

Las Autoras expresan sus más sinceros agradecimientos a:

La Universidad Francisco de Paula Santander y a cada uno de los docentes del Plan de Estudios de Tecnología en Administración Financiera, especialmente al Director Alirio Tirado, por su gran colaboración, por los conocimientos compartidos y por la oportunidad brindada para poder llevar al campo nuestras habilidades.

Nuestro Director de Tesis Adolfo Charria, por su tiempo, colaboración y por ser el guía para el desarrollo del trabajo de grado.

Al señor Armando Jaimes, quien nos aportó conocimientos y fue una gran ayuda en la realización de este proyecto; porque con su motivación y entusiasmo logró que este trabajo de grado se llevara a cabo.

La Alcaldesa del Municipio de San Cayetano Sra. Celina Rubio Ramírez, en especial a la Jefe encargada de la Unidad de Servicios Públicos, Sra. Felisa Quiroz Melo, por el tiempo que dedicó en brindarnos toda la información necesaria para que el proyecto se llevara a cabo de forma eficaz y eficiente.

Todos aquellos que de una u otra forma nos apoyaron y colaboraron para llevar a feliz término el trabajo de grado. A todos ellos, mil gracias.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	17
1.1 PROBLEMA	17
1.1.1 Planteamiento del Problema.	17
1.1.2 Objetivos de la investigación.	18
1.1.3 Justificación.	19
1.1.4 Alcances y limitaciones.	20
1.2 MARCO TEÓRICO	21
1.2.1 Antecedentes históricos del municipio .	21
1.2.2 Antecedentes Bibliográficos.	30
1.2.3 Bases Teóricas.	31
1.2.4 Marco legal.	39
1.2.5 Definición de términos.	43
1.3 METODOLOGÍA	45
1.3.1 Tipo de Investigación.	45
1.3.2 Población y Muestra.	45
1.3.2 Fuentes de Información.	47
1.3.3Análisis y tabulación de la información.	48
2. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN CAYETANO	55
2.1SISTEMA DE ACUEDUCTO	55
2.1.1 Planta de tratamiento.	55
2.1.2 Sistema tarifario.	58
2.1.3 Acueducto de Urimaco.	60

2.1.4 Acueductos veredales.	60
2.2 SISTEMA DE ALCANTARILLADO	61
2.3 ASPECTOS A NIVEL DE COMUNIDAD	64
2.4 INTERVENCIÓN DEL ESTADO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	65
2.5 MATRIZ DOFA	66
3. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN CAYETANO MEDIANTE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	68
3.1 INDICADORES DE EFICACIA	71
3.2 INDICADORES DE EFICIENCIA	72
3.3 INDICADORES DE EFECTIVIDAD	72
3.4 INDICADORES DE CALIDAD	73
3.5 INDICADORES DE ECONOMÍA	74
3.6 INDICADORES AMBIENTALES	74
4. ESTRATEGIAS Y PLAN DE ACCIÓN	83
4.1 ESTRATEGIAS A APLICAR A MEDIANO Y CORTO PLAZO	83
4.1.1 Estrategia 1: Campaña de divulgación sobre el contenido de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios	83
4.1.2 Estrategia 2: Gestión administrativa.	83
4.1.3 Estrategia 3: Cumplimiento de la normatividad	84
4.1.4 Estrategia 4: Actualizar la estratificación del Municipio para la Instalación de Micro y Macro medidores y así controlar el consumo de agua.	85
4.1.5 Estrategia 5: Conformar la Veeduría ciudadana de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.	86
4.1.6 Estrategia 6: Conformar los Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y alcantarillado	87
4.2 PLANES DE ACCIÓN	89
5. CONCLUSIONES	92

6. RECOMENDACIONES	94
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	98