

FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS  
COMUNITARIAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTOS EN ZONAS RURALES



Universidad  
del Cauca

MILTON CHAVIERT MONTENEGRO

UNIVERSIDAD DEL CAUCA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

POPAYAN

2021

---

FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO Y ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS  
COMUNITARIAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE  
ACUEDUCTOS EN ZONAS RURALES

MILTON CHAVIERT MONTENEGRO

ANTEPROYECTO DE PRÁCTICA PROFESIONAL

ASESOR ACADEMICO

FRANCISCO JAVIER ORTEGA, Ph.D,

ASESOR EMPRESARIAL

CARLOS JULIO ALEGRIA MANTILLA

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

POPAYAN

2021

---



## **AGRADECIMIENTOS**

*El agradecimiento va dirigido primero a Dios por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.*

*Muestro mis más sinceros agradecimientos a mi tutor FRANCISCO JAVIER ORTEGA, Ph. D, quien con sus conocimientos y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba.*

*También quiero agradecer a LA FUNDACION SMURFIT KAPPA COLOMBIA Y SU EMPRESA CONSULTORA INTEGRAL ALEGRIA&ASOCIADOS por brindarme todos los recursos y herramientas que fueron necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación. No hubiese podido arribar a estos resultados de no haber sido por su incondicional ayuda.*

*Por último, a toda mi familia, por apoyarme aun cuando mis ánimos decaían. En especial, quiero hacer mención a mi madre, que siempre estuvo ahí para darme palabras de apoyo y un abrazo reconfortante para renovar energías.*

*Muchas gracias a todos*

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	1
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO.....	3
1.1. PROBLEMATIZACIÓN.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3. OBJETIVOS.....	7
<b>1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>7</b>
2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA.....	8
2.1. MARCO TEÓRICO.....	8
2.2. MARCO CONTEXTUAL.....	14
<b>2.2.1. Geografía:.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.2. Demografía:.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.3. Educación:.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.4. Economía:.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.5. Economía Forestal:.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.6. Ganado Bovino:.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.7. Economía Minera: El oro.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.8. Vías de Comunicación:.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.9. Hidrografía:.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.10. Empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto:.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.11. Acueductos Focalizados:.....</b>	<b>18</b>
2.3. MARCO LEGAL:.....	19
<b>2.3.1. Legislación nacional:.....</b>	<b>19</b>
3. DISEÑO METODOLÓGICO APLICADO.....	22
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.2. POBLACIÓN.....	22
3.3. MUESTRA.....	23
3.4. PROCESO.....	24
<b>3.4.1. Diagnostico administrativo de las dos organizaciones:.....</b>	<b>24</b>
<b>3.4.2. Elaboración de instrumentos de gestión:.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4.3. Presentación de instrumentos de gestión:.....</b>	<b>26</b>

4.	DESARROLLO DEL TRABAJO DE PRÁCTICA PROFESIONAL.....	27
4.1.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	31
5.	CONCLUSIONES.....	31
6.	RECOMENDACIONES.....	33
7.	REFERENTES BIBLIOGRAFICOS.....	34
1.	ANEXO 1. DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO DE LAS ASOCIACIONES.....	37
1.1.	DIAGNOSTICO.....	37
1.2.	COMPLEMENTOS.....	39
<b>1.2.1.</b>	<b>Encuesta: Acueducto de Fondas- ASUCHIM.....</b>	<b>39</b>
<b>1.2.2.</b>	<b>Entrevista: Acueducto de Fondas.....</b>	<b>39</b>
<b>1.2.3.</b>	<b>Entrevista: ASUCHIM.....</b>	<b>39</b>
<b>1.2.4.</b>	<b>indicé Verificable de Objetivos (IVO): Acueducto de Fondas.....</b>	<b>39</b>
2.	ANEXO 2. INSTRUMENTO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL.....	40
2.1.	ESTATUTOS ACTUALES DEL ACUEDUCTO DE FONDAS.....	40
2.2.	PROYECTO DE REFORMA PARCIAL DE ESTATUTOS ACUEDUCTO FONDAS.....	40
2.3.	MANUAL DE ESTRUCTURACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR'S) PARA EL ACUEDUCTO DE FONDAS.....	40
2.4.	FORMATO PARA PQR'S PARA EL ACUEDUCTO DE FONDAS.....	40
2.5.	FORMATO DE FACTURA PARA EL ACUEDUCTO DE FONDAS.....	40
2.6.	CATASTRO DE REDES Y CATASTRO DE SUSCRIPTORES PARA ASUCHIM.....	40
3.	ANEXO 3. INSTRUMENTOS AUDIOVISUALES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL.....	41
3.1.	VIDEO: NATURALEZA JURIDICA DE LAS ORGANIZACIONES.....	41
3.2.	VIDEO: INSTRUMENTOS DE PLANIFICACION FINANCIERA.....	41
3.3.	VIDEO: REGISTROS CONTABLES.....	41
3.4.	VIDEO: GESTIÓN DOCUMENTAL.....	41

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Clasificación de las cuencas Municipio de El Tambo.....	17
Ilustración 2 Acueductos representativos de El Tambo.....	18
Ilustración 3 Caracterización de la población .....	23
Ilustración 4 Cronograma de Actividades .....	31

## RESUMEN EJECUTIVO.

Este trabajo se realizó en los acueductos: Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas- Villamar y la Asociación de Usuarios del Acueducto Chisquio Monterredondo (ASUCHIM). En el municipio de El Tambo Cauca, con el objetivo de fortalecer administrativa como organizacionalmente a empresas comunitarias prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto en zonas rurales, en el marco de los proyectos ejecutados desde 1962, por la Fundación Smurfit Kappa Colombia, la cual realiza importantes esfuerzos para contribuir con el desarrollo de una mejor sociedad en Colombia.

Es por eso que mediante su programa GESTION DEL RECURSO HIDRICO desarrollada por la empresa contratista Alegria&Asociados se vienen fortaleciendo organizaciones de base que administran y gestionan el recurso hídrico en las zonas rurales, buscando el cumplimiento de las normas regulatorias establecidas por el Estado para el acceso al agua potable, saneamiento básico y ambiental afianzando la sostenibilidad, calidad y continuidad del servicio que está ligado en forma directa a las condiciones de salud de los usuarios.

A la luz de lo mencionado, el presente trabajo se centra en realizar un diagnóstico organizacional, asesoría administrativa, y elaboración de instrumentos de gestión con el propósito de contribuir con la sostenibilidad de estas organizaciones y generar mayor conciencia en sus usuarios sobre su importancia y la necesidad de realizar un pago oportuno pero que además sea equitativo que asegure la permanencia del servicio, así como la atención y cuidado de la fuente abastecedora.

Por lo anterior se hace necesario y es donde radica la importancia de la práctica profesional, puesto que es un apoyo fundamental para poder alcanzar los objetivos

planteados, así como también, que se brindan esos conocimientos para desarrollar y planificar de mejor manera las actividades, lo que permite que el proyecto se lleve a cabo cumpliendo con todas sus especificaciones y justo a tiempo.

Es preciso mencionar que el sustento legal que soportará el presente, es la ley 142 de 1994 del Congreso de la Republica de Colombia, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

## **1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TRABAJO**

### **1.1. PROBLEMATIZACIÓN**

El agua es el elemento vital para la vida, y como tal, la garantía del acceso al agua potable para todos los habitantes del mundo, debe ser una continua preocupación de los gobiernos y las organizaciones que se preocupan por los derechos humanos de los hombres.

Las organizaciones de sistemas de abastecimiento de agua presentan debilidades en la gestión administrativa y organizacional, esto es debido a que no cuentan con los elementos fundamentales para administrar financiera y organizativamente, también presentan falencias para hacer procesos de gestión, para organizar presupuestos, herramientas para planear y para proponer proyectos de mejora, etc. Teniendo en cuenta esta problemática la FSKC se propone a través de su empresa contratista Alegria&Asociados fortalecer las organizaciones de base brindándole herramientas necesarias a quienes administran los acueductos comunitarios rurales para que ellos puedan abordar los aspectos propios de las áreas administrativas y organizativas.

Las formas metodológicas utilizadas son los procesos de capacitación y las prácticas educativas, las cuales se venían orientando de manera presencial, pero debido a la pandemia mundial (COVID-19) no se le ha podido dar continuidad, por tanto se ha propuesto utilizar las herramientas vinculadas con las tecnologías de la información y la comunicación, teniendo en cuenta el uso de nuevas herramientas debido a que las prácticas educativas y de capacitación pierden su validez y efectividad cada vez que se hace un proceso de cambio de las juntas administradoras de estos acueductos, esto hace que cambie continuamente de personal al cual hay que estarlo capacitando permanentemente, por tanto una herramienta vinculada con las TIC'S pueden generar procesos más homogéneos de capacitación y de

disponibilidad inmediata de información a través de todas las plataformas sociales, teléfonos móviles y equipos tecnológicos, lo cual permitiría tener acceso a estas capacitaciones no solamente a los miembros de las juntas directivas sino también a los suscriptores, usuarios y todo aquel que tenga intereses en la gestión de los acueductos comunitarios.

De esta manera, se estableció la pregunta:

¿Cómo se desarrollan los procesos de socialización en temas de gestión administrativa y organizacional?

## 1.2.JUSTIFICACIÓN

En Colombia son más de doce mil organizaciones que proveen servicios públicos domiciliarios, las cuales suministran agua potable y saneamiento básico a cerca de 40% de los pobladores rurales del país. Son sistemas de acueducto comunitarios que han logrado sobrevivir, por muchas décadas, a las continuas reformas administrativas y políticas en las que se les desconoce y minimiza. Además, son construidos por iniciativa de las comunidades para resolver los problemas que ni el estado ni el mercado, les pueden resolver. El resultado es la existencia de un importante actor en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en especial del agua potable, actor que lucha por mantenerse como otra opción, distinta al estado y al mercado, para solucionar los problemas sociales básicos.

En este sentido es importante conocer la situación de los acueductos en Colombia. A partir de la implementación de la ley 142 de 1994 los acueductos comunitarios se han visto en peligro de acabarse dada las condiciones que implementa esta ley para la prestación. Así, lo que en principio era una serie de acueductos separados ha tendido a ser una organización, con la que se busca lograr en primer lugar un reconocimiento del estado a la labor que han llevado durante varios años y, finalmente, adecuarse a los requerimientos que actualmente se efectúan.

A la luz de las normas regulatorias en la prestación de servicios públicos domiciliarios se hace necesario que las organizaciones comunitarias de acueductos funcionen bien en lo organizacional como administrativo al mismo tiempo cumpliendo con sus operaciones que le permitan la sostenibilidad en el tiempo. Debido a las políticas impuestas a partir de la ley anteriormente mencionada a los acueductos se les impone condiciones que muchas veces no pueden cumplir plenamente. La justificación de estas políticas radica en que estos pequeños proveedores no se encuentran en capacidad de prestar servicio con

calidad, cantidad y continuidad suficiente. Por este motivo algunos acueductos han optado por fortalecerse organizacional y administrativamente buscando organizaciones que les brinden apoyo en la gestión organizacional por tanto reconocen que presentan debilidades y que es necesario procesos educativos y de capacitación en los cuales se aborden temáticas focalizadas a cumplir legalmente con los requerimientos como también generar conocimientos a todo el grupo de interés de la organización logrando así una mejora continua.

Por consiguiente es de suma importancia aplicar nuevas herramientas que permitan llegar a estas organizaciones apartadas, con los procesos educativos y de capacitación haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) , estas nuevas alternativas se generan a partir de la complejidad que representa realizar estos procesos de manera presencial, puesto que se deben cumplir todos los protocolos de bioseguridad y los lineamientos planteados por el gobierno nacional a raíz de la pandemia ocasionada por el COVID-19. De manera innovadora se plantea llegar a estas organizaciones con material escrito y audiovisual siendo este compatible para ser reproducido en cualquier plataforma social el cual esté disponible en el momento que el interesado lo requiera para su aprendizaje.

### 1.3.OBJETIVOS

#### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Apoyar los procesos de gestión a dos organizaciones prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto en la zona rural.

#### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar diagnóstico administrativo de la Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas- Villamar y de la Asociación de Usuarios del Acueducto Chisquio Monterredondo (ASUCHIM).
- Desarrollar un instrumento de gestión administrativa y organizacional haciendo uso de las TIC`S
- Desarrollar socializaciones para líderes de las organizaciones en temas como: su naturaleza jurídica, instrumentos de planificación financiera, registros contables y gestión documental.

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN TEÓRICA**

### **2.1.MARCO TEÓRICO**

Según Fisher. (1993) define a la organización social en función del desarrollo específico o por el tipo de personas que deciden unirse y considera los acueductos comunitarios como aquellos que reúnen recursos propios de sus miembros, gestionan recursos del sector público y privado para beneficiar a la comunidad.

Para Correa (2006) los acueductos comunitarios son una construcción histórica, social y popular entorno a la gestión del agua.

Según Cinara (2003) la capacidad de pago (CP) es el 1% de ingresos que está en la capacidad de destinar por el servicio de acueducto.

De acuerdo con Katz y Kahn, (1977) consideraron que las “organizaciones se integran mediante actividades diseñadas de un número de personas; más aún, esas actividades son complementarias o interdependientes de algún producto o resultado común, se repiten y son relativamente perdurables” (1977:3), generando un concepto de repetición de tareas continuas en el trabajo, formulando la idea de perfeccionamiento de estas, forjando perdurabilidad en el sistema de operación, cerrando el concepto de gestión dentro de la organizaciones, ya que de acuerdo a la premisa anterior es considerada innecesaria debido a que el proceso tiene un hilo conductor que no permite la flexibilidad de la organización, en generar cambios y visualizarla más allá de una tarea fija, dejando a un lado el capital humano, la administración y el cocimiento.

Para (Bañuelos, 2017, p. 3), los cambios generados en el ambiente y entendiendo que “gracias al cambio del paradigma en las organizaciones, se abre una nueva brecha en la visión de éstas donde consecuentemente son vistas como sistemas que interactúan con un

medio ambiente” por tal motivo estas son consideradas cambiantes y necesitan aportaciones del medio, dada esta entrada es necesaria la aplicación de filtros.

Para Duker (1995) es necesaria la teoría administrativa, en el cual consiste en la utilización de los aportes generados en el medio; de igual forma permite generar objetivos a largo, mediano y corto plazo por el cual el administrador tomara la potestad en la toma de decisiones frente a los factores internos y externos que puedan afectar o beneficiar a la organización, adicionalmente por los cambios del medio se opta por tomar e implementar nuevos procesos y estrategias para la competitividad.

La competitividad está ligada de acuerdo a Takeuchi (1995) a la “creación de conocimiento organizacional, hace alusión a la capacidad de una empresa para crear nuevos conocimientos, difundirlos a través de la organización, y reflejarse en productos, servicios y sistemas innovadores” (1975:5) teniendo en cuenta la utilización de los recursos y capacidades de la organización, prevalece para este autor la unión de factores del conocimiento para generar un cambio y transformación de la organización mediante factores de innovación.

La gestión organizacional se encuentra presente en diferentes factores como en su proceso productivo, creación de objetivos, verificación de la acción real, análisis de resultados y la creación de estrategias, este concepto se ve entrelazado con la evolución de la administración. Por otro lado se enfoca estos conceptos a la microempresa colombiana donde el Estado empieza a conceder la importancia correspondiente a éste grupo económico en el año 1984, frente a la inclusión en las definiciones oficiales a las PYMES y posteriormente a las microempresas por sectores, generando un gran avance para este sector no reconocido, de hecho presentan una relación directa para el correcto desarrollo en la actividad económica, siendo participantes activos de los agentes económicos los cuales son; los consumidores que

dan el “impulso inicial a la actividad económica a través de la demanda, la empresa en función de la demanda realiza su oferta y el Estado establece las reglas del juego e interviene directamente en la economía a través de las empresas públicas” (Montilla Carmona & Montero Caro, 2011, p. 7).

El Estado colombiano como generador de las pautas por las cuales se deben guiar las microempresas (la empresa) para su funcionamiento y conocer los límites de su actividad económica mediante la correcta administración realizada por sus líderes, Mintzberg afirma que “así pues, durante casi la mitad de este siglo, la estructura de la organización significaba una serie de relaciones de trabajo oficiales y normalizadas, concebidas en torno a un rígido sistema de autoridad formal” (Mintzberg, 1970/1988, p. 34) generando un horizonte y estructura a cargo del creador de la organización bajo los parámetros de la ley.

Una organización efectiva es aquella que logra coherencia entre sus componentes y que no cambia un elemento sin evaluar las consecuencias en los otros”, Henry Mintzberg, (pensamiento estratégico.)

Para (John Elkington, 1994) se encuentra la sostenibilidad empresarial frente a la triple cuenta de resultados:

“Una es la tradicional, el beneficio de la empresa. La segunda es la contabilidad de las personas que ha de medir de alguna forma si la compañía es socialmente responsable en sus operaciones. La tercera y última es la contabilidad del planeta, consiste en medir la responsabilidad medioambiental. El concepto Triple bott omLine se basa pues en la cuenta de las 3P: Profit, People and Planet” (Sumelzo, Sf., p. 14).

Para (Carrión, 2009) En la Teoría de los Grupos de Interés un nuevo carácter de dirigir la empresa en la que se deben generar estrategias y políticas a través de códigos de conducta internos que garanticen que el desarrollo de sus actividades ordinarias sea

sostenible y no impacte contra los derechos sociales y ambientales de los grupos de interés, a la vez que debe tenerlos en cuenta en la definición de sus estrategias empresariales. El objetivo de la organización ha de ser obtener un equilibrio entre los intereses, a veces contradictorios, de todos los colectivos ya que los intereses y beneficios son mutuos (2009:4).

La Gestión Organizacional Compleja. La formación en administración debe fundamentarse en el abordaje de distintos campos y diversas perspectivas, reconociendo el cambio y la complejidad de las compañías modernas (Ruiz, 2005; Suddaby, Hardy, & Huy, 2011); además de las particularidades de los fenómenos organizacionales y sus divergencias y convergencias con otras disciplinas, que se lograría postulando a la “Organización” como el objeto de estudio de la administración, entendiéndose aquella como “un sistema social complejo, conformado por individuos que interactúan de formas particulares y dinámicas para el logro de determinados objetivos” (Hernández, Saavedra, & Sana).

Todos estos enfoques a medida del tiempo, evidencian un cambio frente a cada autor dependiendo del ambiente económico, social, físico y político en donde se encuentran inmersas las organizaciones, la primera consideración muestra relevancia en la repetición de las actividades dejando a un lado el ambiente interno y externo, creando una visión sesgada del medio al cual se enfrentan y aseguran que el mercado necesita la oferta que ellos mismos imponen, siendo propensas a la no perdurabilidad en el mercado.

De acuerdo con (Thompson, 2007) las organizaciones se dividen o se categorizan en 3 tipos: según su formalidad, según su grado de centralización y según su fin; La formalidad corresponde a su estructura interna, el grado de centralización corresponde a como se delega la autoridad y la organización según su fin corresponde al objetivo o motivo principal por el cual se crean; dentro de la última categoría se encuentra el tema de estudio: organizaciones sin ánimo de lucro.

Según (Carretero, 2004), las organizaciones sin ánimo de lucro existen mundialmente gracias a la Iglesia Católica, la cual instauraba programas e instituciones de caridad y centros que pudieran brindar ayuda a todo aquel que lo necesitara.

De acuerdo con (Carretero, Régimen de inspección y vigilancia de las entidades sin ánimo de lucro, 2004) En Colombia las organizaciones sin ánimo de lucro nacen en la época de la Colonia, igualmente con ayuda de la Iglesia católica como albergues para poblaciones vulnerables: “nacen como instituciones destinadas a satisfacer demandas sociales básicas tales como la salud, vivienda, etc.”.

Para (Maglieri, 1998) las organizaciones no gubernamentales, las cuales se denominan así para aquellos países del tercer mundo, con el fin de diferenciarlas del Estado; las organizaciones no lucrativas llamadas así por países como Estados Unidos, donde la referencia principal es el mercado; y las empresas y el tercer sector o el sector social para diferenciarlas del sector privado y público, aunque se puede decir que es pública en la medida en que se promueve como un servicio voluntario a los demás y aunque se orienta a fines no lucrativos, no impide que esta tenga un aporte importante en la economía en términos de provisión de servicios.

En este sentido (Vilela, 1998) la Psicología del Trabajo y las Organizaciones; Concepto, Historia y Método, Blanch define el trabajo como la inversión consciente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo, para la producción de bienes, la elaboración de productos, o la realización de servicios con los que satisfacer algún tipo de necesidad humana.

Según (Vilela, 1998) citando a Peiró (1987) define el trabajo como un conjunto de actividades retribuidas o no, con carácter productivo y creativo, que permiten obtener, producir o prestar determinados bienes, productos o servicios, mediante el uso de técnicas,

instrumentos, materias o informaciones, de tal manera que quien las ejerce ha de aportar energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, a cambio de algún tipo de compensación material, psicológica y/o social. Como variable psicológica, podemos definir el trabajo como un complejo de conductas orientadas a la consecución de diversas metas u objetivos, los cuales pueden tener valor en sí mismos (p.e. logro), o ser instrumentales para conseguir otro tipo de resultados.

Goldhaber (1990:52) afirma que “la organización como sistema abierto recibe insumos para poder ser transformados mediante un proceso y obtener un producto.” En el caso de un sistema de capacitación pueden ser instructores, coordinadores, etc. Los insumos se introducen por determinadas vías denominadas entradas, para luego sufrir una transformación y llegar así a los resultados con respuestas esperadas.

De acuerdo con Ramírez (1993:42), La capacitación es un concepto, que “define la necesidad de la empresa de inducir un nuevo elemento en su estructura que le permita mantener en forma permanente su potencial de actuación y de cambio a través del conocimiento y desarrollo de las habilidades de sus componentes, lo que se transforma en una función más, como podría ser la de producción y que en estos casos responde a una función educativa con perspectivas de presente y de futuro”.

Kolpelman (1998:117) identifica “las tres fases en el proceso de capacitación:”

- De Diagnóstico. -En esta etapa se detecta en las áreas de la organización cuando se necesita la capacitación; así como los tipos de capacitación que se necesitan; además de determinar quiénes la necesitan.
- De Impartición. Esta fase hace referencia al tipo de método a utilizar para realización del proceso de capacitación.

- De Evaluación. En este tercer paso se miden los cambios presentados en los individuos, como conocimientos, habilidades y actitudes en la realización del trabajo.

## 2.2.MARCO CONTEXTUAL

El Tambo es un municipio colombiano ubicado en el departamento de Cauca. Perteneciente al área metropolitana de Popayán. Ubicado aproximadamente 33 km de su capital, Popayán. Cuenta con una población aproximada de 53.769 habitantes y a una altitud de 1750 m s. n. m.

### 2.2.1. Geografía:

El Tambo limita al norte con el municipio de López de Micay al sur con los municipios de Patía, La Sierra y Argelia; al oriente con los municipios de Morales, Cajibío, Popayán, Timbío y Rosas; al occidente con el municipio de Guapi Presenta tres pisos térmicos frío, medio y cálido que favorecen gran diversidad de cultivos y cuenta con importantes elevaciones: los cerros de Altamira Don Alfonso, Mechengue, Napi, Pan de Azúcar, Santana y Munchique.

### 2.2.2. Demografía:

La población del municipio está conformada por mestizos 37.516, negros 5.543 y blancos 2.598. Los indígenas de la región se encuentran en bajo número de población localizados como comunidades guambianas y paéz en los sectores de Munchique y Playa Rica.

### 2.2.3. Educación:

En el Municipio existen varios centros educativos para la formación de niños y jóvenes, que comprende todos los niveles de la educación formal: preescolar, básica primaria, básica secundaria y educación media.

#### **2.2.4. Economía:**

El Tambo es el mayor productor de chontaduro en Colombia, también produce café, yuca, plátano, caña panelera y fique.

El Tambo desde el punto de vista de su vocación económica es un municipio eminentemente agrícola, siendo consecuente con la distribución poblacional entre rural (93%) y urbana (7%). Su economía está soportada principalmente por; la producción cafetera intercalada con plátano y le siguen en orden de importancia la caña panelera, el maíz, frijol, lulo, chontaduro, yuca, fique, entre otros de menor importancia

#### **2.2.5. Economía Forestal:**

La actividad forestal en el Municipio de El Tambo es desarrollada por la empresa Smurfit Cartón de Colombia, la cual explota tierras propias y bajo sistema de “cuentas de participación. Sin duda, en términos de área de aprovechamiento, junto con el café, la actividad forestal representa un importante renglón económico del municipio de El Tambo, más aún si se tiene en cuenta que de las 12.362 hectáreas en propiedad de Smurfit Cartón de Colombia en el Departamento del Cauca el 35,4% están ubicadas en este municipio, constituyéndose en el primero del departamento en área aprovechable comercialmente.

#### **2.2.6. Ganado Bovino:**

Según el censo agropecuario del municipio de El Tambo la población de reses en este municipio es de 14.200 cabezas de ganado bovino, de los cuales 47,18% son machos y el 52,82% restantes hembras. De la población total de bovinos, el 65,49% de las reses tienen menos de dos (2) años y el porcentaje restante son potencialmente para el sacrificio y comercialización de carne.

### **2.2.7. Economía Minera: El oro**

Una de las veredas que más está identificada con la explotación de este mineral es la población de Fondas, en la cual el 50% de la población está dedicada a la minería y el otro porcentaje restante a la agricultura, especialmente a la producción de café, cabuya, panela y pino de propiedad de Smurfit Cartón de Colombia.

### **2.2.8. Vías de Comunicación:**

La estructura de la red vial de El Tambo es uno de los factores que más ha incidido en la falta de desarrollo del municipio, pues por la falta de vías se hace difícil el acceso a los centros educativos, servicios de salud y la comercialización de los productos agrícolas que inciden fundamentalmente en el nivel de vida de los habitantes. Según las estadísticas de la Gobernación del Cauca, la densidad vial es de 109m/km. La carretera de Popayán a El Tambo es la única pavimentada, las carreteras importantes son destapadas.

### 2.2.9. Hidrografía:

NOMBRE	ÁREA (Km <sup>2</sup> )	CLASIFICACION (Según Área)	LOCALIZACIÓN	REGIÓN
Río Tope	402,89	Cuenca	Río Tope	Río Micay
Río Hispandí	301,92	Cuenca	Río Tope	Río Micay
Río Huisito	155,70	Subcuenca	Río Tope	Río Micay
Río Cocal	26,39	Microcuenca	Río Tope	Río Micay
Río Mechengue	460,15	Cuenca	Río Mechengue	Río Micay
San Joaquín	207,86	Subcuenca	Río Mechengue	Río Micay
Río Blanco	45,69	Microcuenca	Río Mechengue	Río Micay
Río Aguaclara	225,68	Subcuenca	Río Aguaclara	Río Micay
Río Sucio	261,36	Subcuenca	Río Sucio	Alto Cauca
Río Blanco Minayaco	62,11	Microcuenca	Río Sucio	Alto Cauca
Q. Casas Viejas	40,36	Microcuenca	Río Sucio	Alto Cauca
Río Botas	42,95	Microcuenca	Río Sucio	Alto Cauca
Río Hondo	84,82	Microcuenca	Río Hondo	Alto Cauca
Río Piedras	60,85	Microcuenca	Río Hondo	Alto Cauca
Río Seguengue	95,82	Microcuenca	Río Seguengue	Alto Cauca
Río Seguenguito	92,43	Microcuenca	Río Seguengue	Alto Cauca
Río Ortega	74,57	Microcuenca	Río Seguengue	Alto Cauca
Río Quilcacé	214,45	Subcuenca	Río Quilcacé	Río Patía
Río Esmita	99,20	Microcuenca	Río Quilcacé	Río Patía
Río Bojoleo	64,27	Microcuenca	Río Quilcacé	Río Patía
Río Timbio	556,52	Cuenca	Río Timbio	Río Patía
Río Sucio	117,85	Subcuenca	Río Timbio	Río Patía
Río Jején	106,21	Subcuenca	Río Timbio	Río Patía
Río Guabas	164,85	Subcuenca	Río Timbio	Río Patía

*Ilustración 1 Clasificación de las cuencas Municipio de El Tambo*

Fuente PBOT (MUNICIPIO DE EL TAMBO- 2000)

### 2.2.10. Empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto:

Entre los acueductos más representativos que operan en El Tambo cauca se encuentran:

NOMBRE	ESTADO	DIRECCION	TELEFONO	REPRESENTANTE LEGAL	CLASIFICACION
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y ASEO EMTAMBO E.S.P	OPERATIVO	CALLE 3 N 3-45 BARRIO LAS FLORES	8278538	EINER LEANDRO VIVAS	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS
COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS PANDIGUANDO PIAGUA	OPERATIVO	CALLE 2 N 3-34 BARRIO LAS FLORES	8276302	REINEL IDROBO BECERRA	HASTA 2500 SUSCRIPTORES
ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO GUALEITO ANAYES SEGUENGUE	OPERATIVO	CORREGIMIENTO LOS ANAYES		PEDRONEL SANCHEZ ANTE	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS
COOPERATIVA DE ACUEDUCTO LOS CEDROS TAMBO		CALLE 2 N 3-35 BARRIO LAS FLORES	8276377	GUILLERMO LEON MEJIA	HASTA 2500 SUSCRIPTORES
ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO CHISQUIO MONTERREDONDO	OPERATIVO	CARRERA 9 N 4-92	8276234	RUBEN YANBE GUTIERREZ	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS
ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DE FONDAS VILLA MAR	OPERATIVO	CORREGIMIENTO VILLA AL MAR FONDAS	8238502	LEONCIO MANRRIQE	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS

*Ilustración 2 Acueductos representativos de El Tambo*

Fuente Elaboración propia

### 2.2.11. Acueductos Focalizados:

- La empresa *Asociación Comunitaria De Usuarios Del Acueducto De Fondas Villa Al Mar Municipio De El Tambo Cauca* tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, FONDAS VILLA DEL MAR en la ciudad de EL TAMBO, CAUCA. El teléfono de Asociación Comunitaria De Usuarios Del Acueducto De Fondas Villa Al Mar Municipio De El Tambo Cauca es el (2)8238502. Esta empresa fue constituida como ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO y se dedica a la prestación del servicio de acueducto.
- La empresa *Asociación De Usuarios Del Acueducto Chisquio Monterredondo De El Tambo Cauca* tiene como domicilio principal de su actividad

la dirección, CARRERA 9 4 92 en la ciudad de TAMBO, CAUCA. El teléfono de la Asociación De Usuarios Del Acueducto Chisquio Monterredondo De El Tambo Cauca es 3137872141. Esta empresa fue constituida como ENTIDAD SIN ANIMO DE LUCRO y se dedica a Captación tratamiento y distribución de agua.

## 2.3.MARCO LEGAL:

### 2.3.1. Legislación nacional:

A continuación, se hace mención a la normatividad general que rige los acueductos en Colombia: Constitución Política Nacional

- El Artículo 78 establece: La ley regulará el control de la calidad de los bienes ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización. Serán responsables de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios atenden contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.

- El artículo 79 establece: Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. Es deber del estado proteger la diversidad e integridad del medio ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.

- El artículo 80 establece: El estado planificará el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar el desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer sanciones legales y exigir la reparación de

los daños causados. Ley 142 de 1994, Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

- Ley 373 de 1997: “Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua”.
- Decreto 421 de 2000: “Por el cual se reglamenta el numeral 4 del artículo 15 de la Ley 142 de 1994”, en relación con las organizaciones autorizadas para prestar los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico en municipios menores, zonas rurales y áreas urbanas específicas.
- Resolución 1096 del 2000: "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS".
- Decreto 229 de 2002: "Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 302 del 25 de febrero de 2000".
- Resolución 0668 de 2003:"Por la cual se modifican los artículos 86, 123, 126 y 210 de la Resolución No. 1096 de noviembre 17 de 2.000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico -RAS".
- Decreto 155 de 2004:"Por el cual se reglamenta el artículo 43 de la Ley 99 de 1993 sobre tasas por utilización de aguas y se adoptan otras disposiciones".

La institucionalidad en Colombia en relación con los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico que van de la mano, donde es importante ilustrar que anteriormente la provisión de agua se hacía de manera centralizada o sea desde el gobierno nacional y desde 1987 se entrega esta responsabilidad a los municipios, con la entrada en vigencia de la Ley 142 de 1994, “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”, se da reconocimiento formal

a las organizaciones comunitarias que venían prestando servicios públicos domiciliarios de manera informal; en 1997 como política nacional se pone en marcha los Planes Departamentales de Agua (PDA) y delega esta responsabilidad de coordinar acciones a los Departamentos.

A nivel nacional primero el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT) en agua y saneamiento, tiene como responsabilidad formular e implementar las políticas y planes, además de financiar algunas obras mayores y brindar apoyo a los prestadores urbanos y rurales, en la actualidad esa función la realiza el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, a través de Viceministerio de Agua. El Departamento Nacional de Planeación (DNP) diseña documentos técnicos a través de los cuales se formulan políticas, además de la evaluación y seguimiento a dichas políticas públicas.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA) se encarga de diseñar metodologías de costos y tarifas para que sean aplicadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), esta también se encarga de vigilar el desempeño de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios así como la calidad del servicio, esto permite conocer las competencias de cada una de las diferentes entidades del estado encargadas de la formulación de políticas en la prestación de servicios públicos, el control, preservación, conservación y manejo de los recursos naturales, la regulación de tarifas, la vigilancia en la prestación de los servicios públicos, entre otras funciones que tienen las entidades estatales, que tienen como propósito contribuir de alguna manera, cada una dentro de sus competencias, a que la población pueda abastecerse de agua y en la medida de las posibilidades, que esta sea agua potable.

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO APLICADO**

#### **3.1.ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

De conformidad con el título de la Investigación y los objetivos planteados, esta investigación tuvo un enfoque cualitativo, ya que describió el fenómeno empresarial, de acuerdo a los procesos de gestión administrativa y organizacional que llevan a cabo las asociaciones prestadoras de servicios públicos en las zonas rurales, en las cuales se utilizó Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC'S) en el aprendizaje, desarrollo y socialización de instrumentos de gestión que permiten el fortalecimiento de estas organizaciones.

En virtud a la investigación, esta metodología usa un análisis de tipo descriptivo que se utiliza para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar, generalizar, los resultados de las observaciones. Este método implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de una determinada situación. Las ventajas que tiene este estudio es que la: metodología es fácil, de corto tiempo y económica. En el estudio descriptivo el propósito es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado en fenómeno (Zorrilla, 1986)

#### **3.2.POBLACIÓN**

La población motivo de la Investigación fueron la junta directiva de dos organizaciones del municipio El Tambo Cauca, la Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas Villa al Mar con sede en el corregimiento de Fondas Villa al Mar conformada por diez (10) directivos y la Asociación de Usuarios del Acueducto Chisquio-Monterredondo con sede en la cabecera municipal de El Tambo Cauca, conformada por diez(10) directivos; estas 20 personas se encuentran con un promedio de edad de 40 años, de

condiciones socioeconómicas de nivel medio; además fue necesario contar con 5 expertos conocedores del tema de investigación y con la finalidad de validar y sustentar el trabajo. A continuación, se detalla la caracterización de la población:

<b>Población</b>	<b>Numero</b>	<b>Características</b>
<b>Directivos de las asociaciones.</b>	20	Promedio edad, 40 años.
<b>Organizaciones de apoyo.</b>	3	Conocen la realidad empresarial.
<b>Expertos</b>	5	Poseen conocimientos amplios del tema.

*Ilustración 3 Caracterización de la población*

Fuente Elaboración propia

### 3.3.MUESTRA

La presente investigación se realiza de manera cualitativa por tanto la muestra no se usan datos probabilísticos y tampoco se usan técnicas estadísticas. Como la población fue de dos Asociaciones las cuales están vinculadas con las empresas Smurfit Kappa Colombia y Alegria&Asociados dentro del marco del programa gestión del recurso hídrico que apoya y fortalece organizacionalmente a las organizaciones de base tomó como muestra a toda la población, sin hacer el cálculo de ésta, siendo 20 directivos su tamaño, ya que se toma como referencia el término de 200 y como es menor a este número, la aplicación del instrumento de diagnóstico fue realizado a toda la población.

### 3.4.PROCESO

Para el trabajo investigativo se plantearon 3 líneas de acción para lograr el objetivo general por tanto en cada una se establecen una serie de actividades específicas mencionadas a continuación:

#### 3.4.1. Diagnostico administrativo de las dos organizaciones:

- *Compilación de información:* La primera fase de la recogida de la información ha consistido en la observación y recopilación de información de las organizaciones. en las respectivas sedes de las asociaciones comunitarias de acueductos en las cuales se basa el presente trabajo, reposa información que es solicitada mediante correo electrónico, el tipo de información solicitada es de tipo instruccional, legal, administrativa y financiera previa autorización de la junta directiva.
- *Encuesta:* para esta segunda fase de recopilación de información, se diseñó una encuesta digital que consta de doce preguntas que encierran temas de tipo institucional, legal, administrativos, financieros, dirigida y enviada a los integrantes de las juntas directivas de estas dos organizaciones y que deberán llenar ingresando a un link, la encuesta está disponible y compatible en los diferentes equipos móviles, redes sociales y diferentes plataformas de manera que sea asequible, sencilla y fácil responderla por parte de cada integrante de la junta directiva.
- *Entrevistas:* las entrevistas son un muy importantes para evaluar conocimientos, así como para recopilar información, en el presente trabajo se diseñó un documento con quince preguntas dirigidas a los integrantes de la junta directiva la cual se hace utilizando aplicaciones como, Meet, Teems, WhatsApp, Messenger, la App que más se le facilite al encuestado.

- *Sistematizar información:* en esta parte del proceso la información disponible en formato de documentos escritos (impresos, electrónicos, etc.), material audiovisual (imágenes, videos, grabaciones, etc.) que estén disponibles y de donde se pueda extraer información relevante, se consignan de manera ordenada en un documento digital, para facilitar la extracción de información.

#### **3.4.2. Elaboración de instrumentos de gestión:**

- *Análisis de información:* Teniendo en cuenta la información recopilada, sistematizada y la encontrada en internet, se realiza un análisis de la situación actual de estas organizaciones, encontrando las falencias que se tienen en lo que respecta a la gestión administrativa y organizacional por tanto se hace necesario implementar instrumentos de gestión para mejorar y asegurar su continuidad.
- *Instrumento audiovisual:* teniendo en cuenta la importancia que representan las TIC'S y la facilidad con que se puede llegar hasta diferentes lugares y a diferentes personas se genera un instrumento audiovisual el cual consta de: imágenes, audio, texto y video con información en temas básicos en: naturaleza jurídica de las organizaciones, instrumentos de planificación financiera, registros contables y gestión documental en formato mp4 para mejor compatibilidad en todos los dispositivos en los que se intente reproducir además que su contenido está diseñado acorde a la población objetivo utilizando lenguaje ajustado al contexto donde se presenta.
- *Proyecto de reforma estatutaria:* Cuando se constituye una sociedad, lo primero que hay que hacer es redactar los estatutos. Los estatutos son las normas por las que se regirá el funcionamiento de la organización por tanto representan gran importancia, es por eso que se necesita que estén ajustados al contexto y que estén actualizados.

En el análisis de información se encuentra que los estatutos de la asociación comunitaria de usuarios del acueducto de fondas villa al mar están desactualizados, desordenados y no están distribuidos sus respectivos capítulos, artículos, y párrafos además que no están disponibles para sus directivos y tampoco para sus suscriptores, es por eso que se planteó un proyecto de reforma estatutaria es un proceso que se adelantó con el fin de modificar los estatutos actualizándolos a las nuevas realidades institucionales para lograr una armonía del derecho interno desde su validez, eficacia y justificación. Se puede presentar reforma parcial o total de estatutos y están en formato digital disponible para directivos, suscritores y usuarios, es necesario mencionar que antes de empezar la de reforma estatutaria se debe enviar oficio a la junta directiva para su autorización.

#### **3.4.3. Presentación de instrumentos de gestión:**

- *Socialización de material audiovisual:* es fundamental de que se le informe con anterioridad a los miembros de la junta directiva de las asociaciones sobre el material audiovisual que se les envía, esta información llega a los directivos en sus correos electrónicos, redes sociales o en su defecto mediante llamadas telefónicas, al momento de que los integrantes de la junta directiva reciban los instrumentos de gestión se hace una socialización de la importancia, el contenido y la forma en que se presentan los instrumentos.
- *Socialización de proyecto de reforma estatutaria:* se informa a la asociación el medio en que se le envía el material en digital y la forma de visualizarlo para su revisión y posibles correcciones, adecuaciones y visto bueno para ser sometido ante la asamblea general para su aprobación.

- *Presentación de material audiovisual:* después de enviado el material, puede ser reproducido y compartido por cada integrante en sus dispositivos móviles y en cualquier dispositivo electrónico en el que se pueda proyectar video y queda disponible para comentarios, opiniones y sugerencias, haciendo parte de la capacidad instalada de la asociación sirviendo de aprendizaje para próximos integrantes de las juntas directivas.
- *Presentación de reforma estatutaria:* el documento es enviado de forma digital a los integrantes los cuales leen los estatutos, realizan las correcciones si lo creen pertinente, si no las hay, con el visto bueno será enviado a la asamblea general de los suscriptores para su aprobación.

#### **4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

La práctica profesional se desarrolló con dos organizaciones; con la Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas- Villamar y la Asociación de Usuarios del Acueducto Chisquio Monterredondo (ASUCHIM). Se realizó esta selección con el fin de visualizar el contraste de los requerimientos de una organización con 140 y otra con 1060 suscriptores, al realizar un diagnóstico del Acueducto de Fondas encontramos deficiencias en el área administrativa precisamente en la parte estatutaria, los estatutos con los que contaban no estaban ajustados a lo establecido en la normatividad vigente, es por eso que se hizo necesario que por parte de la junta directiva se presentara un proyecto de reforma parcial de los estatutos, a la asamblea general. La metodología utilizada para este proceso, fue leer los artículos, establecer cuales se ajustaban a la norma, para incorporarlos al proyecto, eliminar los artículos obsoletos y agregar los que se consideraron útiles para el

funcionamiento de la organización, también se encontró que no contaban con una factura, por lo cual, se diseñó un formato entendible, que facilitara el proceso de cobro y que estuviera alineado a la norma, del mismo modo y a petición del acueducto se creó el Manual de Peticiones, Quejas y Recursos – PQR con su respectivo formato, con el fin de establecer un procedimiento que le permita a los usuarios y/o suscriptores, la gestión de las Peticiones, Quejas y Recursos, garantizando los principios de transparencia, eficacia y celeridad, brindando a la asociación herramientas organizacionales necesarias para medir el grado de eficiencia administrativa en base a la calidad en la gestión de las Peticiones, Quejas y Recursos.

A partir del diagnóstico realizado a el Acueducto Chisquio Monterredondo se encontró que estaban en el proceso de estructuración del Plan de Emergencia y Contingencia (P.E.C) pero que no contaban con el Catastro de Redes (CR) tampoco con el Catastro de Suscriptores (CS) insumo principal para su estructuración, es por eso que se inició el proceso de acompañamiento en este tema, logrando georreferenciar a todos los suscriptores y las redes del acueducto, para este proceso se hizo necesario enseñarles a manejar tres herramientas tecnológicas: APP Mobile Topographer, Traker Trazador y Google Earth, indispensables para la realización del CR y el CS y que se incorporan a la capacidad instalada de la organización ,es preciso mencionar que estos (CR-CS) son insumos muy importantes en la construcción del Programa para el Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEEA) y uno de los requisitos sine qua non para la concesión de aguas.

El común denominador en estas dos asociaciones en las cuales encontramos que la causa principal de estas deficiencias recaía sobre el desconocimiento en algunos

temas administrativos y organizacionales, por tanto, se hizo necesario elaborar un material audiovisual relacionado con: Naturaleza jurídica, gestión documental, registros contables y planificación financiera, haciendo uso de las tecnologías de la información (TIC'S). Pero antes de la construcción de estos videos se genera una investigación sobre que metodología es más recomendable para transmitir conocimientos, que permitieran un aprendizaje continuo en temas estructurales dentro de las organizaciones en los cuales la junta directiva presenta falencias. De acuerdo a lo anterior, se logró establecer que una herramienta audiovisual que mas se ajustaba al publico objetivo, eran los videos, debido a que estos facilitan la construcción de un conocimiento significativo, dado que se aprovecha el potencial comunicativo de las imágenes, los sonidos y las palabras para transmitir una serie de temas relevantes que estimulan los sentidos y los distintos estilos de aprendizaje en cada uno de los integrantes de las juntas directivas.

Encontramos en el video un medio muy didáctico y útil ya que tiene una intención motivadora en donde más que transmitir información exhaustiva y sistematizada sobre el tema, pretende abrir interrogantes, suscitar problemas, despertar interés de los integrantes de la junta directiva, así como inquietar y generar dinámicas participativas por parte de los suscriptores.

Para la construcción de los videos se recopila información de distintas fuentes integrando a cada uno de ellos lo más relevante, explicando de una manera sencilla, buscando dar a entender su contenido, así como la importancia de los temas que se relacionan, se construyen en un formato compatible (MP4) para la mayoría de los dispositivos (celulares, tablets, computadores, etc), los cuales es muy común

encontrar en los hogares, por lo tanto, no es de extrañar la proliferación del video entre los suscriptores de la asociación, lo que incrementa su importancia debido a que de ellos se hace la elección de junta directiva de cada periodo.

Cabe recalcar que los videos en mención no sustituyen, pero si son un medio importante en los procesos de capacitación, como tampoco abordan los temas en su totalidad, debido a la complejidad que esto implica, pero si proporcionan una explicación general a partir de la cual el receptor debe analizar y ampliar el conocimiento recibido mediante labores de investigación.

El presente proyecto se realizó de acuerdo a el proceso establecido en el marco metodológico, como también teniendo en cuenta el cronograma de actividades relacionado a continuación:

#### 4.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	SEMANAS																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
<b>DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO</b>																					
Compilación de Información	■	■																			
Encuesta				■	■																
Entrevistas						■	■														
Sistematización de Información								■	■												
<b>ELABORACION DE INSTRUMENTOS DE GESTION</b>																					
Análisis de información								■	■	■											
Elaboración de instrumento audio visual											■	■	■	■							
Elaboración de proyecto de reforma estatutaria														■	■						
<b>PRESENTACION DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION</b>																					
Socialización de material audio visual															■	■					
Socialización de reforma estatutaria																	■	■			
Presentación de material audiovisual																				■	
Presentación de reforma estatutaria																					■

Ilustración 4 Cronograma de Actividades

Fuente Elaboración propia

#### 5. CONCLUSIONES

- ✓ Mediante el diagnóstico realizado frente al análisis de gestión organizacional, se determina que esta, tiene injerencia en todos los procesos de la asociación. La premisa anterior no se evidencia a plena vista, pero, de forma indirecta, es quien une los procesos, decisiones y visión de la organización, generando una posición fundamentada para los cambios necesarios con el fin de conseguir las metas y objetivos trazados.
- ✓ Los acueductos rurales intervenidos llevan a cabo los procesos administrativos basados en experiencias empíricas de los directivos, sin embargo, las asociaciones en

la actualidad deben trabajar operando eficientemente la planificación, organización, dirección y control para lograr ser sostenibles en el tiempo y evitar sanciones de las entidades que los vigilan.

- ✓ En las asociaciones prestadoras del servicio de acueducto, los procesos de capacitación y socialización en temas administrativos son escasos, evitando el desarrollo de conocimientos de los directivos y que conllevan a disminuir la posibilidad de tomar decisiones acertadas, las cuales aportan a reducir los costos, gastos y a optimizar los recursos.
- ✓ El apoyar los procesos de las asociaciones prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, contribuye a que puedan tener una visión 360 grados de la organización lo que conlleva a generar estrategias frente a todos los factores, provocando así, un asertividad en cada paso y decisión de la organización.
- ✓ Las asociaciones comunitarias son muy receptivas e interesadas en la incorporación de las tecnologías de la información y en el aprendizaje de estas, como factor de apoyo a la gestión organizacional que les permiten desarrollar actividades por si mismos sin involucrar a terceros, reduciendo costos y gastos, aumentando la eficiencia administrativa.
- ✓ De acuerdo a lo anterior, se resuelve la problemática de este proyecto puesto que, mediante el uso de la tecnología, haciendo uso de las TIC'S y haciendo un híbrido con capacitaciones presenciales se puede fortalecer administrativa y organizacionalmente a empresas comunitarias, prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueductos en zonas rurales.

## 6. RECOMENDACIONES

- ✓ Las asociaciones colombianas deben emplear la gestión administrativa y organizacional desde su nacimiento y en el transcurso de su desarrollo, dándole la importancia que estos términos se merecen, de igual forma se debe incluir como eje de todos los procesos abordados y tratados dentro de la organización, por esta razón permitirá desarrollar un mecanismo dentro de esta, es decir actividades que generan la continuidad de otra para llegar a un fin determinado; de esta manera facilitara determinar estrategias y cambios sin crear afectaciones en factores internos como externos de la organización es así como se crean asociaciones sostenibles y autosuficientes.
- ✓ Las asociaciones comunitarias deben solicitar a entidades publicas y privadas la capacitación y socialización continua en temas de gestión administrativa y organizacional.
- ✓ A la Junta Directiva de la Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas- Villamar, se le sugiere convocar a una Asamblea General de Suscriptores a quienes debe presentar el oficio de solicitud y el respectivo Proyecto de Reforma estatutaria para su aprobación.
- ✓ A La Asociación de Usuarios del Acueducto Chisquio Monterredondo se le recomienda hacer uso de las herramientas tecnológicas enseñadas, implementando al catastro de suscriptores y al catastro de redes las novedades y actualizaciones correspondientes.
- ✓ Alimentar constantemente la base de datos con las novedades que se presenten como: Cambio de nombre de suscriptor, incorporación de nuevos suscriptores y hacer las

respectivas correcciones de nombres y direcciones, como también incorporar modificaciones o adicciones en la red.

- ✓ Se les recomienda a las organizaciones, revisar constantemente el material audiovisual entregado cuando se presenten dudas en temas relacionados con la gestión administrativa.

## 7. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

Correa, H. D. (2006). Acueductos comunitarios. Patrimonio público y movimientos sociales. Notas y preguntas hacia una caracterización social y política. [En línea] Ecofondo.[Citado mayo de 2008]. Disponible en Internet:< [http://www. agua. org. mx/content/view/6172/101](http://www.agua.org.mx/content/view/6172/101)

Bernal, A., Rivas, L., & Peña, P. (2014). Propuesta de un modelo de co-gestión para los Pequeños Abastos Comunitarios de Agua en Colombia. Perfiles latinoamericanos, 22(43), 159-184.

Moncada, Pérez, Valencia (2013). Comunidades Organizadas Y El Servicio Público De Agua Potable En Colombia: Una Defensa De La Tercera Opción Económica Desde La Teoría De Recursos De Uso Común.

Suaza, U. Amaya, C. García, J. (2017). los acueductos como medio para potencializar el desarrollo en las comunidades rurales en Colombia. UNIMINUTO.

Secretaria del Senado. Consulta ley 142 de 1994. [En línea]. (Consultado en enero 10 de 2021). Disponible en: [https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0142\\_1994.html](https://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html)

Plan de gestión ambiental del municipio de EL Tambo, departamento del Cauca.  
(2016). Disponible en Internet:< <http://www.eltambo-cauca.gov.co/planes/plan-gestion-ambiental-del-municipio-de-el-tambo>

Superintendencia de Servicios Públicos de Colombia.(diciembre de 2020).  
Disponible en Internet: <https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/congreso-internacional-de-acueductos-rurales>

Fundación Smurfit kappa Colombia. Gestión del Recurso Hídrico (2018).  
Disponible en Internet:< <http://fundacionmurfitkappa.org.co/gestion-ambiental/gestion-del-recurso-hidrico>

Metodología de la investigación. (diciembre 2020). Disponible en  
Internet:<<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Capítulo III Metodología de la Investigación. El profesorado de E.F y las  
competencias básicas en TIC

Municipio de El Tambo Cauca. Wikipedia.[En línea] .(Consultado en enero 15 de  
2021). Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/El\\_Tambo\\_\(Cauca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/El_Tambo_(Cauca))

Alcaldía Municipal El Tambo. [En línea] .(Consultado en enero 20 de 2021).  
Disponible en Internet: <https://www.eltambo-cauca.gov.co/>

Gestiopolis. Consulta. Diagnóstico Administrativo. [En línea]. (Consultado en  
enero 22 de 2021). Disponible en Internet: <https://www.gestiopolis.com/diagnostico-administrativo/>

Función Pública. Consulta decreto 302 de 2000. [En línea]. (Consultado en  
Febrero 10 de 2021). Disponible en: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4636>

Shotcut. (Marzo 2021). Disponible en Internet: [https:// Shotcut.org/](https://Shotcut.org/)

Icecream mapps (Marzo 2021). Disponible en Internet: [https:// Icecream mapps.com/es/Screen-Recorder/](https://Icecream mapps.com/es/Screen-Recorder/)

## 1. ANEXO 1. DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO DE LAS ASOCIACIONES.

### 1.1.DIAGNOSTICO

El presente diagnóstico se le realizó a dos acueducto rurales, a la Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas- Villamar y la Asociación de Usuarios del Acueducto Chisquío Monterredondo (ASUCHIM) en la cuales se recopiló información a través de: una encuesta que buscaba generar información acerca de la situación actual de las organizaciones en temas institucionales, legales, administrativos y financieros, una entrevista en la cual se pretendía evaluar el conocimiento en cuanto a los documentos que se deben establecer en la organización, como aquellos que hacen parte de los requerimientos legales por parte de las entidades que vigilan a los entes prestadores de servicios públicos domiciliarios y un Índice Verificable de Objetivos (IVO), matriz creada por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio que otorga una puntuación en base a lo que establece la ley, deben cumplir las asociaciones que prestan el servicio de acueducto.

En la Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas- Villa al mar a partir de la encuesta se encontró que solo cuentan con solo cuentan con el certificado de existencia y representación legal y con los estatutos, al revisar los estatutos podemos observar que su estructura no es la adecuada, algunos de sus artículos y párrafos se encuentran obsoletos y no están ajustados a la normatividad vigente por lo cual se necesita plantear un proyecto de reforma parcial estatutaria para presentarlo a la asamblea general.

De acuerdo a la entrevista se puede determinar que el conocimiento de los integrantes en temas que establece la ley, debe cumplir las asociaciones que prestan el servicio de acueducto son deficientes, con cifras como:

Apenas el 60% de los integrantes de la junta directiva conocen el significado de los estatutos.

El 60% de la junta directiva conocen la importancia y el concepto de lo que son las PQR'S pero aun no se ha implementado el manual de estructuración como tampoco un formato de Peticiones, Quejas y Recursos.

El 100% de los integrantes de la junta directiva conoce y define lo que es una factura, pero no se tiene implementado un formato de acuerdo a la norma y lo que se usa es un talonario.

El 75% de los integrantes de la junta directiva relacionan el concepto del Índice Verificable de Objetivos, pero no saben cómo diligenciarlo.

Para efectos del presente trabajo se tienen en cuenta los resultados anteriores, sin olvidar la relevancia que presentan los resultados adicionales obtenidos en la entrevista, que se deben abordar para seguir fortaleciendo los procesos de socialización y capacitación en referencia a ellos.

En cuanto a los resultados que arroja el diligenciamiento de la matriz IVO tenemos que solo obtienen una puntuación de 93 de 1000 puntos posibles en el cumplimiento de objetivos que se deben desarrollar dentro de la organización para actuar de acuerdo a lo que establece la ley y para poder acceder a proyectos y recursos estatales, los procesos que aborda esta matriz son: proceso legal e institucional, proceso administrativo, proceso comercial, proceso financiero, proceso operativo y el proceso técnico.

En la Asociación de Usuarios del Acueducto Chisquío Monterredondo a partir de la encuesta se encontró que tienen un avance más significativo en referencia a temas institucionales, legales, administrativos y financieros procurando estar siempre atentos a nuevos requerimientos y cumplir con lo exigido por los entes de control, es por esto que se está trabajando el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) pero el inconveniente más relevante

es que no cuentan con un catastro de redes tampoco con el catastro de suscriptores, insumos indispensables para el PEC.

De acuerdo a la entrevista se logra determinar que el conocimiento de los integrantes en temas que establece la ley, deben cumplir las asociaciones prestadoras del servicio de acueducto son buenos, pero se puede identificar que los aprendizajes no son transferibles a la organización o no existe la metodología para hacerlo.

Por último, se logra evidenciar las falencias de estas asociaciones en temas estructurales como son: la naturaleza jurídica de las asociaciones (ESAL), en instrumentos de planificación financiera existentes, en registros contables y en gestión documental, esto es debido a que son escasos los procesos de socialización y capacitación por parte de entidades públicas | como privadas.

## 1.2.COMPLEMENTOS.

- 1.2.1. Encuesta: Acueducto de Fondas- ASUCHIM** (Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas Villa al Mar- Asociación de Usuarios del Acueducto Chisquio-Monterredondo.)
- 1.2.2. Entrevista: Acueducto de Fondas** (Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas Villa al Mar.)
- 1.2.3. Entrevista: ASUCHIM** (Asociación de Usuarios del Acueducto Chisquio-Monterredondo.)
- 1.2.4. índice Verificable de Objetivos (IVO): Acueducto de Fondas** (Asociación Comunitaria de Usuarios del Acueducto de Fondas Villa al Mar.)

2. ANEXO 2. INSTRUMENTO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL.

2.1. ESTATUTOS ACTUALES DEL ACUEDUCTO DE FONDAS (*ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO FONDAS*).

2.2. PROYECTO DE REFORMA PARCIAL DE ESTATUTOS ACUEDUCTO FONDAS (*ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO FONDAS*).

2.3. MANUAL DE ESTRUCTURACION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (PQR'S) PARA EL ACUEDUCTO DE FONDAS (*ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO FONDAS*).

2.4. FORMATO PARA PQR'S PARA EL ACUEDUCTO DE FONDAS (*ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO FONDAS*)

2.5. FORMATO DE FACTURA PARA EL ACUEDUCTO DE FONDAS (*ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO FONDAS*).

2.6. CATASTRO DE REDES Y CATASTRO DE SUSCRIPTORES PARA ASUCHIM (*ASOCIACION DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO CHISQUIO-MONTERREDONDO*).

FORMATO KMZ.

3. ANEXO 3. INSTRUMENTOS AUDIOVISUALES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL.

3.1. VIDEO: NATURALEZA JURIDICA DE LAS ORGANIZACIONES.

3.2. VIDEO: INSTRUMENTOS DE PLANIFICACION FINANCIERA.

3.3. VIDEO: REGISTROS CONTABLES.

3.4. VIDEO: GESTIÓN DOCUMENTAL.