

La racionalidad en organizaciones prestadoras de servicios públicos.

*Julieth Alexandra Velásquez Bedoya
Laura Carolina Betancur Cardona
Maria Paulina Giraldo Giraldo**

SÍNTESIS

La práctica de investigación formativa propuesta desde el colectivo de cuarto semestre conduce desde diferentes enfoques: epistemológico, macroeconómico, y financiero, a plantear las preguntas por el desarrollo social y económico desde una perspectiva racional. A partir de ellas se explora el tipo de estructura que se configura en cada organización, tratando de establecer las diferencias y coincidencias entre los acueductos privados y comunitarios en aspectos como la manera en que se toman decisiones, se definen objetivos, el proceso financiero y la condición jerárquica de cada empresa.

DESCRIPTORES: organización, cultura organizacional, racionalidad económica, bienes públicos.

ABSTRACT

The practice of propose formative investigation from the group of fourth semester leads from different approaches: epistemologic, macroeconomic, and financier, to raise the questions by the social and economic development from a rational perspective. From them the type of structure that is formed in each organization, having treated to establish the differences and coincidences between the private aqueducts and communitarian in aspects like the way is explored in which decisions are taken, define objectives, the financial process and the hierarchic condition of each company.

DESCRIPTORS: organization, organizational culture, rationality economic, public goods.

INTRODUCCIÓN

Con esta práctica de investigación formativa se pretende un acercamiento a la realidad de las variables que rodean y hacen que las organizaciones como El Acueducto Comunitario Cestillal El Diamante y La empresa Aguas y Aguas de Pereira, definen procesos que permiten que su operación y la toma de decisiones resulten óptimas.

Para conocer el tipo de estructura que se configura en cada organización resulta necesario considerar la forma como se toman decisiones, los objetivos propuestos, el proceso contable-financiero, y la condición jerárquica de cada empresa, éstas serán las variables determinantes en nuestro estudio este semestre.

* Estudiantes en el semillero de Desarrollo Empresarial, colectivo de cuarto semestre de Administración de Empresas, año 2006 primer semestre lectivo. Perspectivas teóricas: financiera, económica y administrativa.

A través de procesos de acercamiento como trabajo de campo, visitas a las empresas y comunidades, consultas, entrevistas y encuestas a diferentes personas se pudo analizar y comparar lo que se encuentra al interior de la organización, aquí se trata de establecer diferencias entre los dos acueductos en aspectos como: la manera como se lleva la información contable, la relación empleadores - colaboradores, qué concepto de racionalidad está implícita en sus prácticas.

La intención con la temática de este trabajo, es encontrar el tipo de racionalidad de estas empresas en cuanto al manejo del agua en su seguridad, calidad y salubridad, pues el hecho de que este bien sea imprescindible para la vida, lleva a que los consumidores tengan que adquirirlo a toda costa y a las empresas a asegurar su disponibilidad y acceso a los hogares en óptimas condiciones. Las implicaciones de estos intereses llevan a entender el concepto que tiene la comunidad acerca del cuidado del agua y a la forma como las empresas crean esta conciencia en ellas, de modo que la organización interactúa constantemente con la comunidad.

PERSPECTIVA ADMINISTRATIVA

Desde esta perspectiva se pretende identificar el tipo de organización que aparece en un acueducto comunitario y rural y en una empresa formal y urbana como Aguas y Aguas, su racionalidad y el efecto que sobre ella tienen las disposiciones legales en el manejo del agua en Colombia y el posible impacto en la calidad de vida de la comunidad circundante.

Uno de los aspectos que ayudan a entender el tipo de organización de la que se trata es sus prácticas culturales, la manera como crea interacciones en su interior y con su comunidad. La cultura no es algo que se impone en un punto social, al contrario, se desarrolla durante el curso de la interacción social¹, al hablar de la cultura realmente se está hablando de procesos de estructuras reales que nos permitan ver y comprender ciertos hechos, acciones, objetos, expresiones y situaciones de modos distintos.² La cultura de una organización normalmente refleja la visión o la misión de sus fundadores, la manera como desarrollaron su idea original, también tienen sesgos en cuanto a la forma de ponerla en práctica. Los fundadores constituyen la cultura inicial proyectando una imagen de cómo debería ser la organización³.

De ahí que si se conocen los factores culturales que conforman al individuo y a su organización, tenemos un medio para comprender la importancia de las diferencias nacionales en el comportamiento organizativo.⁴ La cultura de la organización puede tener efectos en su estructura, dependiendo de la fortaleza o la debilidad de sus prácticas.⁵ La influencia de la cultura no es uniforme, ella está influida por los individuos que conforman los grupos y si éstos tienen condiciones para compartir o no.⁶

Cuando se habla de cultura se hace referencia a los modelos de desarrollo reflejados en un sistema de sociedad compuesto de conocimientos, ideologías, valores y leyes,⁷ que influyen en la organización que se con-

1 GARETH, Morgan. Imágenes de la organización. México: Alfaomega Rama, 1998. p.114

2 Ibid. p. 115

3 ROBBINS, Stephen y DECENZO, David. Fundamentos de administración. México: Pearson Educación, 2002. p. 174

4 GARETH. Op cit. p.108

5 ROBBINS y DECENZO. Op cit. p.175

6 GARETH. Op cit. p. 108-109

7 ROBBINS. Comportamiento organizacional: Administración Teoría y Práctica, México: Prentice-Hall. Hispanoamericana SA. 1999. p.100.

forma, así como también a las personas que la integran y hacen funcionar con intereses propios. Estos temas que son más frecuentes han sido las formas como las organizaciones desarrollan y mantienen los valores centrales y los comportamientos que los acompañan o la manera como estos valores y comportamientos se transmiten a nuevos miembros de la organización⁸.

Cuando se habla de organizaciones, se tiene que hablar de la racionalidad al igual que el lenguaje, ya que forman parte de un fenómeno colectivo, social del dominio público, y que sería imposible una racionalidad privada.⁹ Muchas veces la creencia racional de una persona está supeditada al seguimiento de unas reglas específicas, pero también se espera que una persona racional pueda sustentar razonablemente una opinión, juicio o evaluación, para conseguir un fin determinado.¹⁰ La noción de la racionalidad también puede ser extendida desde el individuo al caso colectivo. En el nivel de la racionalidad estricta o instrumental, la racionalidad puede referirse a una toma de decisiones colectiva o a la suma o agregado que forman las decisiones individuales.¹¹

La teoría de la administración parte de la premisa de que las personas actúan de forma racional, y que los trabajos administrativos giran en torno a un proceso racional para tomar decisiones,¹² toda persona que toma una decisión imprime una serie única de características personales a sus esfuerzos por resolver un problema.¹³

El principio de la racionalidad restringida establece que hay límites empíricos determinados a la racionalidad humana. Como una consecuencia del principio de racionalidad limitada, Simon propuso una teoría de decisión basada en lo que llamó hombre administrativo.¹⁴

Frente a los defensores del movimiento de las relaciones humanas, Simon se distingue por su voluntad de no tratar en forma aislada y exclusiva a las personas, los fenómenos grupales o a los empleados como algo dado, desprendido de las estructuras. Más bien, al contrario, intenta una integración sintética de personas y estructuras, que son indesligables en cualquier organización.¹⁵ Los miembros de una organización ya no deben ser considerados como soldados que obedecen y se someten, sino como socios que eligen opciones, en particular, la de cooperar eficazmente con los dirigentes en el sentido de los objetivos que éstos han trazado.¹⁶

PERSPECTIVA ECONÓMICA

Cuando se considera una empresa desde lo económico, se hace referencia a un modelo competitivo que busca siempre satisfacer necesidades en común, alcanzando un equilibrio y un máximo beneficio. En este documento se aplica este modelo a una empresa prestadora de servicios públicos. Resulta necesario hacer inicialmente una aproximación al concepto de bienes públicos.

8 DENISON, Daniel R. *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Bogotá: Legis Editores S.A. 1991. p. 4.

9 ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: *La constelación racional UNA*, Caracas. Disponible en: www.wcognosco.com/pensam/ramonort2.htm .p.1

10 *Ibíd.* p. 3

11 *Ibíd.* p. 6

12 ROBBINS y DECENZO. *Op cit.* p.120

13 *Ibíd.* p.127

14 SIMÓN citado por RUE, Leslie, W y BYARS, Lloyd, L. *Administración teoría y aplicación*. Santa fe de Bogotá: Alfaomega, 2000. p.49

15 AKTOUF, Omar. *La administración entre tradición y renovación*, Cali: Artes graficas Univalle, 1998. p.254

16 *Ibíd.* p.254

En la discusión acerca de las características de los bienes públicos se encuentra que estos tienen dos características: son no rivales, y no exclusivos. Un bien público es caracterizado por como no rival: *“si para cualquier nivel de producción dado, el costo marginal de ofrecerlo a un consumidor original es cero, para la mayor parte de los bienes que son de propiedad privada, el costo marginal de la fabricación de una mayor cantidad del bien es positivo”*.¹⁷

Pero para algunos bienes, los consumidores, adicionales no aumentan el costo, esto significa que los bienes que no son competitivos pueden ponerse a disposición de todos sin afectar la oportunidad de las personas de consumirlos, con un mínimo de sus costes.

Un bien es no exclusivo: *“si no se puede evitar que las personas lo consuman. Como consecuencia, es difícil o imposible cobrarles por el uso de bienes no exclusivos, los bienes que se pueden disfrutar sin pago directo.”*¹⁸ De la misma manera, cuando decimos que un bien no se puede excluir, o sea que no se puede evitar que las personas lo consuman: Así, aquellos bienes públicos serán los que satisfacen las necesidades primordiales de las personas.

Estas características de los bienes públicos permiten diferenciarlos de los bienes privados. Un bien privado es aquel que al consumirlo un individuo, ya no va a estar disponible para otro, por otra parte, si queremos aumentar su cantidad, se deberán utilizar recursos adicionales en su producción; la situación es distinta en el caso de los bienes públicos, cuando se consume un bien, no impide que otro lo pueda obtener, así mis-

mo, una vez que se ha hecho el esfuerzo para que esté disponible, se puede extender su consumo a otros individuos, sin necesidad de utilizar más recursos.

De hecho, el agua y la prestación del servicio de su conducción y su potabilización son elementos que encierran el aspecto macroeconómico con respecto a la salubridad, puesto que en la concepción de calidad de vida se deben garantizar condiciones mínimas que permitan un mayor bienestar a los individuos de una sociedad.

De esta manera hay que tener en cuenta que cualquier empresa prestadora de servicios como un bien público, cuenta con unas economías a escala; según Walter Nicholson, para comprender qué son los rendimientos a escala en una empresa a largo plazo es importante en muchos aspectos, desde la administración de negocios hasta la reglamentación de los servicios públicos y privados, *“la medida de la mayor producción asociada con aumentos en todos los insumos es fundamental para la naturaleza de largo plazo del proceso de producción de la empresa”*¹⁹. Lo que quiere decir que si se aumenta la producción, cuando se aumentan los insumos, existen rendimientos a escala decreciente; Se podría presentar esto, debido a que una mayor escala de operación permite a los administradores y a los trabajadores especializarse en sus tareas y hacer uso de sus grandes estructuras, para que con esto el agua sea tratada y distribuida de la mejor manera, situación que implica que a medida que se aumente el número de usuarios y su cobertura sea cada vez más amplia dentro del territorio, sus costes de producción y distribución serán menores

17 PINDICK, Robert S y RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía, 3 edición. España: Prentice Hall. 1995, p. 759.

18 Ibid., p. 759.

19 NICHOLSON, Walter. Teoría Microeconómica, sexta edición, España: MacGraww-Hill, 1997. p.209.

Al hablar de organizaciones públicas y de acueductos comunitarios, encontramos que son empresas sin ánimo de lucro, que representan al sector no lucrativo y además no representan una propiedad en el sentido convencional de la propiedad privada, es decir, los derechos de propiedad no están representados en la forma de las acciones que se compran o venden en los mercados públicos de valores. Más aún, muchas de estas organizaciones tienen reglamentos que prohíben la distribución de utilidades.

“En las organizaciones no lucrativas hay menos probabilidad de que los recursos se utilicen con fines de lucro, debido a que los dueños no se pueden llevar esas utilidades a casa como lo hacen los dueños normales, por esta razón algunas organizaciones no lucrativas son menos sensibles a las demandas de los consumidores que las empresas normales que obtienen sus utilidades”²⁰. De esta forma, los directores, administradores y trabajadores de las empresas trabajan a favor de una comunidad, pero de igual manera maximizando el beneficio de la empresa con eficiencia: “las condiciones de eficiencia de la producción implican que los bienes disponibles para el consumo sean los máximos posibles, dadas las restricciones impuestas por el requisito de factibilidad y los condicionamientos tecnológicos reflejados en la función de producción”²¹

En el caso de los bienes públicos es necesario considerar su condición de monopolio natural. Así, se considera que “un monopo-

lio es un mercado que tiene un solo vendedor, pero muchos compradores”,²² “en el cual hay un oferente de un bien, servicio o recurso que no tiene sustitutos cercanos, y en la cual existe una barrera que impide la entrada a nuevas empresas”²³.

La oferta de servicios locales como el agua, constituye monopolios locales: estos monopolios son restringidos a una región dada; de esta manera, el monopolista puede aprovechar el control sobre los precios y como el precio y la cantidad maximiza las utilidades, difieren de lo que prevalecería en un mercado competitivo. Un monopolista se encuentra en una posición única, en el caso de las empresas prestadoras de servicio, y más de un bien tan necesario como lo es el agua, si estas “deciden aumentar el precio del producto, no necesitan preocuparse por los competidores que al cobrar un precio menor, capturarían una mayor porción del mercado.”²⁴ Son estas empresas las que tienen el poder del monopolio. Así entonces, se analizan los determinantes del poder de monopolio, su medición y sus implicaciones para la fijación de precios.

Pero de igual manera, los monopolios tienen características fundamentales, una de ellas es la barrera de entrada, que son impedimentos legales o naturales que protegen a la empresa de la competencia de nuevos participantes potenciales. Las barreras naturales de entrada dan origen al monopolio natural, y esto ocurre: “cuando hay una sola fuente de oferta de una materia prima o cuando una empresa puede abastecer todo el mercado a un precio más

20 LEFTWICH R.H, ECKERT R.D, Sistema de Precios y Asignación de Recursos, 9 edición. México: McGraw-Hill editores, 1995, p. 403.

21 FERNÁNDEZ DE CASTRO y TUGORES. Op. cit. p. 110.

22 PINDICK y RUBINFELD. Op cit. p 369.

23 PARKIN Michael, Macroeconomía, segunda edición. México: Pearson Educación Editores, 1998, p. 119.

24 PINDICK y RUBINFELD. Op cit. p. 371.

bajo de lo que pueden hacerlo dos o más empresas”²⁵. Lo que quiere decir que una sola empresa puede ser dueña y controlar toda la oferta de un recurso mineral o natural. Este tipo de monopolio ocurre en la producción de tipos especiales de agua mineral para los cuales hay una sola fuente.

PERSPECTIVA FINANCIERA

En el desarrollo de las actividades empresariales se encuentran presentes fines y propósitos que se alcanzan con eficiencia y eficacia. Así mismo, las características que hacen que se diferencien como *empresas* son definidas según la actividad a la cual se dediquen, ya sea productiva o de servicios.

En este caso, los acueductos están en la categoría de “*empresa prestadora de servicios, aquella que mediante una serie de actividades es capaz de ofrecer o prestar un servicio específico o bien servicios integrados.*”²⁶ Además, se encuentra la característica esencial de ser una entidad sin ánimo de lucro, pues cumple con los siguientes requisitos:

1. Establece la irrepartibilidad de las reservas sociales y en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.
2. Que destine sus excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios

o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar sus aportes y conservarlos en su valor real.²⁷

Además, las organizaciones no lucrativas presentan mayor conflicto para implementar sistemas de control administrativo, pues los bienes o productos que manejan son más difíciles de medir que un automóvil o una computadora que son producidos por los fabricantes.²⁸

Por consiguiente, el agua catalogada como bien público se caracteriza por ser aquella que no altera el consumo entre las personas, es decir, su distribución y consumo no depende de las zonas ni de los sectores, simplemente es un bien que se reparte en la comunidad de manera igualitaria sin alterar los precios y generar rivalidad en el consumo, otros ejemplos de bien público son las calles, alumbrado público, aseo, el paisaje, etc.²⁹

El agua considera su repartición de una manera adecuada, teniendo en cuenta los costos que genera su tratamiento y su calidad. En esta investigación, el control total de la calidad del agua se convierte en idea primaria y fundamental para desarrollar el contenido de la misma, consecuentemente, la definición según David Noel, “El control total de calidad puede definirse como una cultura de administrar toda la organización para alcanzar la excelencia en todas las dimensiones de productos y servicios que son importantes para el cliente o consumidor”.³⁰

25 PARKIN. Op cit. p. 335.

26 RAMÍREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad Administrativa. Sexta Edición. México: Mc Graw Hill, 2002, p.560.

27 CARDOZO CUENCA, Hernán. Contabilidad de Entidades de Economía Solidaria. Segunda Edición. Bogotá: Ecoe, 2004. p.12

28 HORNGREN T, Charles y L. SUNDEM, Gary. Contabilidad Administrativa. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A, 1995. p.352

29 CASTAÑO TAMAYO, Ramón Abel. Ideas Económicas Mínimas. Introducción a la Economía, 20ª Edición. Bogotá: Ecoe, 2003. p.11

30 RAMÍREZ PADILLA. Op cit. p.146

Este control de la calidad tiene unos costos, llamados costos de calidad, los cuales se definen como “los que se relacionan con la medición de la calidad. Éstos se integran tanto a los costos directos de calidad, como a los costos ocultos en que se incurre para cumplir con las especificaciones de los productos o servicios demandados.³¹

La fijación de los precios, tanto en los acueductos comunitarios como en otras empresas prestadoras de servicios, están relacionados con los costos en los cuales incurre la empresa, así mismo, lo que representa el objetivo y meta de la organización es el encuentro del punto de equilibrio entre los ingresos y los egresos, este modelo es llamado costo-beneficio o costo-volumen-utilidad.

Igualmente, las organizaciones prestadoras de servicios públicos, como otras organizaciones, necesitan de estructuras básicas contables para poder funcionar y operar, a diferencia de éstas su estructura se compone de otras cuentas que son regidas por el gobierno, en donde se prioriza la exclusividad para el balance general y el estado de resultados. Desde un prisma económico mucho más operativo para los propósitos de la contabilidad, el balance muestra las fuentes de financiación existentes en un momento dado, procedentes tanto de terceros ajenos a la empresa, como de los propietarios de la misma (pasivo y patrimonio), y la inversión o aplicación que se ha dado a esta financiación (activo).³²

El estado de resultados muestra cuál ha sido el beneficio o la pérdida registrada en una entidad, en un periodo de tiempo,³³ pertenecen a la asociación de economía solidaria,

es decir, un grupo de personas se reúne con un objetivo, pero ese objetivo que buscan no es el ánimo de lucro, eso es economía solidaria.

- Aguas y Aguas de Pereira es una empresa prestadora de servicios públicos, de carácter mixto, es decir, un porcentaje de sus acciones es de carácter privado y el otro gran porcentaje es de carácter público, y ésto les da la imagen de empresa mixta, esto quiere decir que se rigen por el derecho privado en algunos aspectos y en otros por manejar recursos públicos regidos por la ley 80. Pero en el tema laboral se rigen por el derecho comercial e industrial.

Con ésto se puede analizar que las empresas ACUCESDI y Aguas y Aguas son organizaciones son culturales, ya que al hablar de la cultura realmente se está hablando de procesos de estructuras reales que nos permiten ver y comprender ciertos hechos, acciones, objetos, expresiones y situaciones de modos distintos, como se puede inferir de las afirmaciones anteriores.

• El servicio público del agua, una racionalidad financiera diferente

Para el concepto de racionalidad en el enfoque administrativo, analizándolo desde la variable de tarifas, encontramos que ambas empresas se rigen por una normatividad que la dictan la CRA y la Súper Intendencia de Servicios Públicos, ellos también tienen una metodología para aplicar las tarifas de servicios públicos. La circular 287 del 2004 trae establecidos los parámetros para la fijación de tarifas, y la Súper Intendencia de Servicios Públicos establece cuentas; ellos

31 Ibid. p.152

32 URIAS VALIENTE, Jesús. Análisis de estados financieros, España: Mc Graw Hill, 1991, p. 33.

33 Ibid, p. 59.

determinan cuánto puede llegar a cobrar una empresa de servicios públicos por un metro cúbico de agua, cuánto se puede cobrar por un cargo fijo, en el caso de ACUCESDI, como es una entidad de economía solidaria, está por debajo del estándar establecido, quiere decir que el metro cúbico para la empresa, de acuerdo con la estructura tarifaria que les tocó presentar el 23 de diciembre de 2005, es de \$610 por metro cúbico de agua (tarifa plena), pero se está cobrando \$128 por metro cúbico de agua, esto se da porque las unidades reguladoras no ven problema en que las tarifas sean establecidas por debajo de lo permitido, puesto que es problema de cada empresa. En lo que sí pueden encontrar problema estas unidades reguladoras es en que se cobre por encima de lo que ya está establecido.

Para la Empresa Aguas y Aguas, las tarifas las calculan para un periodo de 13 años, con base en el marco regulatorio que para ese efecto determina la CRA, entidad reguladora en cuanto alcantarillado, acueducto y aseo. La tarifa tiene tres componentes básicos:

1. Costos de operación
2. Costos de administración
3. Inversión

Con base en el programa de 13 años que ellos deben tener más o menos claro, determinan cuánto deben gastar en inversión en toda la estructura en acueducto y alcantarillado, cuánto le corresponde a los administrativos y a la parte operacional, y así se determina el esquema tarifario, para esos años.

-Las Empresas prestadoras de servicios públicos, como otras Organizaciones necesitan de estructuras básicas contables para poder funcionar y operar. A diferencia de las demás, éstas estructuras se componen de otras

cuentas que son regidas por el gobierno, donde se prioriza la exclusividad para el balance general y el estado de resultados.

• Empresas de Acueductos, tejedoras del trabajo social.

Cada una de las Empresas maneja unos tipos de actividad diferente, para con sus empleados como para sus consumidores. En ACUCESDI, los fondos de empleados son básicamente una función social que cumple la empresa, pero ésta no es revertida a los asociados, es una entidad sin ánimo de lucro que trata de manejar sus ingresos desde una óptica específica donde cada peso que entra es destinado para atender las debilidades y amenazas, tales como la ausencia de redes, las cuales tienen más de cincuenta años de construidas, así entonces, todo el dinero que entra es para cubrir dichas insuficiencias. De ahí que no quedan recursos para poderlos aplicar a un objetivo social diferente al de el objetivo mismo que es prestar un buen servicio en óptimas condicio-



nes. Independientemente de eso hay un fondo de solidaridad, pero ese fondo es una cuota que aportan los mismos suscriptores para atender emergencias, calamidades, o contingencias que tengan que ver con daños en sí con la comunidad.

Aguas y Aguas es una empresa que cumple con todo lo correspondiente a la ley para con los empleados, hay un fondo de empleados donde se presta para vivienda y también se tienen auxilios de educación, se dan capacitaciones en diferentes temas y se tratan de hacer diferentes eventos para mejorar la calidad de vida, capacitar a las esposas de los obreros, trabajo psicológico con los obreros y diferentes actividades internas para mejorar el clima laboral, dinámicas de socialización entre los trabajadores de la empresa.

• El marco legal de la cobertura, calidad y oportunidad de los acueductos

En lo correspondiente a los efectos que causó la implementación de la Ley 142, se puede afirmar lo siguiente:

Los PQR (Peticiones, Quejas o Recursos), que consagra la Ley 142, dice que toda empresa debe tener una oficina de atención al cliente, en la cual presentan sus quejas, las cuales deben ser hechas por escrito, se deben tomar los datos, tabularse y enviarse a la Súper Intendencia de Servicios Públicos, dándole aplicabilidad a la ley, donde se expliquen cuáles son las causas del reclamo y cuál es la capacidad de respuesta, la solución que se le encontró a esa petición o queja. De esta forma, el Acueducto se ve en la necesidad de reportar todas las inconformidades de los consumidores, dándole importancia al reporte que se le envía a la entidad reguladora, en esta ocasión (SISSPP).

Así, los efectos que la Ley 142 tiene sobre la salubridad con respecto a las empresas prestadoras de servicio, se convierten en el hecho de que ésta tenga la obligación de exigir las mejores condiciones de calidad que se requieran para la prestación del servicio de agua y su disposición final, para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios que viven dentro de esta comunidad y que encierra la organización ACUCESDI.

Para Aguas y Aguas, en lo que corresponde a la Ley 142 en calidad, cobertura y oportunidad, básicamente trata de evitar los monopolios, aunque las empresas son un monopolio natural y así se siguen manteniendo.

En cuanto a cobertura, exige el servicio obligatorio a la zona correspondiente, en esta ocasión la zona urbana de Pereira, en donde el 98% de la población está en condiciones de calidad y continuidad, y para el tema de calidad está el decreto 475. Existen unos parámetros a cumplir, uno de ellos es el muestreo diario de 15 (quince) puntos de la red, para no perder de vista el cumplimiento de ese decreto, el de potabilidad del agua. Con respecto a la continuidad, también asumen un indicador, con la cual la miden, no se puede quitar el agua por más de un determinado número de horas, ni en diferentes sectores, debe obedecer a reparaciones técnicas o al mejoramiento de la red, eso lo controlan y lo penalizan si disminuyen los indicadores.

Conclusiones generales de la investigación

Para esta investigación se puede concluir:

1. De acuerdo con lo analizado, ambas organizaciones son culturales, por su clima laboral, estructura funcional y de carácter

mixto que nos permiten ver y comprender ciertos hechos, acciones, objetos, expresiones y situaciones de modos distintos.

2. Las empresas prestadoras de servicios públicos están controladas por entidades que regulan el funcionamiento de las mismas, por consiguiente, la manera de éstos manejar los recursos y manejar todo lo correspondiente a dinero no está en lo absoluto influenciado por los consumidores.
3. En cuanto al tema de las tarifas, ambas empresas están reguladas por la misma entidad, y el hecho de que una tenga tarifas más elevadas que la otra no quiere decir que estén trabajando bajo otro marco regulatorio. Para la Superintendencia de Servicios Públicos no es importante el hecho de que Acucesdi cobre por debajo de lo establecido, simplemente lo que a ellos les interesa además de la prestación del servicio en forma óptima es el sostenimiento de la empresa como tal. El ideal para la fijación de precios de ambas organizaciones está en el punto de equilibrio, ingresos vs egresos.
4. En lo correspondiente a los efectos que causó la implementación de la Ley 142, se puede afirmar lo siguiente: para calidad, cobertura y oportunidad, las empresas cumplen, al garantizar la calidad del bien y el mejoramiento del bienestar para la comunidad, la calidad de vida de los usuarios. Se observó de igual forma la ampliación permanente de la cobertura tanto en los corregimientos que abastece el acueducto Cestillal El Diamante, como en la ciudad de Pereira, la empresa Aguas y Aguas. Además, se percibió la atención de las necesidades básicas y una prestación continua e ininterrumpida, sin excepción alguna.
5. Así mismo, la calidad y la continuidad con la cual deben cumplir esta norma es direccionada a los consumidores, puesto que de la prestación de un buen servicio depende la vida de la organización.
6. Por consiguiente, la racionalidad que aplican tanto los empresarios como los consumidores está estrechamente relacionada con el bienestar y con la satisfacción de las necesidades.
7. Para finalizar, la racionalidad tiene factores influyentes en todos los aspectos, y no sólo de los administrativos, también de los consumidores. Todo depende del contexto, de la complejidad de la empresa, y del tipo de consumidores. Se quiere concluir con esto que las empresas funcionan de acuerdo con sus características, con sus fines (ethos) y con sus propósitos.

BIBLIOGRAFÍA

AKTOUF, Omar. Administración entre tradición y renovación. Segunda edición. Cali: Artes Gráficas Univalle, 1998. 750 p.

AZQUETA OYARZUN, Diego. Valoración Económica de la Calidad Ambiental. España: Mc Graw Hill, 1994. 300 p.

BRINSON, James. Contabilidad por Actividades. Barcelona, España: Boixareu Editores Alfa Omega, 1995, 256 p.

BURT, K, Scalan. Principios de la dirección y conducta organizacional. México: Editorial Limusa, 1978. 601 p.

CARDOZO CUENCA, Hernán. Contabilidad de Entidades de Economía Solidaria. Segunda Edición. Bogotá: Ecoe, 2004. 350 p.

CARNOY, Martín. El Trabajo flexible en la era de la información. Madrid: Alianza Editorial, 2001. 280 p.

CASE, Kart E. FAIR, Ray. Principios de macroeconomía. 4 Edición. México: Prentice Hall, 1997. 587 p.

CASTAÑO TAMAYO, Ramón Abel. Ideas Económicas Mínimas. Introducción a la Economía. 20ª Edición. Bogotá: Ecoe, 2003. 366 p.

CASTRO, Juan Fernández, TUGORES Juan. Microeconomía. España: Mc Graw Hill editores, 1997. 450 p.

DENISON, Daniel R. Cultura Corporativa y Productividad Organizacional. Bogotá: Legis Editores S.A, 1991. 238 p.

GARETH, Morgan. Imágenes de la organización. México: Alfa Omega Rama, 1998. 408 p.

HORNGRENT, Charles y L. SUNDEM, Gary. Contabilidad Administrativa. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A, 1995. 920 p.

JIAMBALVO, James. Contabilidad Administrativa. México: Noriega Editores Limusa, 1995. 418 p.

KOONTZ, Harold Y WEIHRICH, Heinz. Administración. Novena Edición México: Mc Graw Hill, 1990. 771 p.

KREPS, David M. Curso de teoría Microeconómica. España: Mc Graw Hill, 1995. 752 p.

LE ROY, Miller Roger, MEINERS Roger. Microeconomía. Tercera edición. Colombia: Mc Graw Hill, 1990. 703 p.

LEFTWICH R.H, ECKERT R, Sistema de Precios y Asignación de Recursos. 9 edición. México: Mc Graw Hill, 1995. 637 p.

NICHOLSON, Walter. Teoría Microeconomica. Sexta edición. España: MacGraww-Hill, 1997. 821 p.

PARKIN Michael, Macroeconomía. Segunda edición. México: Pearson Educación, 1998. 119 p.

PINDICK, Robert S y RUBINFELD, Daniel L. Microeconomía. 3 Edición. España: Prentice Hall. 1995. 759 p.

RAMÍREZ PADILLA, David Noel. Contabilidad Administrativa. Sexta Edición. México: Mc Graw Hill, 2002. 601 p.

ROBBINS, Stephen. Administración Teoría y Práctica. México: Prentice-Hall Hispanoamericana SA. 1999, 521 p.

ROBBINS, Stephen. DECENZO, David. Fundamentos de administración. Tercera edición. México: Pearson Educación, 2002. 468 p.

RUDAS, Guillermo. Economía y Ambiente. Santa Fe de Bogotá: Fundación Friedrich Ebert de Colombia – FESCOL, 1998. 219 p.

RUE, Leslie. BYARS, Lloyd L. Administración teoría y aplicación. Santafé de Bogotá: Alfa Omega S.A. 2000. 544 p.

STIGLITZ, Joseph E. Macroeconomía. Segunda edición. España: Ariel, 1998. 612 p.

URIAS VALIENTE, Jesús. Análisis de estados financieros. España: Mc Graw Hill, 1991. 350 p.

WARREN, Carl; S. REEVE, James y M. FESS, Philip E. Contabilidad Administrativa. Sexta edición. México: Internacional Thomson S.A, 1999. 114 p.

OTRAS FUENTES

Revista Legislación Económica, No 1004, tomo 85, Bogotá, Colombia, Agosto 15 de 1994. 151 p.

HABERMAS, Jürgen. (1988). La modernidad, un proyecto incompleto. Extracto de Foster, Hal. La posmodernidad. México: Kairós. Disponible en www.plataforma.uchile.cl. Consultado Enero 23 de 2006.

ORTIZ, Ramón. El concepto de racionalidad. En: La constelación racional UNA, Caracas. Disponible en: www.wcognosco.com/pensam/ramonort2.htma

Declaración del Agua, Disponible en: www.unizar.es/fnca/euwater/index2.php?x=3&idioma=es. Consultado Mayo 3 de 2006.

Declaración del Agua, Disponible en: http://forodelagua.rds.hn/document/seguridad_hidrica.pdf. Consultado Mayo 3 de 2006.

Seguridad Hídrica. Disponible en: [www.worldwaterforum4.org.mx/uploads/TBL_PROOMS_392_18%20El%20agua%20\(espa%20ol\).doc.pdf](http://www.worldwaterforum4.org.mx/uploads/TBL_PROOMS_392_18%20El%20agua%20(espa%20ol).doc.pdf). Consultado: Mayo 10 de 2006.

“Porque todo programa concebido para lograr el aumento de la producción no tiene otra razón de ser que el servir a la persona humana; es decir, que le corresponde reducir las desigualdades, suprimir las discriminaciones, liberar a los hombres de los lazos de la esclavitud: todo ello de tal suerte que, por sí mismos y en todo lo terrenal, puedan mejorar su situación, proseguir su progreso moral y desarrollar plenamente su destino espiritual. Cuando hablamos, pues, del desarrollo significamos que ha de entenderse tanto el progreso social como el aumento de la economía. Porque no basta aumentar la riqueza común para luego distribuirla según equidad”.

Populorum Progressio, n° 34.

“Mas las iniciativas personales y los afanes de imitar, tan sólo de por sí, no conducirán al desarrollo a donde debe éste felizmente llegar. No se ha de proceder de forma tal que las riquezas y el poderío de los ricos se aumenten mientras se agravan las miserias de los pobres y la esclavitud de los oprimidos. Necesarios, pues, son los programas para animar, estimular, coordinar, suplir e integrar las actuaciones individuales y las de los cuerpos intermedios. Populorum Progressio, n° 33.