

**Análisis de la transparencia e integridad en la gestión de los servicios públicos domiciliarios  
de la empresa de economía mixta Coopsercum**

Corporación Universitaria Remington  
Facultad de Ciencias Contables  
Programa Contaduría Pública

Dayana Milena Unigarro Ceballos  
Dayana Vaneza Cuaical Pasmíño  
Tutor María del Socorro Rivera Cobo

2024

## **Dedicatoria**

Agradezco principalmente a Dios, por haberme dado la vida y sabiduría para lograr esta etapa de formación profesional, a mi madre por su apoyo incondicional, su amor y su cariño, ella me ha enseñado que a pesar de las circunstancias siempre hay un motivo que nos inspira a seguir y no rendirse, sus consejos me animaron cada día a alcanzar mis objetivos aun cuando las cosas parecían imposibles, a mi hermana por enseñarme que las metas si se pueden lograr.

A todos quienes me brindaron un consejo y confiaron en mi capacidad de alcanzar lo anhelado, este es el resultado de mi esfuerzo y dedicación.

**Dayana Vaneza Cuaical Pasmiño**

Agradezco a Dios, por el don maravilloso de la vida y por ser mi guía y mi fortaleza; a mi Santa por protegerme siempre. A mi hermosa madre, cuyo amor incondicional y apoyo constante me han inspirado a alcanzar mis metas. Su sacrificio y dedicación son la base sobre la cual he construido mis sueños.

A mi familia, en especial a mis hermanas por su comprensión y aliento inquebrantable. Cada uno de ustedes ha sido una fuente de motivación y consuelo en momentos de dificultad.

Y principalmente a mí misma, por la perseverancia, el esfuerzo y la dedicación que me han llevado a alcanzar este logro.

**Dayana Milena Unigarro Ceballos**

## Tabla de Contenido

Resumen.....	5
Pregunta orientadora de la búsqueda .....	7
Metodología de búsqueda de la información .....	9
Enfoque .....	9
Sustentación teórica de la pregunta.....	10
Estado del arte.....	10
Transparencia en la Gestión Pública.....	10
Integridad en la Gestión de Empresas de Economía Mixta .....	10
Marco Normativo sobre Transparencia e Integridad .....	11
Impacto de la Transparencia e Integridad en la Eficiencia de los Servicios Públicos ..	11
Resultados .....	15
Conclusiones .....	29
Referencias.....	30
Anexos .....	31

### Tabla de figuras

Figura 1. Claridad con la que Coopsercum comunica sus políticas y decisiones.....	16
Figura 2. Información accesible y comprensible que proporciona Coopsercum.....	17
Figura 3. Recomendación a Coopsercum por la transparencia en sus operaciones.....	18
<i>Figura 4.</i> Frecuencia con la que se encuentra información clara sobre las actividades. ..	19
<i>Figura 5.</i> Frecuencia con la que se encuentra información clara sobre las actividades ...	20
Figura 6. Capacitación proporcionada sobre políticas de transparencia. ....	23
<i>Figura 7.</i> Decisiones y operaciones de Coopsercum.....	24
<i>Figura 8.</i> Irregularidades percibidas en la gestión de la empresa.....	25
<i>Figura 9.</i> Frecuencia con la cual Coopsercum fomenta un entorno de trabajo ético .....	26
<i>Figura 10.</i> Eficiencia y responsabilidad con que Coopsercum maneja sus recursos .....	27

## Resumen

El trabajo final realizado en Coopsercum resalta la importancia de la transparencia y la integridad para la confianza y la eficacia organizacional. Utilizando una metodología cualitativa descriptiva, complementada con encuestas tipo Likert y una revisión bibliográfica, se obtuvo una visión integral de la situación actual. Los resultados enfatizan la necesidad de reforzar estos aspectos, sugiriendo que la implementación de recomendaciones basadas en datos puede llevar a mejoras significativas en la gestión y en las relaciones con los stakeholders.

En la gobernanza y la administración pública, la transparencia fomenta la confianza y la participación ciudadana, siendo también crucial para prevenir y combatir la corrupción. La integridad asegura que los empleados actúen con moralidad y ética, lo que contribuye a una gestión más eficiente y a la satisfacción de los ciudadanos.

En el ámbito empresarial, la transparencia y la integridad refuerzan la reputación corporativa y promueven una administración eficiente. La adopción de políticas claras, la promoción de la formación ética continua y el establecimiento de mecanismos de control resultan en una asignación de recursos más estratégica y en la entrega de servicios de mayor calidad a la comunidad. Estas prácticas no solo mejoran la gestión, sino que también fortalecen la relación con la comunidad, creando un entorno empresarial más transparente y confiable.

La transparencia y la integridad, por lo tanto, son más que simples conceptos; son prácticas vivas que deben ser integradas en el núcleo de la gestión de servicios públicos y la administración empresarial. Al hacerlo, no solo se mejora la eficiencia operativa, sino que también se construye una base sólida para la confianza pública y la responsabilidad social.

La implementación efectiva de estas prácticas es un viaje continuo que requiere compromiso, adaptación y evaluación constante para asegurar que las organizaciones no solo cumplan con sus obligaciones legales y éticas, sino que también lideren con el ejemplo en la construcción de una sociedad más transparente y justa.

**Palabras clave:** Empresa de economía mixta, Ética empresarial, Usuarios, Eficiencia operativa, Calidad del servicio.

### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

La gestión de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Cumbal, Nariño, a cargo de la empresa de economía mixta Coopsercum, inscrita ante la cámara de comercio el 8 de junio de 2005, enfrenta desafíos significativos en cuanto a la implementación de prácticas de transparencia e integridad, principios fundamentales en la administración de servicios públicos, ya que son esenciales para garantizar una gestión eficiente, generar confianza entre los usuarios, y mantener una reputación favorable. Sin embargo, la realidad muestra que no siempre es evidente cómo estas prácticas están siendo implementadas y percibidas, ni cuál es su impacto real en la operación diaria de la empresa, la satisfacción de los usuarios, y la sostenibilidad a largo plazo. En este contexto Coopsercum, la transparencia se refiere a la apertura y claridad con la que se comunican las decisiones, políticas y operaciones a los stakeholders, incluidos los usuarios y empleados. La integridad, por su parte, implica la adherencia a principios éticos y la consistencia entre las acciones y valores declarados de la empresa. Ambas prácticas no solo son cruciales para la gobernanza corporativa y la responsabilidad social, sino que también afectan directamente la percepción de la empresa en la comunidad y la confianza que los usuarios depositan en ella.

A pesar de su importancia, se ha observado que Coopsercum enfrenta varios problemas relacionados con la falta de claridad en la comunicación de sus políticas y normatividad vigente de transparencia e integridad, esto ha llevado a una percepción negativa en algunos sectores de la comunidad y se han planteado preguntas sobre la efectividad y el compromiso de la empresa con estos valores, Las consecuencias de no abordar adecuadamente estas cuestiones pueden ser graves, incluyendo una disminución de la confianza y fidelidad de los usuarios, un impacto negativo en la reputación de la

empresa, y desafíos en la sostenibilidad operativa y financiera a largo plazo; Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta orientadora de la búsqueda:

**¿Cuál es el impacto de las prácticas de transparencia e integridad en la gestión y prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa Coopsercum?**

Para dar respuesta a la pregunta planteada anteriormente se definió el siguiente enunciado como objetivo general del trabajo:

Evaluar el impacto de la transparencia e integridad en la gestión y prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa Coopsercum.

## **Metodología de búsqueda de la información**

### **Enfoque**

El trabajo final se basa en una investigación cualitativa descriptiva que busca analizar la transparencia e integridad en la gestión de los servicios públicos domiciliarios de la empresa de economía mixta Coopsercum. Según, Hernández y Mendoza (2018), quienes plantean que la investigación cualitativa genera preguntas en todo el proceso de recolección y análisis de datos, que busca definir los conceptos y las variables que se van a estudiar.

De acuerdo a lo planteado por Hernández y Mendoza (2018), en esta investigación se realizó la recolección de datos y el análisis de los mismos de fuentes primarias por medio encuesta tipo Likert dirigidas a 15 usuarios como también a todo el personal administrativo,

Con el objetivo de caracterizar un conglomerado y fuentes secundarias con el método de base de datos una forma eficiente y confiable de obtener referentes bibliográficos sobre la transparencia e integridad en la gestión de los servicios públicos. Según Hernández et al. (2014), este método consiste en acceder a fuentes de información académica y científica que ofrecen acceso libre o restringido a documentos relevantes para el tema de investigación. En este caso, se consultaron las bases de datos abiertas como, Google Académico, Scielo y ScienceDirect, donde se encontraron ejemplos de empresas que han aplicado estos principios para mejorar el desempeño administrativo y financiero.

### **Reflexión**

Estos métodos permitieron obtener una visión integral de cómo se implementan y perciben las prácticas de transparencia e integridad en Coopsercum, y proporcionaron una base sólida para desarrollar recomendaciones que mejoraran la gestión y la relación con sus usuarios y otros interesados.

## **Sustentación teórica de la pregunta**

### **Estado del arte**

#### **Transparencia en la Gestión Pública**

La transparencia en la Gestión pública es un pilar fundamental para el fortalecimiento de la democracia y la promoción de una administración eficiente. Al garantizar el acceso a la información, los ciudadanos pueden ejercer una supervisión efectiva de las acciones gubernamentales, lo que contribuye a una mayor rendición de cuentas. Además, la transparencia fomenta la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, asegurando que las voces de la comunidad sean escuchadas y consideradas. Este flujo abierto de información no solo combate la corrupción, sino que también promueve una cultura de integridad y responsabilidad en el sector público, lo que a su vez refuerza la confianza de la sociedad en sus instituciones (Kogan, 2001).

#### **Integridad en la Gestión de Empresas de Economía Mixta**

La integridad en las empresas de economía mixta es fundamental para garantizar la confianza del público y la sostenibilidad a largo plazo de la organización. Esto implica un compromiso firme con la transparencia, la responsabilidad y la equidad en todas las operaciones. Las políticas claras y la formación continua en ética empresarial son esenciales para mantener estos estándares. Además, es crucial establecer mecanismos de control y auditoría interna que detecten y prevengan cualquier desviación de estos principios, asegurando que todas las actividades se alineen con el bienestar común y respeten las leyes aplicables. De esta manera, las empresas de economía mixta pueden

liderar con el ejemplo, demostrando que la rentabilidad y la integridad pueden ir de la mano (Ménard, 2004).

### **Marco Normativo sobre Transparencia e Integridad**

La transparencia y la integridad en la gestión de los servicios públicos son fundamentales para el desarrollo sostenible y la confianza ciudadana. A nivel internacional, existen iniciativas como la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción que establece estándares para prevenir y sancionar la corrupción. A nivel local, cada país adapta estos principios a su contexto específico mediante la implementación de leyes y reglamentos que promueven la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Además, organizaciones como la Transparencia Internacional trabajan para evaluar y mejorar las prácticas de transparencia a nivel mundial, ofreciendo herramientas y apoyo para fortalecer las instituciones y empoderar a los ciudadanos. Estos esfuerzos colectivos son vitales para asegurar que los servicios públicos operen de manera justa y eficiente, beneficiando a toda la sociedad (República, 2014).

### **Impacto de la Transparencia e Integridad en la Eficiencia de los Servicios Públicos**

La adopción de prácticas de transparencia e integridad en empresas de economía mixta es fundamental para fortalecer la confianza pública y mejorar la prestación de servicios. Estas prácticas pueden incluir la publicación regular de informes financieros, la realización de auditorías independientes y la implementación de políticas claras de anticorrupción. Al medir el impacto de estas prácticas a través de indicadores de desempeño, como la eficiencia operativa, y de satisfacción del usuario, como encuestas y estudios de opinión, las empresas pueden identificar áreas de mejora y reforzar su

compromiso con la responsabilidad y la ética empresarial. Esto no solo beneficia la imagen de la empresa, sino que también contribuye a una gestión más efectiva y a la optimización de recursos, lo que se traduce en un mejor servicio para los ciudadanos (international, 2020).

La implementación de encuestas en la primera fase del trabajo final ha sido un paso crucial para comprender la percepción y satisfacción de los usuarios y el personal administrativo con respecto a las prácticas de transparencia e integridad de la organización. La participación de 15 usuarios seleccionados al azar y 7 miembros del equipo administrativo ha proporcionado una muestra representativa y diversa, permitiendo un análisis más profundo de las opiniones y experiencias individuales. Los resultados han revelado áreas específicas que requieren atención y han subrayado la importancia de mantener un diálogo abierto y honesto con todas las partes interesadas.

La información obtenida ha sido invaluable para identificar no solo las fortalezas, sino también las debilidades en las operaciones actuales. Esto ha permitido a la organización trazar un camino claro hacia la mejora continua, asegurando que cada paso dado esté alineado con los valores fundamentales de ética y responsabilidad. Además, los hallazgos han reforzado la necesidad de implementar cambios estratégicos que promuevan una cultura de integridad y transparencia en todos los niveles de la organización.

El compromiso con estos principios es esencial para construir y mantener la confianza de los usuarios y del personal, así como para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la organización. La primera fase ha sentado las bases para un proceso de evaluación y mejora continua, donde la retroalimentación de los usuarios y del personal administrativo seguirá siendo un componente vital. A medida que la organización avanza,

se espera que estas prácticas no solo mejoren la experiencia del usuario y la eficiencia operativa, sino que también sirvan como un modelo a seguir para otras organizaciones que buscan fortalecer su compromiso con la transparencia y la integridad.

En la fase secundaria del trabajo final, se llevó a cabo una exhaustiva recopilación de información bibliográfica enfocada en la transparencia e integridad en la gestión y prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Este proceso es fundamental para entender cómo empresas como Coopsercum abordan estos principios esenciales. La transparencia no solo implica el acceso a la información sino también la claridad con la que se comunica, permitiendo que los usuarios y las partes interesadas comprendan las operaciones y decisiones de la empresa. La integridad, por otro lado, se refiere a la adhesión a prácticas éticas y la prevención de la corrupción, lo cual es crucial para la confianza del público y la eficiencia de los servicios. Estos elementos son vitales para la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa de cualquier entidad que maneje recursos públicos y servicios esenciales.

P.Osborne, (2010), menciona que la teoría de la gobernanza es fundamental para entender la administración y operación efectiva de las organizaciones públicas, la transparencia actúa como un pilar de integridad y responsabilidad, permitiendo que los procesos y decisiones sean accesibles y comprensibles para el público y las partes interesadas. En el caso de Coopsercum, una cooperativa de servicios, la implementación de prácticas transparentes puede resultar en una mayor confianza por parte de los ciudadanos, lo cual es esencial para el fortalecimiento de la relación entre la entidad y la comunidad a la que sirve. Además, la transparencia promueve la participación ciudadana, permitiendo que la sociedad civil contribuya y colabore en la mejora continua de los servicios. Esto no solo mejora la percepción pública de la organización, sino que también conduce a una mayor

eficiencia y efectividad en la prestación de servicios, asegurando que estos respondan adecuadamente a las necesidades de la comunidad.

En el contexto de Coopsercum, la integridad institucional fomenta una cultura de integridad que no solo combate la corrupción, sino que también fortalece la moral de los empleados, lo que puede traducirse en un aumento de la productividad y la satisfacción de los usuarios. Implementar políticas claras, ofrecer formación en ética y establecer mecanismos de rendición de cuentas son pasos esenciales para asegurar que la integridad se convierta en una práctica vivida y no solo en un ideal. Al hacerlo, Coopsercum no solo mejorará su operación interna, sino que también se posicionará como un modelo a seguir en su sector.

La teoría de la agencia es un principio fundamental en la economía y la gestión que examina las relaciones entre los usuarios, empleados, partes interesadas y accionistas. De acuerdo a Eisenhardt, (1989), “Sugiere que puede haber un conflicto de intereses entre las dos partes, ya que los agentes pueden perseguir sus propios objetivos en lugar de los de los principales” (p. 57). Para abordar estos problemas, es crucial implementar prácticas de integridad y mecanismos de control interno robustos. Estas medidas incluyen políticas claras, supervisión efectiva, y sistemas de recompensa y penalización que alineen los intereses de los agentes con los de los principales. Además, la transparencia y la rendición de cuentas son esenciales para garantizar que los recursos se manejen de manera responsable y que los servicios públicos cumplan con su propósito de servir al bien común de manera eficiente y equitativa. Estas estrategias no solo mejoran la gestión de recursos, sino que también fortalecen la confianza pública en las instituciones (Eisenhardt, 1989).

La transparencia y la integridad son pilares fundamentales en la prestación de servicios públicos, ya que generan confianza y credibilidad en la ciudadanía. Cuando las

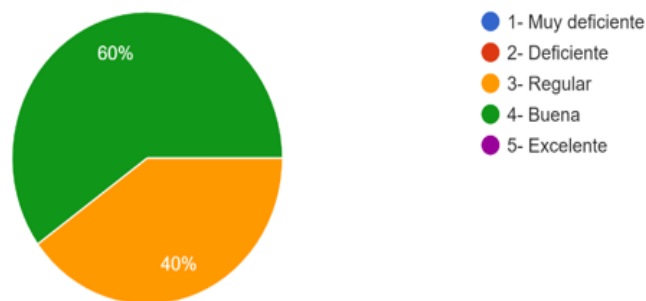
entidades como Coopsercum adoptan estas prácticas, no solo cumplen con su deber ético, sino que también mejoran la percepción de calidad en los servicios que ofrecen. Esto se debe a que los usuarios valoran la claridad en la gestión y la garantía de que los procesos se llevan a cabo sin corrupción ni malas prácticas.

Por lo tanto, la implementación de políticas que promuevan la transparencia y la integridad puede resultar en una mayor satisfacción de los usuarios, lo que a su vez refuerza la imagen y la eficiencia de la entidad prestadora de servicios (A. Parasuraman, 1988, p. 12).

### **Resultados**

El análisis de la transparencia y la integridad en la gestión de servicios públicos es fundamental para garantizar la confianza y satisfacción de los usuarios. En el caso de Coopsercum, la aplicación de encuestas tipo Likert a una muestra representativa a 15 usuarios y al personal administrativo proporciona una visión valiosa sobre la percepción de la calidad del servicio. Los datos obtenidos a través de este método permiten identificar áreas de mejora y fortalecer las prácticas de gestión. Es importante destacar que la participación activa de los usuarios y la transparencia en la presentación de los resultados son clave para el éxito de la metodología aplicada y para el desarrollo continuo de la empresa en la prestación de sus servicios. Los resultados se presentan a continuación:

- **Encuesta de evaluación a usuarios sobre transparencia e integridad en Coopsercum**



*Figura 1. Claridad con la que Coopsercum comunica sus políticas y decisiones.*

La mayoría de los encuestados (60%) considera que la claridad con la que Coopsercum comunica sus políticas y decisiones es buena, mientras que un 40% la califica como regular. No se registraron respuestas en las categorías de "Muy deficiente", "Deficiente" o "Excelente".

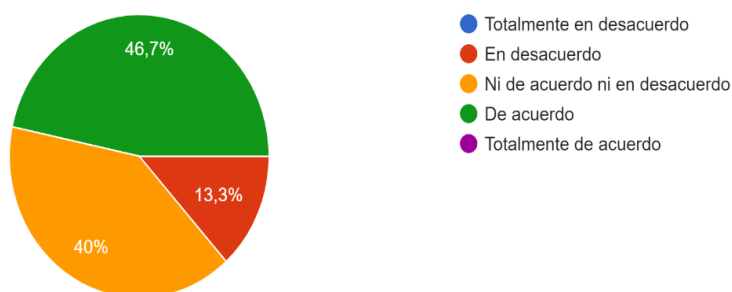
Estos resultados indican que, si bien la mayoría de los usuarios encuentran que la comunicación es aceptable, hay un margen significativo de mejora. Ningún usuario considera que la comunicación es excelente, lo cual sugiere que Coopsercum debería trabajar en estrategias más efectivas para transmitir sus políticas y decisiones de manera más clara y detallada.

### **Recomendaciones**

- Coopsercum debería implementar un plan de comunicación integral que incluya herramientas y métodos diversos para transmitir sus políticas y decisiones de

manera más clara y detallada. Utilizar múltiples canales de comunicación, como correos electrónicos, boletines informativos y reuniones presenciales o virtuales, podría ayudar a mejorar la percepción de claridad.

- Ofrecer formación continua a los empleados responsables de la comunicación para que puedan transmitir la información de manera más efectiva. Esto podría incluir talleres sobre redacción clara, presentaciones efectivas y técnicas de comunicación interpersonal.



*Figura 2. Información accesible y comprensible que proporciona Coopsercum*

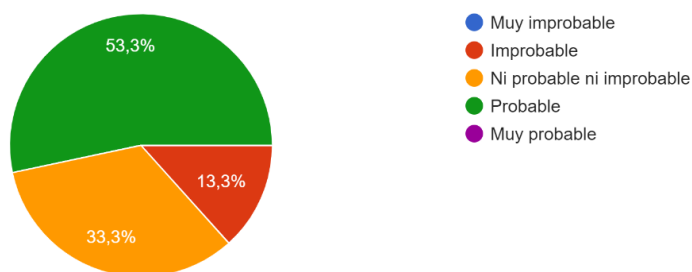
La mayoría de los encuestados (46.7%) están totalmente de acuerdo con que Coopsercum proporciona información accesible y comprensible, seguido de un 40% que está de acuerdo. Un 13.3% de los encuestados está en desacuerdo, mientras que no hubo respuestas ni en las categorías de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" ni "Totalmente en desacuerdo".

Estos resultados son positivos, ya que la mayoría de los usuarios perciben que la información proporcionada por Coopsercum es accesible y comprensible. Sin embargo, el 13.3% que está en desacuerdo indica que aún hay áreas donde la accesibilidad y comprensión de la información pueden mejorarse. Coopsercum debería identificar las

razones detrás de estas percepciones negativas y abordar los puntos específicos que puedan estar causando confusión o falta de accesibilidad.

### Recomendaciones

- Realizar un análisis detallado para identificar las áreas específicas donde la información no es accesible o comprensible. Esto podría implicar entrevistar a los usuarios que están en desacuerdo para comprender mejor sus preocupaciones.
- Asegurar que toda la información esté disponible en formatos accesibles, como textos claros, audios y videos subtitrados. También es fundamental que los documentos sean compatibles con tecnologías asistidas para personas con discapacidades.



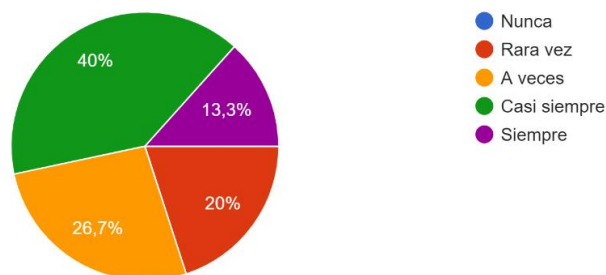
*Figura 3. Recomendación a Coopsercum por la transparencia en sus operaciones*

La mayoría de los encuestados (53.3%) considera muy probable recomendar a Coopsercum a otros por su transparencia en las operaciones, mientras que un 33.3% lo considera probable. Un 13.3% de los encuestados cree que es improbable que recomienden a Coopsercum. No se registraron respuestas en las categorías de "Ni probable ni improbable" ni "Muy improbable".

Estos resultados son muy positivos en general, ya que más del 86% de los encuestados estarían dispuestos a recomendar a Coopsercum debido a su transparencia en las operaciones. Sin embargo, el 13.3% que considera improbable hacerlo sugiere que hay aspectos de la transparencia en las operaciones que podrían mejorarse para asegurar una recomendación más generalizada.

### Recomendaciones

- Identificar y fortalecer los aspectos de la transparencia operativa que ya son bien valorados por los usuarios. Esto puede incluir la comunicación regular de logros y buenas prácticas en la gestión de operaciones.
- Investigar y abordar las razones por las cuales el 13.3% de los usuarios encuentra improbable recomendar a Coopsercum. Entender estos puntos de vista y trabajar para mejorar en esas áreas es crucial.



*Figura 4.* Frecuencia con la que se encuentra información clara sobre las actividades.

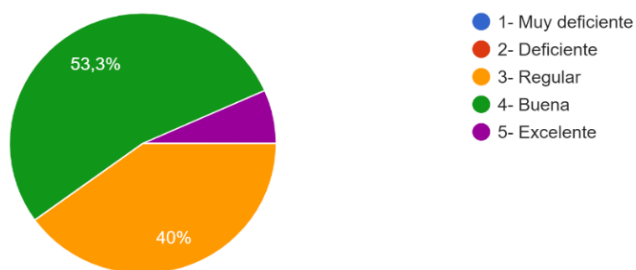
El 40% de los encuestados encuentra siempre información clara y completa sobre las actividades de Coopsercum, mientras que un 26.7% lo encuentra casi siempre. Un 20%

de los encuestados encuentra esta información solo a veces, y un 13.3% rara vez encuentra información clara y completa. No hubo respuestas en la categoría de "Nunca".

La mayoría de los encuestados (66.7%) tiene una percepción positiva sobre la disponibilidad de información clara y completa acerca de las actividades de Coopsercum. Sin embargo, el hecho de que un 33.3% de los encuestados encuentre esta información solo a veces o rara vez sugiere que hay margen de mejora en la comunicación y disponibilidad de información.

### Recomendaciones

- Asegurar que la información sobre las actividades de Coopsercum se comunique de manera consistente y regular. Establecer un calendario de comunicaciones puede ayudar a mantener a los usuarios informados de manera continua.
- Proporcionar detalles más completos sobre las actividades y proyectos de Coopsercum. Los informes de progreso, estudios de caso y desgloses detallados pueden proporcionar una mejor comprensión de las actividades.



*Figura 5.* Frecuencia con la que se encuentra información clara sobre las actividades

En muy deficiente, no se registraron respuestas en estas categorías. Esto podría indicar que los encuestados no perciben la gestión de recursos como extremadamente mala ni mediocre, situando sus opiniones en los extremos de deficiente o buena/excelente, un 40% de los encuestados considera la gestión de recursos como deficiente. Este es un porcentaje considerable y sugiere que una parte significativa de los encuestados tiene una percepción negativa sobre la eficiencia y responsabilidad en la gestión de recursos de Coopsercum; la mayoría de los encuestados (53.3%) califica la gestión como buena. Esta mayoría indica que, en general, la percepción es favorable. Sin embargo, esto no significa que no haya margen para mejoras y para finalizar solo un 6.7% considera la gestión como excelente. Aunque es una minoría, su presencia sugiere que hay aspectos de la gestión que son altamente valorados por algunos.

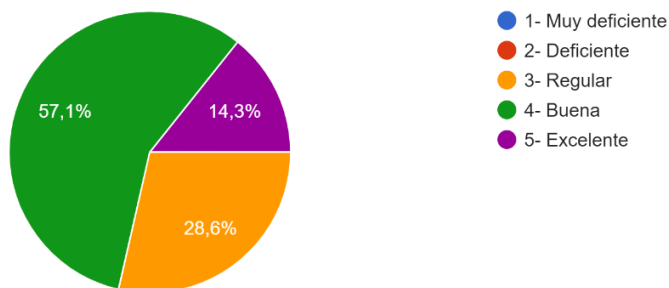
Al sumar las respuestas de "Buena" (53.3%) y "Excelente" (6.7%), obtenemos un 60% de percepción positiva. Esto es alentador, pues más de la mitad de los encuestados tienen una opinión favorable sobre la gestión de recursos. Esto sugiere que las prácticas actuales están funcionando bien para una mayoría, aunque no de manera excepcional, un 40% de los encuestados considera la gestión como deficiente. Este es un dato crítico, ya que una proporción significativa de los encuestados está insatisfecha. Coopsercum debería investigar las causas de esta percepción negativa y trabajar en estrategias para mejorar su eficiencia y responsabilidad en la gestión de recursos.

### **Recomendaciones**

- Realizar un diagnóstico detallado para entender por qué una parte significativa de los encuestados considera la gestión de recursos como deficiente. Esto puede implicar auditorías internas y encuestas específicas sobre la gestión de recursos.

- Incrementar la transparencia sobre cómo se gestionan los recursos. Publicar informes detallados sobre la utilización y administración de recursos puede aumentar la confianza de los usuarios.

- **Encuesta personal administrativo**



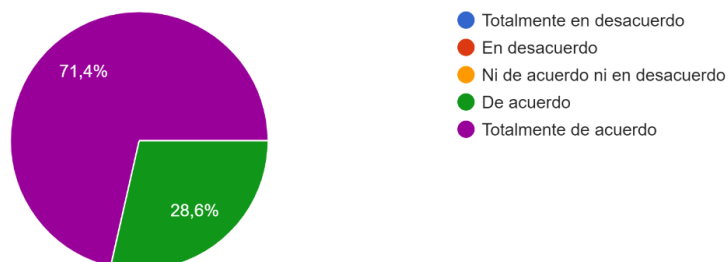
*Figura 6. Capacitación proporcionada sobre políticas de transparencia.*

La mayoría de los encuestados considera que la capacitación proporcionada sobre las políticas de transparencia en Coopsercum es excelente, con un 57.1% de los participantes otorgando la calificación más alta. Además, un 28.6% califica la capacitación como buena. Esto sugiere que el 85.7% de los encuestados tiene una opinión positiva sobre la capacitación. Sin embargo, el 14.3% restante la califica como regular, lo cual indica que hay margen para mejorar.

**Recomendaciones**

- Es esencial continuar con las estrategias de capacitación actuales que han sido bien recibidas. Sin embargo, también es importante buscar continuamente maneras de mejorar, especialmente para aquellos que calificaron la capacitación como regular. Esto puede incluir la actualización de contenidos, la incorporación de nuevas metodologías de enseñanza, o el uso de tecnologías más interactivas.
- Realizar encuestas más detalladas o entrevistas a aquellos que calificaron la capacitación como regular para entender sus preocupaciones y áreas de mejora

específicas. Esta retroalimentación puede proporcionar información valiosa para ajustar los programas de capacitación.

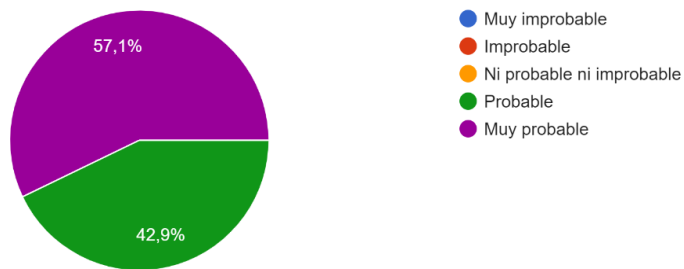


*Figura 7.* Decisiones y operaciones de Coopsercum

El 100% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que las decisiones y operaciones de Coopsercum son transparentes y accesibles. Esto es un indicio muy positivo de que las políticas y prácticas actuales están funcionando bien y son valoradas por el personal administrativo.

### **Recomendaciones**

- Continuar con las prácticas actuales de transparencia y accesibilidad. La alta percepción de transparencia es un activo importante y debe ser preservado.
- Realizar evaluaciones periódicas de las políticas y procedimientos de transparencia para asegurar que se mantengan actualizados y efectivos. Esto puede incluir auditorías internas y revisiones de políticas.
- Mantener una comunicación abierta y continua con el personal sobre las decisiones y operaciones de la empresa. Asegurarse de que todos los empleados tengan acceso a la información relevante y puedan expresar sus opiniones y preocupaciones.

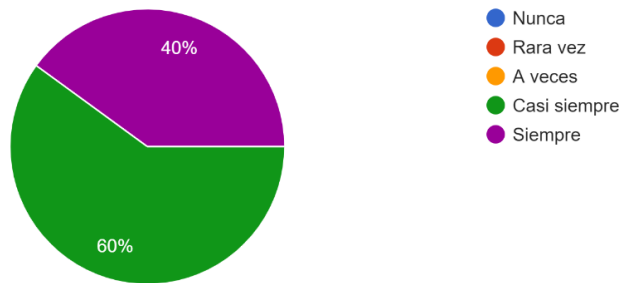


*Figura 8.* Irregularidades percibidas en la gestión de la empresa

Todos los encuestados consideran que es probable o muy probable que informen a su equipo sobre cualquier irregularidad percibida en la gestión de Coopsercum. Esto indica un alto nivel de confianza y compromiso con la integridad y la transparencia dentro de la organización.

### **Recomendaciones**

- Continuar incentivando un ambiente donde los empleados se sientan seguros y apoyados para reportar irregularidades. Esto puede incluir programas de apoyo y protección para denunciantes.
- Asegurar que existen canales claros, accesibles y confidenciales para reportar irregularidades. Estos canales deben ser conocidos por todos los empleados y ser fáciles de utilizar.

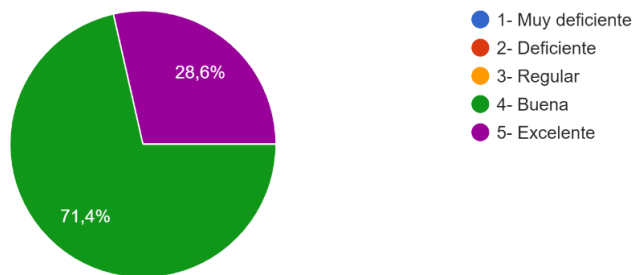


*Figura 9.* Frecuencia con la cual Coopsercum fomenta un entorno de trabajo ético y justo

El 100% de los encuestados considera que Coopsercum fomenta un entorno de trabajo ético y justo con una frecuencia alta (siempre o casi siempre). Este es un resultado muy positivo que refleja un fuerte compromiso con los valores éticos y la justicia en el lugar de trabajo.

### **Recomendaciones**

- Continuar con las políticas y prácticas que promueven la ética y la justicia en el trabajo. Es crucial mantener el enfoque en estos valores y asegurarse de que se reflejen en todas las actividades y decisiones de la empresa.
- Realizar revisiones periódicas de las prácticas éticas y de justicia para asegurarse de que se mantengan y mejoren con el tiempo. Esto puede incluir encuestas anuales sobre el clima ético y evaluaciones de desempeño ético.



*Figura 10.* Eficiencia y responsabilidad con que Coopsercum maneja sus recursos

La mayoría de los encuestados considera que la eficiencia y responsabilidad en el manejo de recursos por parte de Coopsercum es buena (71.4%), y un 28.6% la califica como excelente. Esto sugiere que los recursos de la empresa son gestionados de manera efectiva y responsable.

### **Recomendaciones**

- Continuar optimizando el manejo de recursos para alcanzar una mayor eficiencia y responsabilidad. Esto puede incluir la implementación de nuevas tecnologías, la mejora de procesos y la capacitación del personal en mejores prácticas de gestión de recursos.
- Obtener retroalimentación específica sobre áreas donde aún se puede mejorar la eficiencia. Esto puede implicar realizar encuestas adicionales o entrevistas a los empleados para identificar áreas de mejora.

En la fase secundaria del trabajo final, se llevó a cabo una exhaustiva recopilación de información bibliográfica enfocada en la transparencia e integridad en la gestión y prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Este proceso es

fundamental para entender cómo empresas como Coopsercum abordan estos principios esenciales. La siguiente es una aplicación de esa información al contexto específico de Coopsercum

Para Coopsercum, la transparencia y la integridad son fundamentales para construir una relación de confianza con la comunidad a la que sirve. Asegurar que los informes financieros y las decisiones operativas sean accesibles y comprensibles es crucial para una gestión abierta y responsable. La utilización de plataformas digitales modernas y la organización de reuniones comunitarias son métodos efectivos para fomentar la participación activa de los interesados. Además, la implementación de consultas públicas y encuestas puede incrementar la participación comunitaria en la toma de decisiones, asegurando que los servicios se alineen con las necesidades reales de la comunidad.

El desarrollo de políticas claras sobre ética y comportamiento, junto con la capacitación regular en prácticas éticas, subraya la importancia de la integridad dentro de la organización. Al adoptar estas prácticas, Coopsercum no solo cumple con su deber ético, sino que también mejora la percepción de la calidad de sus servicios. La claridad en la gestión y la garantía de procesos libres de corrupción son altamente valoradas por los usuarios, lo que puede resultar en una mayor satisfacción del cliente y, por ende, en una imagen más sólida y eficiente de la cooperativa. La transparencia y la integridad no son solo ideales a alcanzar, sino prácticas concretas que pueden llevar a Coopsercum hacia un futuro sostenible.

## Conclusiones

- La transparencia y la integridad son esenciales en cualquier organización, y Coopsercum no es la excepción. Estos valores no solo mejoran la gestión interna, sino que también fomentan una relación de confianza con los usuarios y la comunidad. Al mantenerse firme en estos principios, Coopsercum puede asegurar una operación ética y responsable, lo que a su vez puede resultar en un mayor compromiso y satisfacción de todas las partes interesadas.
- La retroalimentación obtenida a través de las encuestas es un recurso valioso para Coopsercum, indicando una recepción favorable de sus políticas actuales de transparencia e integridad. No obstante, es evidente la necesidad de fortalecer la formación y actualización de dichas políticas. Para asegurar una mejora constante y sostener los estándares de excelencia en la gestión, es imperativo que Coopsercum atienda estas áreas de oportunidad, implementando los cambios sugeridos por los participantes de la encuesta.
- La transparencia es un pilar esencial en la gestión de cualquier organización, ya que promueve la rendición de cuentas y fortalece la democracia participativa. Al adoptar políticas claras y accesibles, Coopsercum no solo optimiza su funcionamiento interno, sino que también invita a la comunidad a ser parte activa del proceso. Esta práctica de apertura asegura que la información fluya de manera efectiva, permitiendo que empleados y usuarios se mantengan bien informados y comprometidos con la misión de la empresa.

## Referencias

- A. Parasuraman, V. A. (1988). SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quiality. *Journal of retailing*, 12-40.
- Eisenhardt, K. M. (1989). *An assessment and review*. Academy.
- international, O. T. (2020). *Global corrupción borometer* . Latin America .
- Kogan, J. L. (2001). *Inventario y evaluación de la transparencia y rendición de cuentas en América Latina y el Caribe* . Banco Mundial.
- Ménard, C. (2004). The economics of hybrid organizations. *Journal of institutional and theoretical econmics (JITE)*, 345-376.
- P.Osborne, S. (2010). *The new public governance emerging perspectives on the theory and practice of public governance* . Routledge.
- República, C. d. (2014). *Ley de Trasnparencia y acceso a la información pública* .
- Obtenido de Ley 1712:
- <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

## Anexos

### Anexo 1. Formato encuesta dirigida a usuarios Coopsercum

#### **ENCUESTA DE EVALUACIÓN A USUARIOS SOBRE LA TRANSPARENCIA E INTEGRIDAD EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS – COOPSERCUM**

En Coopsercum, valoramos su opinión y queremos asegurarnos de que estamos cumpliendo con nuestras políticas de transparencia e integridad. Su retroalimentación es esencial para mejorar continuamente nuestros servicios y garantizar que cumplimos con sus expectativas. El objetivo de esta encuesta es evaluar su satisfacción y percepción sobre nuestras prácticas de transparencia e integridad. La información recopilada nos ayudará a identificar áreas de mejora y a reforzar nuestro compromiso con la ética y la responsabilidad en todas nuestras operaciones.

**1- ¿Cómo calificaría la claridad con la que Coopsercum comunica sus políticas y decisiones? Calificación (1 a 5)**

1. Muy deficiente
2. Deficiente
3. Regular
4. Buena
5. Excelente

**2- ¿Coopsercum proporciona información accesible y comprensible? Acuerdo/Desacuerdo**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**3- ¿Qué tan probable es que recomiende a Coopsercum a otros por la transparencia en operaciones? Probabilidad**

- Muy improbable
- Improbable
- Ni probable ni improbable
- Probable
- Muy probable

**4- ¿Con qué frecuencia encuentra información clara y completa sobre las actividades de Coopsercum? Frecuencia**

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

**5- ¿Cómo calificaría la eficiencia y responsabilidad con que Coopsercum maneja sus recursos? Calificación (1 a 5)**

1. Muy deficiente
2. Deficiente
3. Regular
4. Buena
5. Excelente

## **Anexo 2. Formato encuesta dirigida a personal Administrativo Coopsercum**

### **Encuesta de Evaluación Para el Personal Administrativo Sobre la Transparencia e Integridad en la Gestión de los Servicios Públicos de Coopsercum**

En Coopsercum, creemos firmemente en la importancia de mantener altos estándares de transparencia e integridad en todas nuestras operaciones. Como parte esencial de nuestra organización, su opinión y experiencia son vitales para identificar áreas de mejora y asegurar que estamos cumpliendo con nuestras políticas y valores.

#### **1- ¿Cómo calificaría la capacitación proporcionada sobre políticas de transparencia en Coopsercum? Calificación (1 a 5)**

1. Muy deficiente
2. Deficiente
3. Regular
4. Buena
5. Excelente

#### **2- Las decisiones y operaciones de Coopsercum son transparentes y accesibles. Acuerdo/Desacuerdo**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

#### **3- ¿Qué tan probable es que informe a su equipo sobre cualquier irregularidad percibida en la gestión de Coopsercum? Probabilidad**

- Muy improbable
- Improbable
- Ni probable ni improbable
- Probable
- Muy probable

#### **4- ¿Con qué frecuencia Coopsercum fomenta un entorno de trabajo ético y justo? Frecuencia**

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

#### **5- ¿Cómo calificaría la eficiencia y responsabilidad con que Coopsercum maneja sus recursos? Calificación (1 a 5)**

1. Muy deficiente
2. Deficiente
3. Regular
4. Buena
5. Excelente