



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA, EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA, OTAVALO”

Plan de investigación previo a la obtención del Título de Licenciada en
Secretariado Ejecutivo en Español

AUTOR:

Chicaiza Sánchez Paula Margarita

TUTOR:

MSc. Villena López Fausto Napoleón

Ibarra, 2018.

CERTIFICADO DEL ASESOR

En calidad de Director de trabajo de grado presentado por la señorita Chicaiza Sánchez Paula Margarita, para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español., con el siguiente tema: **“ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA, OTAVALO”**, considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 6 días del mes de noviembre dos mil dieciocho.



Msc. Villena López Fausto Napoleón

DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

Mi presente trabajo está dedicado a Dios, por brindarme la sabiduría, fuerza, paciencia y sobre todo la fe para poder continuar sobre todas las adversidades, concederme la salud y guiarme en este camino ya que por intervención tuya se ha hecho posible que culmine esta etapa de mi vida.

A mis padres

Manuel y Fabiola porque me han enseñado a no desfallecer ni rendirme ante las dificultades y por ser un pilar fundamental de ejemplo de fortaleza gracias a su paciencia y cariño.

A mi esposo

Luis, por el amor y confianza depositada en mí y sobre todo por su comprensión, paciencia en estos años de estudio.

A mi hija

Nayeli, por ser la motivación de mi vida mi orgullo, por su cariño, comprensión y darme siempre ánimo para continuar.

A mis hermanos y hermanas

Por confiar en mí, por apoyarme cuando más necesitaba gracias por ser parte de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento sincero a todos los docentes que laboran en la Facultad Educación Ciencia y Tecnología en la carrera Secretariado Ejecutivo en Español, por todos los conocimientos compartidos y los valores que como formadores académicos han sabido entregar con excelencia y dejando en alto a la prestigiosa Universidad Técnica del Norte.

Agradezco la Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa por permitirme realizar la investigación de este proyecto.

A mis compañeras, quienes me acompañaron en estos años de estudio, gracias por su amistad incondicional.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA IDENTIDAD:	DE	1002720066	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	CHICAIZA SÁNCHEZ PAULA MARGARITA	
DIRECCIÓN:		Jacinto Collahuazo - Otavalo	
EMAIL:		paumarchsm@gmail.com	
TELÉFONO FIJO:	062922128	TELÉFONO MÓVIL:	0983689716

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA, OTAVALO."
AUTOR :	CHICAIZA SÁNCHEZ PAULA MARGARITA
FECHA: AAAAMMDD	2018 - 11 - 30
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español.
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Villena López Fausto Napoleón.

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CHICAIZA SÁNCHEZ PAULA MARGARITA con cédula de identidad Nro.1002720066, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular del derecho patrimonial, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 30 días del mes de noviembre 2018

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: CHICAIZA SÁNCHEZ PAULA MARGARITA
C.I.: 1002720066

Facultado por resolución de Consejo Universitario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, CHICAIZA SÁNCHEZ PAULA MARGARITA con cédula de identidad Nro. 1002720066, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA, OTAVALO.”** que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma).....

Nombre: CHICAIZA SÁNCHEZ PAULA MARGARITA
C.I.: 1002720066

Ibarra, a los 30 días del mes de noviembre 2018

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Yo, Chicaiza Sánchez Paula Margarita con cédula de identidad Nro. 100272006-6, declaro bajo juramento que el Plan de Investigación titulado, “ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA EN LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA, OTAVALO.” ha sido desarrollado mediante investigación minuciosa, respetando derechos intelectuales de terceros cuyas referencias bibliográficas se incluyen en este documento.

Todo efecto y legal que se desprenda de la presente investigación será de mi entera responsabilidad.



MSc. Chiliquinga Jaramillo Julia Matilde

TRIBUNAL



MSc. Andrade Palma Miriam del Consuelo

TRIBUNAL



MSc. Tapia Benavidez Pablo Gabriel

TRIBUNAL



MSc. Villena López Fausto Napoleón

TUTOR

RESUMEN

La presente investigación está basada en la ejecución diagnóstica de la comunicación interna y externa en la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa de la parroquia Miguel Egas Cabeza, cantón Otavalo, la misma que está fundamentada en aspectos psicológicos, filosóficos y legales, además se realiza el análisis descriptivo, a través de encuestas, entrevistas para determinar si en la Junta de Agua Potable existe una buena comunicación hacia el público.

A través del análisis se pudo observar la falta de comunicación de la directiva, la misma que determina la escasa información que brinda la organización para que la comunidad conozca las actividades y trabajos que en ella se realiza.

El desarrollo de la investigación permitió evidenciar la necesidad de implementar una guía de comunicación mediante los diferentes canales y herramientas de información internas y externas, y así resaltar la importancia de la comunicación en la organización y demostrar que es una herramienta indispensable para cumplir con los objetivos propuestos, a través de una comunicación eficiente, cuyo propósito esté al alcance de la comunidad, y así conozcan sobre la organización, sus necesidades y avances en el ámbito comunicativo.

PALABRAS CLAVES

Comunicación, Estrategias, Gestión, Comunitaria

ABSTRACT

The present investigation is based on the diagnostic execution of internal and external communication in the Administrative Board of Drinking Water San José de la Bolsa of the Miguel Egas Cabeza parish, canton Otavalo, which is based on psychological, philosophical and legal aspects, In addition, a descriptive analysis is carried out through surveys and interviews to determine whether there is good communication with the public at the Potable Water Board.

Through the analysis we can see the lack of communication of the directive, which determines the limited information provided by the organization so that the community knows the activities and work carried out in it.

The development of the research made it possible to demonstrate the need to implement a communication guide through the different channels and internal and external information tools, and thus highlight the importance of communication in the organization and demonstrate that it is an indispensable tool to meet the objectives proposed, through an efficient communication, whose purpose is within reach of the community, and thus know about the organization, its needs and advances in the communicative field.

KEYWORDS

Communication, Strategies, Management, Community

INDICES DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL ASESOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INDICES DE CONTENIDOS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPITULO I.....	19
1. Marco Teórico.....	19
1.1. Fundamentación PSICOLÓGICA.....	19
1.2. Fundamentación filosófica.....	19
1.3. Fundamentación legal.....	20
1.4. La comunicación.....	22
1.5. Comunicación organizacional.....	22
1.6. Comunicación externa.....	28
1.7. comunicación eficaz con los públicos.....	29
1.8. Los públicos.....	30
1.9. Canales de comunicación.....	30
CAPÍTULO II.....	32
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
2.2. MÉTODOS.....	33

2.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	33
2.4.	MATRIZ DE RELACIÓN.....	34
2.5.	POBLACIÓN.....	35
2.6.	MUESTRA	35
	CAPÍTULO III	37
3.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	37
3.1.	ANÁLISIS DE ENCUESTA APLICADA A LOS CONSUMIDORES.....	37
3.2.	ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LA DIRECTIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA	41
3.3.	ANÁLISIS DE ENTREVISTA APLICADA AL GOBIERNO PARROQUIAL DE MIGUEL EGAS CABEZAS, OTAVALO	47
	CAPÍTULO IV	49
4.	PROPUESTA.....	49
4.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	49
4.2.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	49
4.3.	OBJETIVOS	50
4.4.	UBICACIÓN SECTORIAL	50
4.5.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	51
1.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	53
1.1.	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	54
1.2.	OBJETIVOS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE	56
1.3.	MISIÓN	57
1.4.	VISIÓN	57
1.5.	VALORES	57
1.6.	FODA.....	58
2.	TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	59

3.	CANALES DE COMUNICACIÓN VERBAL	63
4.	HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	65
5.	NIVELES DE COMUNICACIÓN	70
5.1.	ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN	71
5.2.	COMUNICACIÓN INTERNA y EXTERNA	72
5.3.	Identificación de público interno	72
5.4.	Identificación de público Externo	73
6.	OBJETOS TECNOLÓGICOS	74
7.	RESULTADOS OBTENIDOS	75
	ANEXO 1: ENCUESTA y entrevista	82
	ANEXO 4. CERTIFICADO	83
	ANEXO 5. FOTOGRAFÍAS ENCUESTAS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Desarrollo de Matriz de Relación.....	34
Tabla N° 2 Población.....	35
Tabla N° 3 Género	37
Tabla N° 4 Lugar de Residencia	37
Tabla N° 5 Instrucción Académica.....	38
Tabla N° 6 Pregunta 1.....	38
Tabla N° 7 Pregunta 2.....	39
Tabla N° 8 Pregunta 3.....	39
Tabla N° 9 Pregunta 4.....	40
Tabla N° 10 Pregunta 5.....	40
Tabla N° 11 Pregunta 6.....	41
Tabla N° 12 Sondeo de preguntas realizadas a los directivos	46
Tabla N° 13 Ficha de Observación	48
Tabla N° 14 Comunicación Escrita	59
Tabla N° 15 Memorandum	60
Tabla N° 16 Circular.....	61
Tabla N° 17 Libro de Actas	62
Tabla N° 18 Líder	63
Tabla N° 19 Escucha Activa.....	64

Tabla N° 20 Cartelera Informativa	65
Tabla N° 21 Buzón de Referencias y Reclamos	66
Tabla N° 22 Teléfono	67
Tabla N° 23 Correo electrónico	68
Tabla N° 24 Boletín de Prensa.....	69

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1 Ubicación Física	50
Figura 2 Ubicación Satelital.....	51
Figura N° 3 Organigrama Estructural de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.....	53
Figura 4 Niveles de Comunicación.....	70
Figura 5 Elementos de Comunicación	71
Figura 6 Herramientas.....	74

INTRODUCCIÓN

La Constitución ecuatoriana garantiza que el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable, así mismo reconoce dos formas de gestión: pública y comunitaria. Las Juntas Administradoras de Agua Potable, han trabajado brindando factibilidad del líquido vital en bienestar del sector rural y periurbano; la Secretaría Nacional del Agua (SENAGUA), es la encargada de hacer cumplir el Código de Recursos Hídricos Uso y Aprovechamiento del Aguas, la misma que reconoce a las Juntas, como organizaciones comunitarias sin fines de lucro, y que adquieren la obligación de la prestación del servicio de agua potable pública, su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.

La Junta Administradora de Agua Potable de San José de la Bolsa, ha cumplido con algunos parámetros establecidos, como la elaboración y aprobación del estatuto y reglamento interno, esto garantizó el funcionamiento legal. Pero la administración y la gestión de comunicación no cumplen a cabalidad su propósito, para conseguir que la organización sea sostenible y sustentable.

El objetivo general de este proyecto es analizar la comunicación interna y externa en la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, conocer si aplican estrategias de comunicación dentro y fuera de la gestión.

Este proyecto busca mejorar la gestión de comunicación, enfocada en fortalecer la comunicación interna en la que se busca dar a conocer los beneficios de la comunicación interpersonal y el valor de los documentos escritos; también dar a conocer herramientas de comunicación para mejorar la relación informativa con los diferentes públicos. Estos objetivos

específicos serán planteados teóricamente en este plan de investigación el mismo que será una herramienta de consulta para la Junta Administradora de Agua de San José de la Bolsa.

Después de realizar el análisis la posible solución al problema identificado Es instaurar una guía de gestión de comunicación, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales, mejorar el manejo de la comunicación escrita, establecer herramientas de comunicación acordes a su realidad y obtener un equipo de trabajo motivado y un público externo informado para generar confianza y cumplir las metas planteadas por la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

La psicología es una ciencia que gracias a su conocimiento permite comprender a los individuos y su forma de adaptarse al entorno. A partir de esto, podemos comentar que la intervención social busca una transformación del ambiente, por medio de la reflexión activa de las personas; esto implica que la comunidad tenga la capacidad de verse a sí misma y analizar sus situaciones, con el fin de modificar o crear instituciones que promuevan el cambio social y la acción ciudadana sobre su comunidad (Wiesenfeld, 2014, pág. 11).

Mediante el estudio de la psicología comunitaria, se puede entender que el ser humano individualmente no logra generar cambios de actitud en el individuo, el cambio se logra con la unión; los comuneros de San José de la Bolsa comienzan a trabajar juntos y lideran un proceso de cambio de su estructura social.

Según (Berroeta, 2012, pág. 31). “La psicología comunitaria es un proceso de organización colectiva, cuya finalidad es que los grupos o diversas fracciones de la población aborden y actúen en torno de proyectos comunes.” Cuando se habla de trabajo comunitario, es interesante la capacidad de unión que tienen los habitantes de la comunidad, todos aportan desde sus conocimientos y experiencias para conseguir un bien común; dentro de la Junta, se desarrollan actividades empíricas buscando mejorar su situación, pero la falta de capacitación atrasa los procesos de transformación social.

1.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Según (Nunga, 2012, pág. 71). La filosofía se dirige a considerar al hombre y su experiencia en el mundo, las reglas y criterios que pueden disciplinar, organizar y dirigir su vida individual

y colectiva. Desde este punto de vista, la filosofía se limita a aconsejar al hombre con usar, en su provecho, el saber del que dispone; se coloca en el plano de la humanidad para ayudarla a alcanzar una forma más coherente de vida a través de la solución de los problemas que la inquietan.

A partir de los resultados de esta investigación, se establece que la comunicación es un elemento fundamental y de gran importancia en las relaciones humanas, ya que el ser humano por naturaleza; necesita relacionarse con otras personas para poder mejorar sus necesidades de afecto y socialización, entre los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable.

1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Es la estructura orgánica política suprema la cual garantizan el Buen Vivir de los habitantes de un Estado. En esta constitución establece muy claramente en el capítulo segundo de los Derechos del Buen Vivir, sección primera Agua y Alimentación en el artículo 12. “El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.” Artículo 66 Numeral 13. “El derecho a asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.” Artículo 318 “... la gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el de riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias” (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008).

LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Artículo 31. “Promoción de las organizaciones sociales. El Estado garantiza el derecho a la libre asociación, así como, a sus formas de expresión; y, genera mecanismos que promuevan

la capacidad de organización y el fortalecimiento de las organizaciones existentes.” Artículo 36. Legalización y registro de las organizaciones sociales. Las organizaciones sociales que desearan tener personalidad jurídica, deberán tramitarla en las diferentes instancias públicas que correspondan a su ámbito de acción, y actualizarán sus datos conforme a sus estatutos. El registro de las organizaciones sociales se hará bajo el respeto a los principios de libre asociación y autodeterminación (Ley Orgánica de Participación Ciudadana , 2016).

LEY RECURSOS HÍDRICOS USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA

Artículo 18 literal i). Competencias y atribuciones de la Autoridad Única del Agua. “Otorgar personería jurídica a las juntas administradoras de agua potable y a las Juntas de Riego y drenaje.” Artículo 43. Las Juntas Administradoras de Agua Potable son organizaciones comunitarias, sin fines de lucro, que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable así como en su caso, el de saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua (Reglamento Ley Recursos Hídricos Uso y Aprovechamiento del Agua, 2015).

La base legal de la investigación se encuentra vigente en la Constitución de la República del Ecuador, donde destaca el capítulo segundo de los Derechos del Buen Vivir; el mismo que garantiza el servicio del Agua Potable Público, el derecho a asociarse lícitamente y cumplir con los parámetros establecidos por la ley ecuatoriana porque es responsabilidad de la Junta, administrar y mantener la sostenibilidad del recurso hídrico, además transparentar los recursos económicos y brindar equidad en el reparto del agua. La Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, debe tomar en cuenta los parámetros que están establecidos de una forma clara y sencilla para realizar la gestión, solo es cuestión de empoderarse y trabajar conjuntamente con el ente regulador que es la Secretaría del Agua.

1.4. LA COMUNICACIÓN

La comunicación es servicio hacia adentro y hacia fuera de la organización. En el aspecto externo, favorece que el programa de la organización sea conocido por quienes lo necesitan y recoge la información necesaria para mejorarlo continuamente. En el aspecto interno, el área de comunicación organiza y administra la información generada para planificar con eficacia y favorece la cohesión e integración del equipo de trabajo y de los distintos grupos de apoyo entorno a la misión y los valores de la organización (Araujo, 2010, pág. 47).

La comunicación permite un adecuado intercambio de información, fortalece las relaciones interpersonales, el compromiso en la planificación y gestión de planes de mejoras, establece metas claras a futuro. En la Junta Administradora de Agua Potable la comunicación debe ser implementada como una estrategia, para mejorar los procesos de transición de la directiva, con el fin de lograr una efectiva continuación de labores y proyectos. Además la comunicación es un factor de poder muy importante, logra la unión e identidad en sus integrantes, contribuye a la productividad y competitividad de la organización, generando mayor efectividad en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

1.5. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Según (Castro, 2014, pág. 8). La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización.

Los diferentes niveles de comunicación organizacional, ayuda a que cada individuo se sitúe en el rol que desempeña para cumplir sus objetivos, planes, metas de la organización; además la información nunca debe ser pensada como propia o privilegiada, la actitud del líder debe

ser proactiva para optimizar los recursos de la Junta de Agua Potable de San José de la Bolsa. También la comunicación organizacional es una herramienta de trabajo que permite que la información sea eficiente dentro de la gestión y pueda cumplir intereses y necesidades de manera interna y externa.

Según (Manuel Fernández, 2015, pág. 71). En función de donde se originan los mensajes y el camino que sigue la información se distingue entre comunicación ascendente, descendente y horizontal.

✓ **Comunicación Ascendente.** supone un elemento fundamental para que los empleados planteen propuestas de mejora o sugerencias que puedan redundar de manera positiva en la organización. Los temas que más frecuentemente se abordan con la comunicación ascendente son:

- Problemas relacionados con el desarrollo del trabajo.
- Informes del grado de avances de los trabajos.
- Quejas y reclamos.
- Sugerencias de mejora.

Los buzones de sugerencias, las encuestas a los empleados son herramientas que potencian la comunicación ascendente.

✓ **Comunicación Descendente.** permite que los empleados comprendan mejor su función y se sientan parte de la organización. Para que la comunicación sea eficaz es necesario que existan procedimientos que garanticen el feedback, pudiendo así garantizar en el emisor la correcta recepción del mensaje por parte del receptor. Los temas más habituales con los que se produce la comunicación descendente son:

- Las políticas, estrategias y objetivos de la empresa o el departamento.

- Instrucciones para realizar los trabajos.
- Procedimientos organizativos
- Información sobre el desempeño de los resultados conseguidos en un puesto de trabajo.
- Transmisión de valores propios de la cultura de la empresa.

Los manuales de la organización, circulares son herramientas utilizadas en la comunicación descendente.

- ✓ **Comunicación Horizontal:** es fundamental para el funcionamiento de los grupos de trabajo creados para resolver determinados problemas y para conseguir que los trabajadores se coordinen entre sí; fomenta el espíritu de equipo y el compañerismo, permitiendo además que las personas se comuniquen con mayor libertad y que se establezcan relaciones más sinceras.

La comunicación descendente ayuda a comprender la jerarquía e importancia en la organización, además dirigida correctamente evita los malos entendidos; el presidente de la Junta debe gestionar la comunicación en las diferentes áreas de trabajo y fortalecer la organización. La comunicación ascendentes mejora el desarrollo organizacional y genera cambios, la retroalimentación de manera positiva ayuda a las personas a sentirse cómodos expresando sus ideas; la comunicación horizontal, debe ser fluida y agradable con los compañeros de trabajo, busca mejorar la sinergia, y motivar el cumplimiento de los objetivos de la Junta Administradora de Agua Potable, por ser una organización sin fines de lucro.

1.5.1. COMUNICACIÓN INTERNA

La buena comunicación interna se debe cultivarla, mediante un sincero diálogo para no tener malos entendidos y poder sentir el compromiso y la motivación de las personas que

comparten un área de trabajo, nunca se debe olvidar que los directivos de la Junta son los encargados de establecer la comunicación en la organización. Según (Gan, 2012, pág. 215). “La vida de la empresa es la comunicación y en el ámbito interno de la empresa la vida es su comunicación interna”

La comunicación interna es la herramienta de integración que, además de consolidar la imagen corporativa, consigue que aflore en el colectivo interno el sentimiento de pertenencia a la organización (Montaño, 2018, pág. 32).

La comunicación interna persigue tres objetivos con respecto al personal:

- ✓ **Informar.** Sobre aspectos como la organización, la vida de la empresa o los resultados, entre otros.
- ✓ **Formar.** La información es necesaria para que los trabajadores sean conscientes en cada momento de lo que deben hacer y cómo hacerlo.
- ✓ **Motivar.** La motivación permite una actitud proactiva por parte de los empleados y genera sentimientos de pertenencia, que hace que los trabajadores sientan como propios los objetivos y valores de la organización.

1.5.2. LA COMUNICACIÓN ESCRITA

Según (Sánchez, 2013, pág. 74). “El mensaje constituye la unidad esencial en la comunicación. El mensaje escrito es el conjunto de signos que el emisor redacta para posteriormente transmitir al receptor.” La comunicación escrita es de carácter permanente, y puede ser susceptible de consulta, es la clave de cualquier esfuerzo que involucre a más de una persona, en la Junta Administradora de Agua Potable, este tipo de comunicación debe ser fortalecido para que las memorias no se pierdan y exista sustento de los procesos que la organización realiza como por ejemplo:

- ✓ **Boletín Interno.** Maneja información especializada, para el interior y exterior de la organización.
- ✓ **Memorandum.** Es el medio más usado, y ayuda al receptor (empleado) a recordar instrucciones internas acerca de lo que debe realizar en la organización.
- ✓ **Circular.** Es un medio de comunicación interno, un escrito en que el gerente comunica a todo el personal o una parte de la organización.
- ✓ **Convocatorias.** Es un medio mediante el cual, la organización informa a sus empleados, o a la comunidad, que existen vacantes para algún puesto laboral y reuniones de carácter obligatorio.
- ✓ **Encuesta a los Empleados.** Este medio de comunicación tiene como propósito conocer las opiniones de los empleados, sobre algún aspecto en cuestión.

1.5.2.1. **Objetivos de la Comunicación Escrita**

Según (Sánchez, 2013, pág. 75). Para que la comunicación sea eficaz y eficiente, es necesario que el mensaje escrito presente una serie de características:

- ✓ **Brevedad.** El mensaje debe ser breve, usando solo las palabras necesarias para su comprensión, teniendo en cuenta las pautas gramaticales.
- ✓ **Claro.** La claridad en el acto comunicativo escrito la condicionan dos agentes, la claridad en la escritura y en el contenido del mensaje.
- ✓ **Eficaz.** El fin del contenido del mensaje es que llegue al receptor de la forma que el emisor ha deseado.
- ✓ **Natural.** Es importante que el contenido del mensaje esté con la lengua habitual, sin necesidad de usar palabras rebuscadas.

La habilidad para comunicarse por escrito en forma clara y eficaz es una competencia necesaria en la organización, un buen escrito puede contribuir a optimizar el proceso de toma de decisiones o a mejorar la comprensión sobre los diferentes documentos que reposan en la Junta Administradora de Agua Potable.

1.5.3. COMUNICACIÓN ORAL

Este tipo de comunicación es altamente utilizado en la organización, pero la comprensión de la información transmitida no siempre es la deseada, en la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable, se debe saber lo que se quiere decir exactamente para no confundir, pues una palabra mal dicha será interpretada de manera errónea y esto genera conflictos, se busca llegar con la información correcta. Según (Castro A. , 2014, pág. 9). Cuando hablamos, debemos ponernos en la posición del espectador y tratar de transmitir nuestras ideas de forma simple y concreta. Para evitar malos entendidos se recomienda:

- ✓ Reforzar las palabras con el lenguaje corporal y gestual.
- ✓ Encadenar las ideas una detrás de otra, coherentemente.
- ✓ No hacer grandes paréntesis. Evitar relatos de anécdotas que pueda distraer al espectador.
- ✓ Usar un estilo sencillo acorde con el auditorio.

1.5.4. LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La consideración de la comunicación interpersonal debería ser una de las prioridades dentro de la organización y generara un buen clima laboral. “La experiencia demuestra que aquellas organizaciones en las que sus miembros saben comunicarse resultan muy eficaces en el desempeño de sus tareas” (Fernández, 2014, pág. 78).

Decálogo de la comunicación interpersonal

1. No conviene dar por hecho, que lo que ha dicho, ha sido correctamente entendido.
2. Hable refiriéndose a los hechos, este acuerdo evita numerosos conflictos.
3. Refiérase siempre a lo correcto. Emplee palabras lo más concretas posibles para convertir las conversaciones en fuente de entendimiento.
4. Trate de llegar a acuerdos
5. Cuando finalice una conversación con alguien, resuma lo acordado.

1.6. COMUNICACIÓN EXTERNA

En la Junta Administradora de Agua Potable, la comunicación externa es débil, se debe gestionar y lograr un reconocimiento externo cumpliendo diferentes procesos y estrategias de comunicación para mejorar las relaciones con los públicos externos, posicionar y proyectar una imagen favorable de la organización. “Es la transmisión y la recepción de mensajes con receptores externos a la organización como clientes, acreedores y administradores. Una adecuada comunicación externa facilita la adaptación a las necesidades de los clientes y una buena imagen empresarial” (Sorlózano, 2015, pág. s.p).

1.6.1. TIPOS DE COMUNICACIÓN

Dentro de la comunicación externa, (Bartoli, 1992, pág. s.p) distingue tres tipologías:

- ✓ **Comunicación externa operativa.** Es aquella que se realiza para el desenvolvimiento diario de la actividad empresarial, se efectúa con todos los públicos externos de la compañía: clientes, proveedores, competidores, administración pública, etc.
- ✓ **Comunicación externa estratégica.** Tiene por finalidad enterarse de los posibles datos de la competencia, la evolución de las variables económicas, los cambios en la legislación laboral, etc., que pueden ser relevantes para la posición competitiva de la empresa.

- ✓ **Comunicación externa de notoriedad.** Su finalidad es mostrar a la empresa como una institución que informa dando a conocer sus productos, mejorar su imagen, etc. Las formas de darlo a conocer serían mediante la publicidad, promoción, patrocinios, etc.

Los tipos de comunicación buscan fortalecer las tareas diarias que realizan los directivos y personal contratado con el propósito de brindar un servicio de calidad, eficiencia y calidez a los públicos externos; además analizar las estrategias e implementarlas para fortalecer la organización, y despertar el interés de los integrantes y su empoderamiento interno y externo, teniendo claro la misión, visión, valores y objetivos de Junta Administradora de Agua Potable de San José de la Bolsa.

1.7. COMUNICACIÓN EFICAZ CON LOS PÚBLICOS

Una comunicación externa eficaz tiene que considerar lo interno y externo, debe ser global, integrada, constante, planificada y honesta. El principal problema que muchas organizaciones encuentran cuando gestionan su comunicación es la falta de concertación de sus objetivos. Esta falta de definición suele ser el reflejo de una ausencia de mayor envergadura: una falta de concreción de la visión, la misión y los valores de la organización. (Fernández, 2014, pág. 214)

- ✓ **Visión.** Es el sueño de la organización, su meta ideal, la situación en la que las cosas son como de desean. Ha de ser breve y fácilmente recordable.
- ✓ **Misión.** Es la manera explícita en la que la organización piensa llevar a cabo su visión. Es la respuesta a preguntas como: ¿Qué es lo que aporta nuestra organización a la sociedad? ¿Para qué servimos? ¿Cuál es la razón de ser? La respuesta debe contener una doble vía: para la sociedad y para los trabajos de la misma.

- ✓ **Valores.** Deben ser percibidos como algo con lo que vale la pena alinearse y con lo que todos los niveles jerárquicos se comprometan.

El problema que muchas organizaciones encuentran cuando gestionan su comunicación es la falta de concreción de sus objetivos, en la Junta la falta de una imagen organizacional ha conducido un desinterés por parte de los públicos, es necesario cree una identidad organizacional y buscar el empoderamiento de los diferentes públicos.

1.8. LOS PÚBLICOS

La identificación de los públicos es importante realizarla en la organización con el objetivo de desarrollar alguna acción de comunicación, y obtener a futuro una mancomunidad, y fortalecer la Junta Administradora de Agua Potable. “Un público es un conjunto de personas que cuentan con alguna característica en común. Cada organización cuenta con diferentes públicos, que serán los diferentes grupos que por alguna razón resultan de interés para la organización” (Fernández, 2014, pág. 61).

1.9. CANALES DE COMUNICACIÓN

Cada organización puede comunicarse con sus públicos a través de muchos canales, Sin embargo, uno de los más económicos y, generalmente, eficaces por la cantidad de público a la que llegan sus mensajes, lo constituye el conjunto de los medios de comunicación. Es decir, la prensa, la radio la televisión e Internet (Fernández, 2014, pág. 112).

- ✓ **Nota de Prensa.** Una nota de prensa es la información que una organización elabora para informar a los medios de comunicación. Esto se hace con el fin de que la información llegue a sus audiciones.

- ✓ **La Radio.** Se trata de un medio muy aceptado en diferentes capas de la sociedad y, por tanto, resulta muy útil para llegar a sectores amplios y heterogéneos de población. Es un medio fácil de entender y es precisamente eso lo que lo ha hecho tan popular.
- ✓ **La Televisión.** Llega prácticamente a todos los hogares. Esto la convierte en el medio ideal para llegar a sectores de públicos amplios y poco segmentados.
- ✓ **Congresos.** Actividades públicas de promoción colectiva a las que acude la organización o que ella misma promueve y difunde.
- ✓ **Patrimonio.** Como formas de promoción de la organización a través de su apoyo a alguna actividad o persona. Ese apoyo realmente busca la promoción de imagen de la organización colocada en lugares estratégicos visibles de la acción a la persona apoyada.
- ✓ **Visitas Guiadas.** La organización se muestran (con un recorrido planificado) para aumentar la identificación con sus públicos y generar mejor reputación externa.
- ✓ **Llamadas Telefónicas.** Una organización puede hacer uso de esta herramienta como servicio de atención al cliente y forma de fidelización.
- ✓ **Internet.** Es una poderosa herramienta de comunicación e intercambio de información.

Mantener relaciones habituales con medios de comunicación permite ganar en credibilidad de cara con el público, la manera más frecuente de comunicar el mensaje a la sociedad es por medio de una nota de prensa, la cual puede ser difundida por cualquier canal de comunicación. La Junta Administradora de Agua Potable, debe hacer uso de los diferentes canales de comunicación para que su gestión sea difundida, reconocida y valorada, además dar a conocer su imagen organizacional, a todos los diferentes grupos de personas que envuelven a la organización.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación se realizó en el área de comunicación interna y externa de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, aplicando los siguientes tipos de investigación:

- ✓ **De Campo.** La investigación de campo, consiste en realizar un procedimiento técnico y analítico de la situación actual, de los canales y herramientas de comunicación en la Junta Administradora de Agua Potable ubicada en la Comunidad de San José de la Bolsa, parroquia Miguel Egas Cabezas, Cantón Otavalo. Este diagnóstico se obtiene por medio de un proceso de recopilación y análisis de la información recolectada en la investigación de campo.
- ✓ **Descriptiva.** Este tipo de investigación ayuda a examinar la situación actual del objetivo de estudio, la información obtenida será analizada cuidadosamente y se podrá diagnosticar el problema de la organización, tras realizar la respectiva recolección de datos imparciales los que ayudarán a determinar el estado de los canales y herramientas de comunicación, dentro y fuera de la Junta de Agua Potable.
- ✓ **Documental o Bibliográfica.** Este tipo de investigación es primordial a la hora de recopilar información, el éxito de un buen marco teórico es seleccionar correctamente la bibliografía, para que dicha información descrita pueda ser sujeto a revisión en determinado momento por las personas que analicen la investigación, de esta manera se podrá comprobar la veracidad de la información plasmada en el tema.

2.2. MÉTODOS

- ✓ **Método Analítico - Sintético.** Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías sobre el tema de investigación. Además aporta al análisis de los resultados obtenidos, en las encuestas, entrevistas y observación realizadas en la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.
- ✓ **Método Inductivo-Deductivo.** Este método permite analizar diferentes puntos de vista de la investigación que se realizó, establecerá posibles patrones de mejoras en los canales y herramientas de comunicación tanto dentro y fuera de la Junta.
- ✓ **Método Estadístico.** Con este método estadístico ayudará a procesar los datos finales obtenidos los cuales se plasmarán en tablas, gráficos y tabulaciones de datos; mismos que son resultados de la aplicación de fichas de observación, encuestas y entrevistas a los miembros de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.

2.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

- ✓ **Encuestas.** La técnica de la encuesta permite recolectar información mediante un cuestionario previamente elaborado para analizar el problema de investigación; en la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, en la cual se plantea indicadores para conocer y evaluar la comunicación interna y externa. Esta encuesta se aplicará directamente a los consumidores los días de recaudación de planillas de consumo del agua potable por ser el área más concurrida.
- ✓ **Entrevistas.** La aplicación de la entrevista es fundamental para recabar información, se la realiza a las personas que tienen contacto directo con la organización y saben el manejo de la gestión; las entrevistas siempre ayudan a obtener información de una

manera directa y oportuna por lo tanto se la aplicará a los directivos de la Junta Administradora de Agua Potable.

- ✓ **Ficha de Observación.** Se aplicará de forma espontánea para registrar y evaluar posibles errores identificados en la investigación esta técnica ayudará a mejorar la perspectiva global de la aplicación de los diferentes canales y herramientas de comunicación en la Junta Administradora de Agua Potable.

2.4. MATRIZ DE RELACIÓN

Tabla N° 1 Desarrollo de Matriz de Relación

Objetivos de diagnóstico	Categorías	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
Identificar las herramientas y canales de comunicación para que contribuyan a mejorar la comunicación de la organización.	Comunicación Interna	Integra las diferentes acciones que se desarrolla en la Organización. Apoya el beneficio de los resultados organizacionales.	Encuesta Entrevista Ficha de observación	Directiva Consumidores
Establecer estrategias comunicativas a través de canales de difusión para lograr una comunicación efectiva.	Comunicación Externa	Establece información eficaz y distintiva de los servicios que ofrece la Organización. Da a conocer la trayectoria e importancia de las actividades de la Organización.	Encuesta Entrevista Ficha de observación	Directiva Consumidores

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.

Elaborado por: Chicaiza Paula

2.5. POBLACIÓN

Después de realizar el análisis de la información en la Junta Administradora de Agua Potable se ha determinado que su población es de 116 miembros de los cuales se especifica en el cuadro siguiente.

Tabla N° 2 Población

POBLACIÓN	NÚMERO
Directivos:	
Presidente	1
Tesorero	1
Secretario	1
Vocal principal (síndico)	1
Vocal suplente	1
Consejo de Vigilancia:	
Presidente	1
Secretario	1
Vocales	3
Operativos:	
Operador	1
Recaudador	1
Técnicos	4
Miembros activos:	
Consumidores	100
Total	116

Fuente: Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.

Elaborado por: Chicaiza Paula

2.6. MUESTRA

Como el número del personal administrativo, operativo y consumidores es significativo se procede con el cálculo de la muestra.

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left(\frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$

Calculo de muestra dónde:

n= tamaño de la muestra.

N= población y muestra.

P.Q= varianza de la población.

(N-1)= corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 100.

E= margen de error estadístico aceptado.

K= constante (su valor es 2).

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left(\frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$

$$n = \frac{116 \times 0,25}{(116 - 1) \left(\frac{0,05^2}{2^2} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{29}{(115) \left(\frac{0,0025}{4} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{29}{(115)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{29}{0,071875 + 0,25}$$

$$n = \frac{29}{0,321875}$$

$$n = 90$$

En función a la fórmula aplicada se determina que la muestra se debe realizar a 90 miembros de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

3.1. ANÁLISIS DE ENCUESTA APLICADA A LOS CONSUMIDORES

La encuesta se aplicó a los consumidores, con el objetivo de conocer la comunicación externa de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.

Tabla N° 3 Género

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Masculino	15	17%
Femenino	75	83%
Total	90	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

Interpretación y análisis

En la Junta Administradora de Agua Potable, el género femenino es el público más frecuente, que asiste a las instalaciones y en bajo porcentaje el masculino.

Tabla N° 4 Lugar de Residencia

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Plaza Piman	22	24%
Baulo Loma	18	20%
Campo Lindo (estadio)	14	16%
Añas Pamba	9	10%
Calle Los Alisos (centro)	27	30%
Total	90	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

Interpretación y análisis

La Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, da servicio a un área extensa, la comunicación debe llegar a todos sectores, para poder fortalecer su organización.

Tabla N° 5 Instrucción Académica

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Ninguna	15	17%
Básica	51	57%
Bachillerato	15	17%
Tecnología	3	3%
Superior	6	7%
Total	90	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

Interpretación y análisis

La recolección de datos ha evidenciado que la mayor parte de los consumidores de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, tiene instrucción básica, además un bajo índice de consumidores tienen instrucción superior, es necesario fortalecer la Junta con personal calificado, sobre todo se debe capacitar e informar a todos los consumidores para crear empoderamiento de la organización.

1. ¿Cómo considera usted la comunicación del personal operativo con el consumidor en la Junta de Agua Potable?

Tabla N° 6 Pregunta 1

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Adecuada	21	23%
Buena	53	59%
Regular	16	18%

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

Interpretación y análisis

Una vez recopilada la información y tabulada, arroja un resultado poco favorable, la comunicación brindada por el personal operativo es buena, se recomienda capacitar a todos los integrantes para que conozcan la gestión y puedan brindar información correcta al público que les visita.

2. ¿Cómo considera usted la comunicación de la directiva con el consumidor de la Junta de Agua Potable?

Tabla N° 7 Pregunta 2

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Adecuada	58	64%
Bueno	19	21%
Regular	13	14%
Total	90	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

Interpretación y análisis

Las personas encuestadas consideran que la comunicación brindada por parte de los directivos de la Junta, es adecuada y sobre todo oportuna los dirigentes conocen la realidad de la organización; los encuestados solicitan que de igual manera todos los integrantes de la gestión conozcan los diferentes trabajos que se están realizando y se maneje una sola información.

3. ¿Considera usted que es importante que la Junta de Agua Potable mantenga comunicación activa con los medios de comunicación?

Tabla N° 8 Pregunta 3

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Adecuado	73	81%
Bueno	17	19%
Regular	0	0%
Total	90	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

Interpretación y análisis

Las personas encuestadas afirman que sería interesante e importante que su Junta de Agua Potable, mantuviera una buena relación con los medios de comunicación, esto les ayudaría a estar informados de la gestión que se realiza.

4. ¿Cómo se informa usted sobre actividades o disposiciones que realiza la Junta de Agua Potable?

Tabla N° 9 Pregunta 4

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Altoparlante	39	43%
Comentarios	10	11%
Convocatoria	41	46%
Total	90	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

Interpretación y análisis

De las personas encuestadas un alto porcentaje afirma que se enteran de las actividades realizadas por la Junta, por medio de la convocatoria que reciben en su domicilio, otro porcentaje por medio del altoparlante, este se escucha en todo el centro de la comunidad, y una pequeña población se entera por comentarios de la vecindad.

5. ¿Considera usted que se debe capacitar a los directivos en el manejo de la Comunicación?

Tabla N° 10 Pregunta 5

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	90	100%
No	0	0%
TOTAL	90	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

Interpretación y análisis

Las personas encuestadas consideran que para que la organización de la Junta de Agua se fortalezca la Directiva se debe capacitar constantemente para garantizar un servicio de calidad y llegar a ser sostenible y sustentable.

6. ¿Considera usted que se debe realizar talleres de comunicación con los usuarios?

Tabla N° 11 Pregunta 6

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Si	90	100%
No	0	0%
TOTAL	90	100%

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula

Interpretación y análisis

Las personas encuestadas afirman que es necesario que se realice talleres de capacitación direccionadas a los consumidores en el mantenimiento y cuidado de las fuentes hídricas y el uso correcto del agua potable en los hogares.

La Junta debe precautelar que los consumidores se empoderen de la gestión y todos juntos formen una organización ejemplo para otras Juntas de Administradora de Agua Potable.

3.2. ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LA DIRECTIVA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA

La entrevista se aplicó a la directiva encargada de la gestión comunitaria en la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, con el objetivo de recopilar diferentes puntos de vista e información específica sobre la comunicación interna y externa que aplican en la gestión, esto ayudará al desarrollo del tema de investigación.

1. ¿Considera usted que es necesario realizar capacitaciones al personal operativo para mejorar la comunicación y el desempeño dentro de la Junta?

El presidente de la organización asegura que es necesario mantener al personal operativo en constante capacitación, para realizar un trabajo eficiente y así evitar complicaciones en el desarrollo de sus actividades. Además asegura que como directiva deben estar comprometidos de manera efectiva con su equipo de trabajo para cumplir con los objetivos propuestos en la organización.

El tesorero de la directiva considera que es necesario se tome en cuenta las capacitaciones al personal operativo que labora en la Junta de Agua Potable, los mismo que realizan sus tareas empíricamente sin conocimiento de la misión, visión de la organización, y esto genera malos entendidos perjudicando la imagen de la organización, y a su vez produciendo inactividad e ineficiencia. Es por eso que las capacitaciones son necesarias para mejorar las habilidades y actitudes de todos los colaboradores.

El secretario de la directiva da a conocer que es de mucha importancia que exista capacitación en comunicación, para crear y mantener las relaciones entre sus miembros a través del buen uso de los diferentes medios de comunicación existentes en la organización.

La vocal principal señala que es necesario la capacitación al personal operativo para mejorar la comunicación en la organización, porque la escasa información, generaría una mala atención y desinformación al consumidor. Al estar capacitados los colaboradores se sentirán motivados, aumentaran la confianza en sí mismos, eliminando los temores a la impericia, y mejorará las aptitudes comunicativas de las personas.

2. ¿Cómo considera usted que es la comunicación entre los miembros de la directiva de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa?

El presidente cree que la comunicación entre el grupo es regular, al no contar con el tiempo necesario para dedicar a la organización, y poder cumplir el compromiso adquirido con los consumidores y la organización.

El tesorero afirma, que la comunicación en la directiva es buena pero es complicado localizar a los compañeros, por encontrarse trabajando en otros lugares y es por ello que la comunicación es limitada.

El secretario considera que la comunicación dentro de la directiva es deficiente en muchas ocasiones, la información verbal es incompleta, hace falta capacitar al personal en estrategias de comunicación y mantenimiento de información.

La vocal principal considera que la comunicación entre compañeros de la directiva es regular, las actividades que realiza son empíricas y es necesario fortalecer la comunicación entre compañeros.

3. ¿Cómo valoraría usted la gestión de comunicación aplicada con los consumidores?

El presidente afirma que la comunicación con los consumidores es complicada, pero siempre que se hable con fundamentos será bien recibida, y la gente reconoce la sinceridad y el respeto que se demuestra.

El tesorero considera que la comunicación con los consumidores es cordial, siempre está predispuesto a solucionar cualquier inquietud, el diálogo es lo primordial, dentro y fuera de la Junta Administradora de Agua Potable.

El secretario considera que la comunicación con los consumidores es difícil, pero hay que saber relacionarse con la gente y solucionar las necesidades que se presentan en la Junta Administradora de Agua Potable, siempre presentando respeto hacia el público.

La vocal principal considera que la directiva trata al consumidor con respeto y solidaridad, además como veedora está presente los días de cobro para observar la atención a los consumidores.

4. ¿Cuál es la valorización de la gestión de comunicación con las entidades públicas por ejemplo: EMAPAO, SENAGUA, GAD Parroquial?

El presidente afirma que ha realizado las gestiones necesarias de los proyectos de mejoras con las entidades públicas, se debe insistir y gestionar para obtener recursos del Estado; con respecto a SENAGUA la entidad siempre esta predispuesta a orientar a las directivas para que cumplan su gestión con responsabilidad dentro de los parámetros de la ley.

El tesorero considera que la comunicación con las entidades públicas es regular, estas instituciones no prestan un adecuado interés por las necesidades de las pequeñas Juntas de Agua Potable, pero se debe seguir gestionando para mejorar la infraestructura de la Junta; la persistencia es poder.

El secretario señala que la comunicación con las instituciones públicas es escasa, se debe realizar un acercamiento estratégico para mejorar la comunicación y conseguir beneficios de las entidades públicas.

La vocal principal afirma que las autoridades lamentablemente no se preocupan de las Juntas pequeñas, existe muy poco interés, incluso al momento de repartir el presupuesto que el Estado asigna a las Juntas de Agua Potable; pero se debe seguir insistiendo y generar una buena comunicación con las diferentes entidades gubernamentales.

5. ¿Considera que se debe implementar una guía de procesos de comunicación interna y externa?

El presidente considera que es necesario implementar una guía de procesos en comunicación interna y externa, para mejorar la comunicación e imagen dentro y fuera de la organización, porque a través de esta guía dará a conocer las herramientas que la comunicación brinda y a su vez saber utilizarlas en beneficio de la organización.

El tesorero ve positivo la creación de una guía de procesos en comunicación interna y externa, además considera que contribuirá en mejora el cuidado de la información dentro de la Junta, también menciona que ayudará a fortalecer la imagen y el empoderamiento de la organización.

El secretario considera que es necesario conocer las estrategias de comunicación y aplicarlas dentro y fuera de la organización para poder informar a los consumidores de la gestión que realiza la directiva, y con la ayuda de la guía se optimizará tiempo en el desarrollo de las actividades y a su vez prestar un mejor servicio a la comunidad.

La vocal principal certifica que es necesario contar con una guía de procesos en comunicación interna y externa, además cree que será un granito de arena para fortalecer la organización; se debe trabajar unidos y lograr la sustentabilidad del agua potable. Por consiguiente mejorará la efectividad de la comunicación en la organización, cuanto más información tengan los trabajadores, ayudará a las relaciones interpersonales individuales y en equipo, esto fortalecerá la circulación de información descendente y ascendente dentro de la organización, es por ello que la implementación de la guía optimizará el sistema de gestión de la información y la documentación.

Tabla N° 12 Sondeo de preguntas realizadas a los directivos

VARIABLE	POSITIVAS	NEGATIVAS	POSITIVAS %	NEGATIVAS %
PREGUNTA N° 1	4		20%	0%
PREGUNTA N° 2	3	1	15%	5%
PREGUNTA N° 3	3	1	15%	5%
PREGUNTA N° 4		4		20%
PREGUNTA N° 5	4		20%	0%
TOTAL			70%	30%
		20	100%	

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

INTERPRETACIÓN

Terminada la interpretación y tabulación de las entrevistas, a la Directiva se evidenció varios puntos de vista e información relevante sobre el análisis de la comunicación interna y externa, en la Junta Administradora de Agua Potable.

Los directivos de la organización consideran que es necesario que su personal se encuentre capacitado y siempre estar predispuestos al cambio es decir salir de la zona de confort, para adquirir nuevos conocimientos los cuales se deben aprovechar al máximo, estos canales y herramientas de comunicación, mejorarán las relaciones interpersonales en el equipos de trabajo y consumidores.

3.3. ANÁLISIS DE ENTREVISTA APLICADA AL GOBIERNO PARROQUIAL DE MIGUEL EGAS CABEZAS, OTAVALO

1. ¿Cómo considera usted la comunicación que brinda la Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable de San José de la Bolsa con el Gobierno Parroquial de Miguel Egas Cabezas?

La Presidenta considera que la comunicación es buena, al momento de tomar una decisión en el ámbito económico, es decir en la adjudicación de obras; pasado este proceso la Junta demuestra un abandono de comunicación con el Gobierno Parroquial.

2. ¿Considera usted que la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, aplica estrategias de comunicación externa?

La presidenta considera que no ha evidenciado estrategias de comunicación aplicadas por parte de la Junta de San José de la Bolsa.

3. ¿Considera usted que la Directiva de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, se debe capacitar en el manejo y aplicación de los diferentes canales y herramientas de comunicación?

La presidenta considera que es importante capacitar a los directivos, en el beneficio que brinda fomentar la comunicación, no solo externamente también al interior de la organización, esto ayuda a mejorar la relación con los colaboradores.

INTERPRETACIÓN

Terminada la interpretación se ha evidenciado que la comunicación de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, se debe fortalecer y comenzar a generar una cultura de comunicación eficiente para crear confianza y credibilidad, deben capacitarse y generar comunicación para que todos estén informados de la gestión que desarrollan, conocer los beneficios que brinda la aplicación de herramientas de comunicación, las mismas que ayudan a difundir y mejorar la continuación con las entidades gubernamentales.

FICHA DE OBSERVACIÓN

ACTITUDES: Comunicación, ética, eficiencia y colaboración.

TEMA: Parámetros de evaluación de comunicación interna y externa.

UBICACIÓN: Junta Admiradora de Agua Potable San José de la Bolsa, Otavalo.

FECHA: 12-11-2018 **HORA:** 9h00- 11h00

Tabla N° 13 Ficha de Observación

INDICADORES	DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
COMUNICACIÓN INTERNA	DIRECTIVA
La Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, no tiene personal capacitado en comunicación.	Capacitar al personal en manejo de una buena comunicación tanto interna como externa.
Gestionar la adquisición de herramientas y equipos de comunicación.	Capacitar y entrenar al personal de la unidad sobre el manejo profesional de equipos de comunicación
Preservar los canales de comunicación para poder realizar con eficiencia la transición de Directivas.	Capacitar sobre el correcto manejo y manipulación de los diferentes canales de comunicación.
COMUNICACIÓN EXTERNA	PÚBLICOS EXTERNOS
No poseen un organigrama estructural de la Organización	Proponer la creación de un Organigrama Estructural que sirva de presentación para la comunidad.
La comunicación externa evidencia una problemática, al no contar con herramientas de comunicación donde plasmar la información relevante que genera la organización.	El escaso conocimiento sobre estos temas hacen que muchas disposiciones, comunicacionales y mensajes no sean plenamente entendidos, por los consumidores y público en general.
La Junta Administradora de Agua Potable, no mantiene relación con los medios públicos.	

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Guía de procesos de comunicación interna y externa para optimizar la gestión de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.”

4.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El Estado garantiza el derecho al agua este es un recurso hídrico fundamental e irrenunciable, esencial para la vida; la Secretaría del Agua es el ente ordenador del uso y aprovechamiento del agua, y establece las políticas, normas y regulaciones necesarias para el manejo de recurso hídrico; la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, es una organización proveedora de agua potable y además es reconocida como un ente jurídico sin fines de lucro, debe cumplir la normativa y parámetros de control técnico y administrativo para obtener el permiso de uso y aprovechamiento del recurso hídrico.

La guía de procesos de comunicación es una herramienta que apoyará a los directivos; es de fácil manejo, sencilla y coherente, ayudará al desarrollo de la gestión enfocada en brindar una buena atención al consumidor. Las estrategias de comunicación externa ayudarán a establecer una cultura de fidelidad y sentido de pertenencia con la organización, cumpliendo los valores, misión, visión y metas, buscando ser sostenible y sustentable para las futuras generaciones.

4.3. OBJETIVOS

4.3.1. GENERAL

Desarrollar una guía de procesos de comunicación interna y externa para optimizar la gestión en la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.

4.3.2. ESPECÍFICOS

- ✓ Fomentar la estructura organizacional de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.
- ✓ Proponer estrategias de comunicación interna para mejorar el ambiente laboral.
- ✓ Conocer las diferentes herramientas de comunicación externa y fortalecer la organización

4.4. UBICACIÓN SECTORIAL

Figura 1 Ubicación Física



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula

Figura 2 Ubicación Satelital



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula

La Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, se encuentran sus oficinas ubicadas en la urbanización Mira Valle- vertiente /tanques de captación de agua, calle Esteban Peralta y Los Pinos

4.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.

Con el desarrollo de la propuesta se permitirá plasmar los diferentes canales y herramientas de comunicación, con el objetivo que conozcan e implementen estrategias dentro de la gestión comunitaria y lograr una mejor relación dentro y fuera de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa , y permitirá el fortalecimiento, empatía y trabajo en equipo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



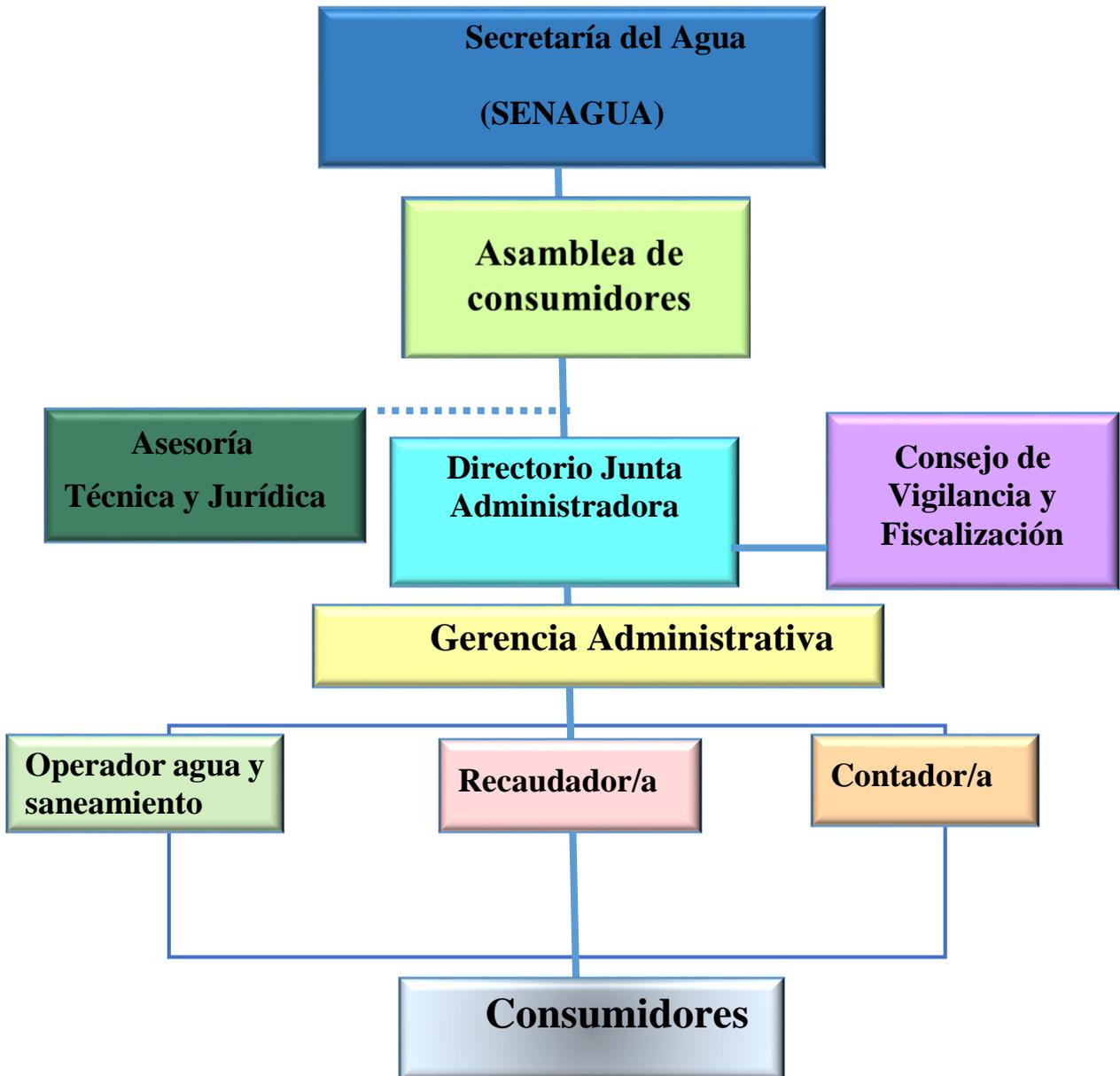
**“GUÍA DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN
INTERNA Y EXTERNA PARA OPTIMIZAR LA
GESTIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA”**

Autora: Chicaiza Sánchez Paula Margarita

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE
AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA**

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**Figura N° 3 Organigrama Estructural de la Junta Administradora de Agua
Potable San José de la Bolsa**



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- ✓ **La Secretarías del Agua.** Dirige el Sistema Nacional Estratégico del Agua y es persona jurídica de derecho público. Establece las políticas que deben regir la gestión del agua y determinan las normas y regulación necesarias.
- ✓ **La Asamblea General.** Es la máxima autoridad esta se encuentra conformada por todos los que hayan sido inscritos/as como socios/as fundadores/as y/o como consumidores/as de los servicios, las decisiones tomadas por la Asamblea General tiene el carácter de mandatorio, en concordancia con el Art. 5 del Estatuto.
- ✓ **Asesoría Técnica y/o Jurídica.** Son personas naturales o jurídicas, profesionales en áreas que la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, necesite y no disponga para su óptimo desempeño. Se podrá gestionar personal capacitado al Sistema Nacional Estratégico del Agua y/o de la Secretaría del Agua en sus respectivas dependencias desconcentradas, los Gobiernos Autónomos Descentralizados competentes de acuerdo a la Ley, las ONGs nacionales o internacionales, Consultoras públicas o privadas y personas naturales con título profesional que brinden servicios en libre ejercicio.
- ✓ **El Directorio Junta Administradora.** Estará constituida por cinco miembros cuyas denominaciones son: Presidente/a, Secretario/a, Tesorero/a, Primer Vocal y Segundo Vocal; quienes son elegidos por voto popular en la Asamblea General, organizacionalmente distribuidos conforme el Art. 6 del Estatuto
- ✓ **El Concejo de Vigilancia y Fiscalización.** En relación al Art. 4 literal b) del Estatuto es un concejo de igual jerarquía que el directorio administrativo, serán los responsables de la auditoría interna, estará compuesto por cinco miembros cuya denominación son:

Presidente/a, Secretario/a, Primer Vocal, Segundo Vocal y tercer vocal; quienes también son elegidos por voto popular en la Asamblea.

- ✓ **La Gerencia Administrativa o Administrador.** Es el órgano ejecutor, será asumida por el Presidente/a del Directorio Administrativo de la Junta, o por un Técnico/a asumido por encargo del directorio administrativo, quienes llevarán una administración sostenible y sustentable.
- ✓ **El operador/a u operadores/as.** Es un personal contratado, el cual percibirá un salario básico unificado más los beneficios de ley, y brindar servicios de mantenimiento preventivo y/o correctivo en los sistemas de agua potable y/o saneamiento.
- ✓ **El recaudador o recaudadora.** Podrá asumir el o la tesorera/o, una persona encargada, en base al Art. 4 literal c) del Estatuto, acorde a las estrategias administrativas aplicadas por el Directorio, deberá ser un personal capacitado para realizar el cobro de planillas de los servicios de agua potable y saneamiento, así como de los aportes, contribuciones, multas, sanciones o nuevas conexiones, que los consumidores/as depositen para beneficio de la organización, en los dos casos se reconocerá una remuneración acorde a las situaciones económicas de la Junta de Agua Potable, y las actividades realizadas, pudiendo ser un jornal diario, bonificación proporcional o remuneración básica unificada con todos los beneficios de ley.
- ✓ **El contador o contadora.** Podrá asumir el o la tesorera/o una persona encargada en base al Art. 4 literal c) del Estatuto, acorde a las estrategias administrativas aplicadas por el Directorio, deberá ser un personal capacitado y calificado con la finalidad de llevar un control contable efectivo de los bienes y recursos de la Junta Administradora de Agua Potable.

- ✓ **Consumidor, Consumidora.** Son las personas que residen en el sector o las comunidades que se benefician de los servicios brindados por la Junta, para lo cual deberán estar legalmente registrados como activos en nómina, se atribuye derechos y obligaciones como contempla el Capítulo VII, en los Art. Del 23 al 30 del Estatuto

El Directorio Administrativo de Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, de acuerdo al Art. 4 literal c) del Estatuto, deberá contratar con todos los beneficios de ley, o podrá pagarse una bonificación acorde a la capacidad económica de la junta, de tal manera que este se especialice en el área y tenga una permanente responsabilidad de los servicios de agua potable y saneamiento de calidad.

1.2. OBJETIVOS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE

La Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, se organiza para cumplir las aspiraciones sociales de desarrollo comunitario, y se proyecta alcanzar los siguientes objetivos, según el Art. 2 del Estatuto:

- a) Establecer la sostenibilidad y sustentabilidad de la Junta Administradora de Agua Potable, procurando un manejo responsable del líquido vital, en coherencia con el Estatuto de la Junta de San José.
- b) Minimizar el impacto ambiental que producen las aguas servidas, generando propuestas y proyectos de saneamiento, de plantas de tratamiento así como de educación cultural para su buen manejo.
- c) Normar la participación oportuna y decidida de los/ las consumidores/as de los sistemas de agua potable y de saneamiento, en el ciclo vital para mantener la sostenibilidad y sustentabilidad de la Junta Administradora de Agua Potable.

- d) Establecer la sostenibilidad y sustentabilidad de la Junta Administradora de Agua Potable y saneamiento, procurando un manejo responsable del líquido vital, en coherencia con el Estatuto de la Junta de San José de la Bolsa.
- e) Minimizar el impacto ambiental que producen las aguas servidas, generando propuestas y proyectos de saneamiento, de plantas de tratamiento así como de educación cultural para su buen manejo
- f) Normar la participación oportuna y decidida de los/ las consumidores/as de los sistemas de agua potable y de saneamiento, en el ciclo vital para mantener la sostenibilidad y sustentabilidad de la Junta Administradora de Agua Potable.

1.3. MISIÓN

Suministrar el servicio de agua potable y saneamiento con calidad y eficiencia, para contribuir al bienestar, la calidad de vida y el cuidado del entorno ecológico de los habitantes, por medio de una administración ética y con el cumplimiento de la normativa legal vigente.

1.4. VISIÓN

Ser una organización reconocida por desarrollar un modelo de gestión comunitaria alternativa e impulsar el cuidado ambiental de las fuentes de agua y fortalecer la transparencia de los recursos en beneficio de la comunidad.

1.5. VALORES

Nuestra gestión comunitaria, tiene como base un conjunto de valores que identifica a cada uno de los colaboradores de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa

- ✓ **Liderazgo.** Impulsar al equipo de trabajo a ser referente de excelencia dentro y fuera de la organización

- ✓ **Compromiso.** Identificarse con la organización y sus metas, cumplir las normas y procedimientos, desarrollar las tareas encomendadas en el tiempo establecido.
- ✓ **Honestidad.** Demostrar un comportamiento ético en el desempeño de las labores de la organización.
- ✓ **Actitud de servicio.** Ser empático y atender las necesidades de nuestros consumidores, demostrando profesionalismo, cortesía y diligencia.
- ✓ **Mejora continua.** Buscar siempre estar en permanente capacitación para mejorar el desempeño laboral.

1.6. FODA

<p><u>DEBILIDADES</u></p> <p>Personal no calificado académicamente. Escasa capacitación Deficiente cumplimiento en pago de planillas Deficiente reacción de respuesta en caso de daños No contar con una secretario y recaudador a tiempo completo</p>	<p><u>OPORTUNIDADES</u></p> <p>Presencia de un mercado seguro Apoyo comunitario para el fortalecimiento de la Junta Ser accesible a colaboración de estudiantes de las Universidades para que realicen investigación y se pueda mejorar la gestión</p>
<p><u>FORTALEZA</u></p> <p>Sistema de cloración de última tecnología Cooperación de los consumidores en mingas de mejoramiento. Red de agua de calidad (tubería)</p>	<p><u>AMENAZAS</u></p> <p>Contaminación de la vertiente de agua. Incendios forestales Posible disminución del caudal de agua en la vertiente.</p>

Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

2. TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla N° 14 Comunicación Escrita

	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA
COMUNICACIÓN ESCRITA	
Descripción Mantener un registro tangible y verificable del mensaje a informar en la organización.	
Usos <ul style="list-style-type: none">✓ Se documenta la información✓ Es fuente de consulta✓ Puede llegar a varias personas sin distorsionar el mensaje	
Gráfico 	
Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa Elaborado por: Chicaiza Paula	
CONCLUSIÓN La comunicación escrita desarrolla las posibilidades expresivas, gramaticales y sintácticas, mejora la comunicación y el desempeño laboral al presentar documentos escritos para valoración del directorio. Además todo documento debe ser archivado.	

Tabla N° 15 Memorandum



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ
DE LA BOLSA**

MEMORANDUM

Descripción

Es el medio más usado, y ayuda al receptor (empleado) a recordar instrucciones internas, trámites o decisiones tomadas sobre algún asunto acerca de la organización.

Usos

- ✓ Compartir noticias
- ✓ Proporcionar retroalimentación
- ✓ Amonestación post desempeño laboral

Gráfico



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula

Conclusión

Este documento sirven para dejar respaldo de las comunicaciones entre empresa y empleado, y van anexados a su expediente laboral, en caso de ser llamados de atención por desempeño laboral o escasez de valores sociales. Además debe ser archivado.

Tabla N° 16 Circular

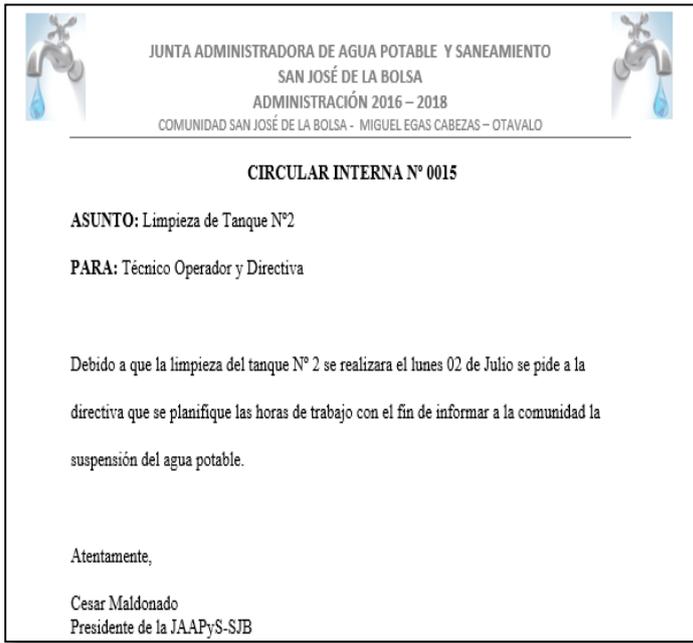
 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA	
CIRCULAR	
Descripción	Es un documento de uso interno que informa de carácter obligatorio disposiciones, normas, lineamientos y políticas a todos sus destinatarios.
Usos	<ul style="list-style-type: none">✓ Cambios de horarios✓ Rotación de jefes de la área✓ Ascenso de personal✓ Aplicación de encuestas✓ Acuerdos y decisiones del directorio
Gráfico	 <p>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO SAN JOSÉ DE LA BOLSA ADMINISTRACIÓN 2016 – 2018 COMUNIDAD SAN JOSÉ DE LA BOLSA - MIGUEL EGAS CABEZAS – OTAVALO</p> <p>CIRCULAR INTERNA N° 0015</p> <p>ASUNTO: Limpieza de Tanque N°2</p> <p>PARA: Técnico Operador y Directiva</p> <p>Debido a que la limpieza del tanque N° 2 se realizara el lunes 02 de Julio se pide a la directiva que se planifique las horas de trabajo con el fin de informar a la comunidad la suspensión del agua potable.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Cesar Maldonado Presidente de la JAAPyS-SJB</p>
	Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa Elaborado por: Chicaiza Paula
Conclusión	Genera dentro de una organización un enlace vertical descendente y horizontal. Además debe ser archivado.

Tabla N° 17 Libro de Actas



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA

LIBRO DE ACTAS

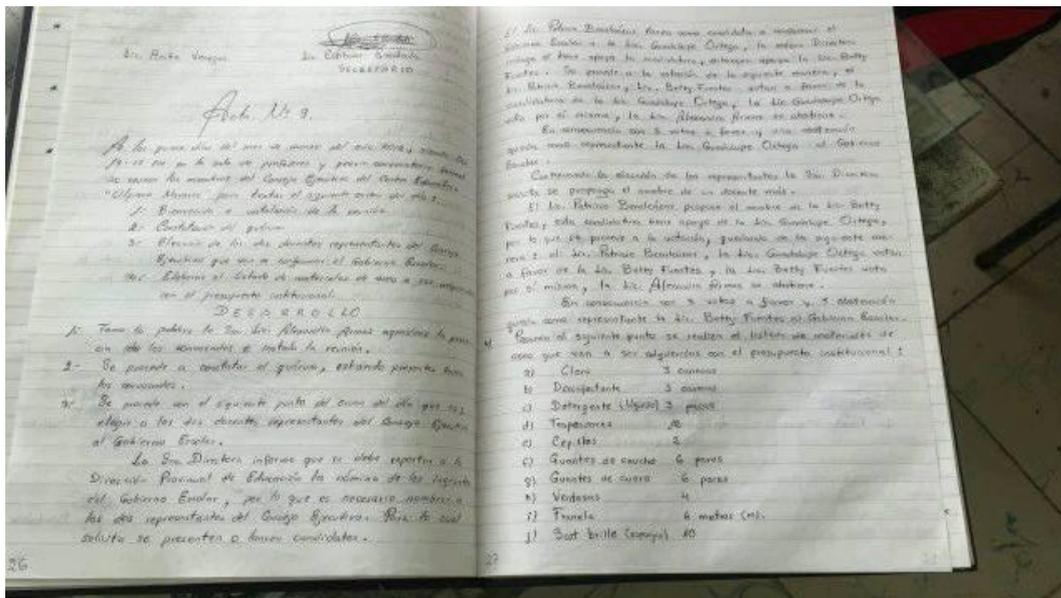
Descripción

El libro de actas es importante en la vida de una organización, porque certifica y da fe legal de deferentes actos y decisiones de una empresa o institución.

Usos

- ✓ El libro debe estar foliado y firmado
- ✓ La redacción del acta debe reflejar la verdad y su contenido debe ser inalterable.
- ✓ Debe ser leída por los que participan y suscriben.

Gráfico



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula

Conclusión

El acta de una sesión debe ser redactada directamente en el libro de actas, en la misma sesión, para que sea aprobada al término de ella. En caso de realizar en borrador deberá transcribir al libro de actas en un plazo no mayor a 10 días laborables. Además debe ser archivado

3. CANALES DE COMUNICACIÓN VERBAL

Tabla N° 18 Líder

 JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA	
LÍDER	
Función	Las funciones básicas de un líder dentro de la Junta de Agua Potable deben ser planear y programar las actividades relacionadas con el desarrollo de los procesos de cuidado del agua y los recursos económicos; además cumplir y hacer cumplir las normas legales y el reglamento interno y más disposiciones de la autoridad.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none">✓ Iniciativa, contar con un amplio criterio✓ Fluidez de palabra✓ Toma de decisiones✓ Manejo de conflictos✓ Coordinación✓ Empatía
Gráfico	 <p>Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa Elaborado por: Chicaiza Paula</p>
Conclusión	El líder debe ser un ejemplo a seguir, conocer el objetivo de la organización y motivar a los colaboradores a trabajar con empoderamiento y honradez; para brindar un servicio de calidad y calidez.

Tabla N° 19 Escucha Activa



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN
JOSÉ DE LA BOLSA**

ESCUCHA ACTIVA

Descripción

Saber escuchar y comprender es importante dentro de la organización esto ayudará a evitar malos entendidos y facilitará el desenvolvimiento de los colaboradores.

Objetivos

- ✓ Desarrollar un ambiente de comprensión recíproca
- ✓ Se asimila mejor el mensaje
- ✓ Reduce los conflictos
- ✓ Mejora el trabajo en equipo
- ✓ Despliega respuestas coherentes
- ✓ Escuchar con empatía

Gráfico



Fuente: Página web
Elaborado por: Chicaiza Paula

Conclusión

Al aprender a escuchar y valorar al locutor, demostramos respeto hacia nosotros mismos y esa empatía ara que la escucha activa sea un medio de comunicación efectiva dentro de la organización.

4. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Tabla N° 20 Cartelera Informativa

	JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA
CARTELERA INFORMATIVA	
Descripción	<p>La cartelera es un medio físico se lo usa para colocar información relevante de la organización, además ayuda a dar una retroalimentación al proceso comunicativo de las decisiones tomadas, se la debe ubicar en un espacio estratégico para que sea visible para todos las personas.</p>
Usos	<ul style="list-style-type: none">✓ Dar a conocer información al público interno y externo.✓ Motivar a los colaboradores y recordar los objetivos de la organización
Gráfico	 <p>Fuente: Distrito 10D02 Elaborado por: Chicaiza Paula</p>
Conclusión	<p>Este medio de comunicación es sencillo, económico y permite difundir todo tipo de información para conocimiento de los miembros internos y el público externo que llega a las oficinas de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.</p>

Tabla N° 21 Buzón de Referencias y Reclamos

 <p>JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA</p>	
<p>BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS</p>	
Descripción	<p>Este buzón puede ser una caja o ánfora en la cual todos los miembros de la Junta de agua potable, puedan escribir sus ideas sean positivas o negativas, de la labor realizada por la gestión comunitaria a cargo.</p>
Ubicación	<p>Este buzón debe ser colocado en uno o varios lugares accesibles para todas las personas.</p>
Tipos de sugerencias o reclamos	<ul style="list-style-type: none">✓ Mejoras del servicio✓ Todo tipo de quejas con respecto al servicio o la gestión realizada
Gráfico	 <p>Fuente: Página web Elaborado por: Chicaiza Paula</p>
Conclusión	<p>Con esta herramienta de comunicación los consumidores podrán dejar sus inquietudes de forma anónima, y esta información deberá ser tomada en cuenta y dar solución si es el caso.</p>

Tabla N° 22 Teléfono



**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN
JOSÉ DE LA BOLSA**

TELÉFONO

Descripción

El teléfono es la herramienta más importante de la comunicación interna y externa de la organización, se la debe utilizar de una forma responsable; la persona a cargo de este debe atender siempre con amabilidad.

Forma correcta al contestar el teléfono

- ✓ Contestar el teléfono de forma inmediata
- ✓ Identificarse, usando un tono de voz amable
- ✓ Vocalizar correctamente las palabras
- ✓ Escuchar con atención al locutor
- ✓ Tener siempre una libreta y esfero
- ✓ Tomar nota del mensaje
- ✓ Terminar la conversación de forma cortés

Gráfico



Fuente: Página web
Elaborado por: Chicaiza Paula

Conclusión

La persona que esté a cargo del teléfono debe estar capacitada de manera profesional, conocer la organización para que pueda solucionar las inquietudes de los consumidores de la Junta de Agua Potable y público en general.

Tabla N° 23 Correo electrónico

 **JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA**

CORREO ELECTRÓNICO

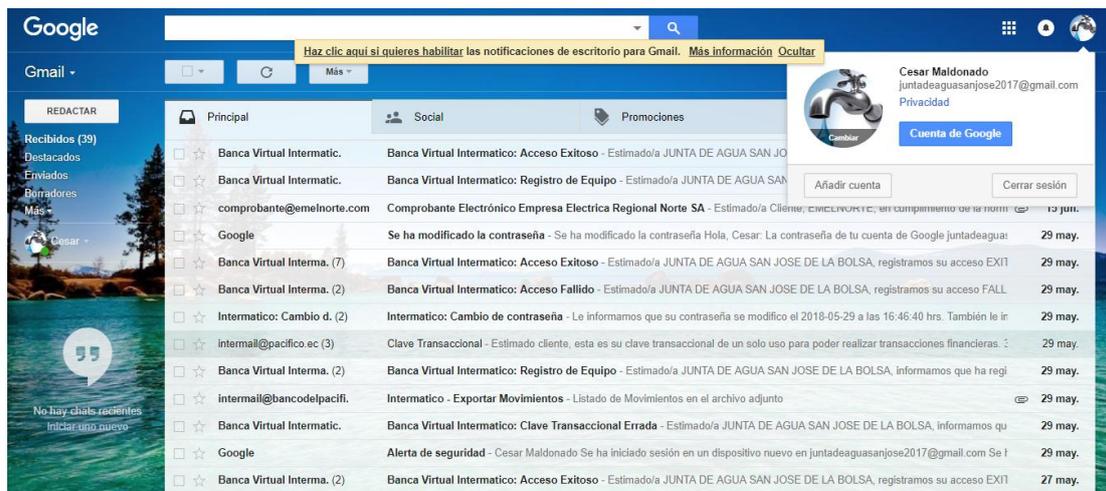
Descripción

El correo electrónico es la herramienta de comunicación más eficiente con respecto a medio electrónico; en la organización es indispensable ya que se puede intercambiar información en segundos.

Objetivo

- ✓ Se ahorra tiempo y es sencillo de utilizar
- ✓ Enviar y recibir archivos
- ✓ Recibir facturas electrónicas
- ✓ Revisar estados de cuentas

Gráfico



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

Conclusión

El correo electrónico usado de manera correcta se puede llegar a obtener excelentes resultados dentro de la organización por ser un medio que lleva en segundos la información, esto hace que esta herramienta sea altamente eficaz dentro y fuera de la Junta de Agua Potable.

Tabla N° 24 Boletín de Prensa



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA

BOLETÍN DE PRENSA

Descripción

La nota de prensa es la información que la organización desea dar a conocer a los medios de comunicación para que puedan ser difundidos y la colectividad tenga conocimiento de los logros o noticias relevantes, de los diferentes periodos de administración.

Características

- ✓ El comunicado debe contener temas de interés e importante para la organización.
- ✓ Tiene que ser concisa, clara y directa
- ✓ Cuidar la buena redacción y ortografía.

Gráfico



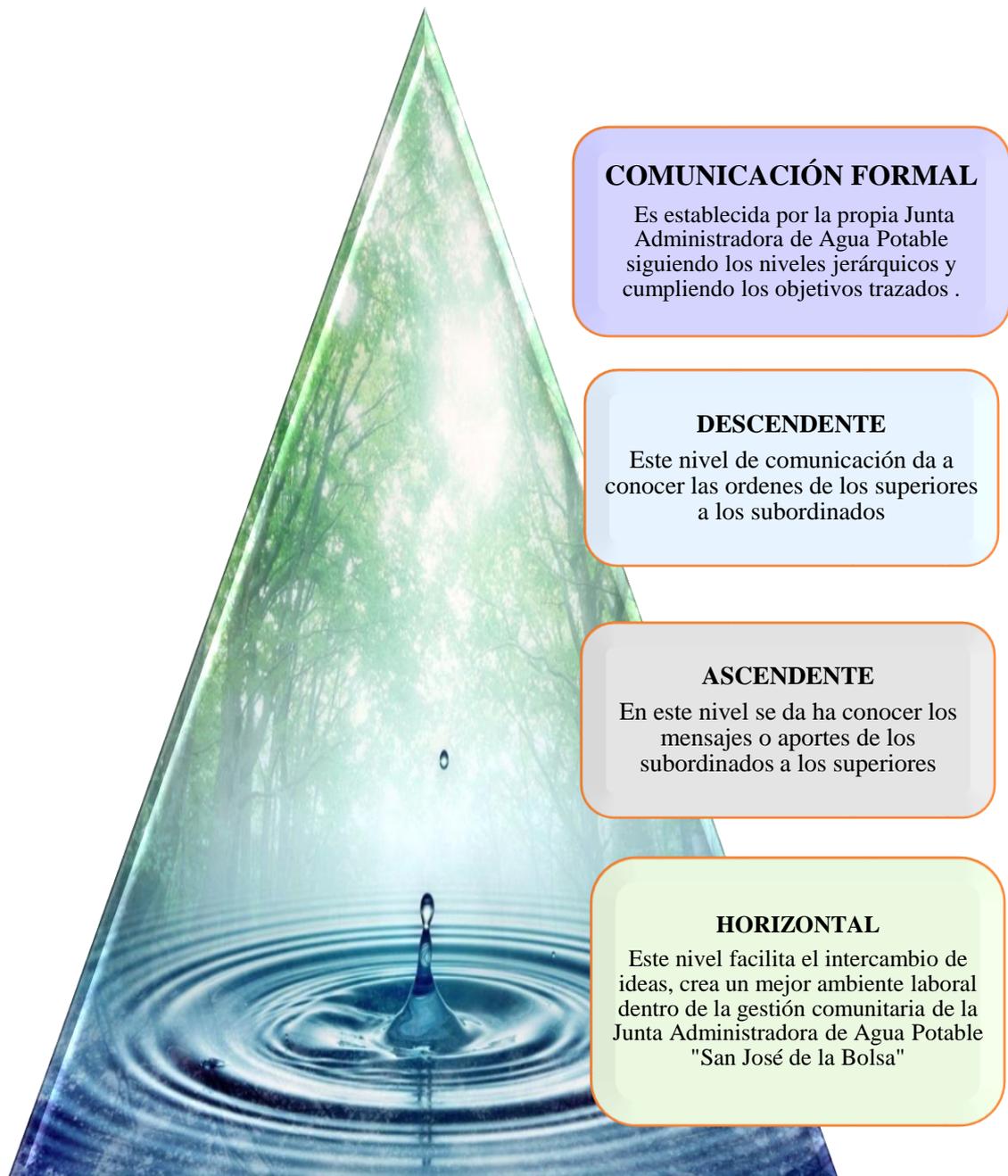
Fuente: Página web
Elaborado por: Chicaiza Paula

Conclusión

La nota de prensa es una herramienta básica que debe ser elaborada y diseñada como estrategia de comunicación tanto interna como externa en la gestión comunitaria de la Junta de Agua Potable. Además debe ser archivado.

5. NIVELES DE COMUNICACIÓN

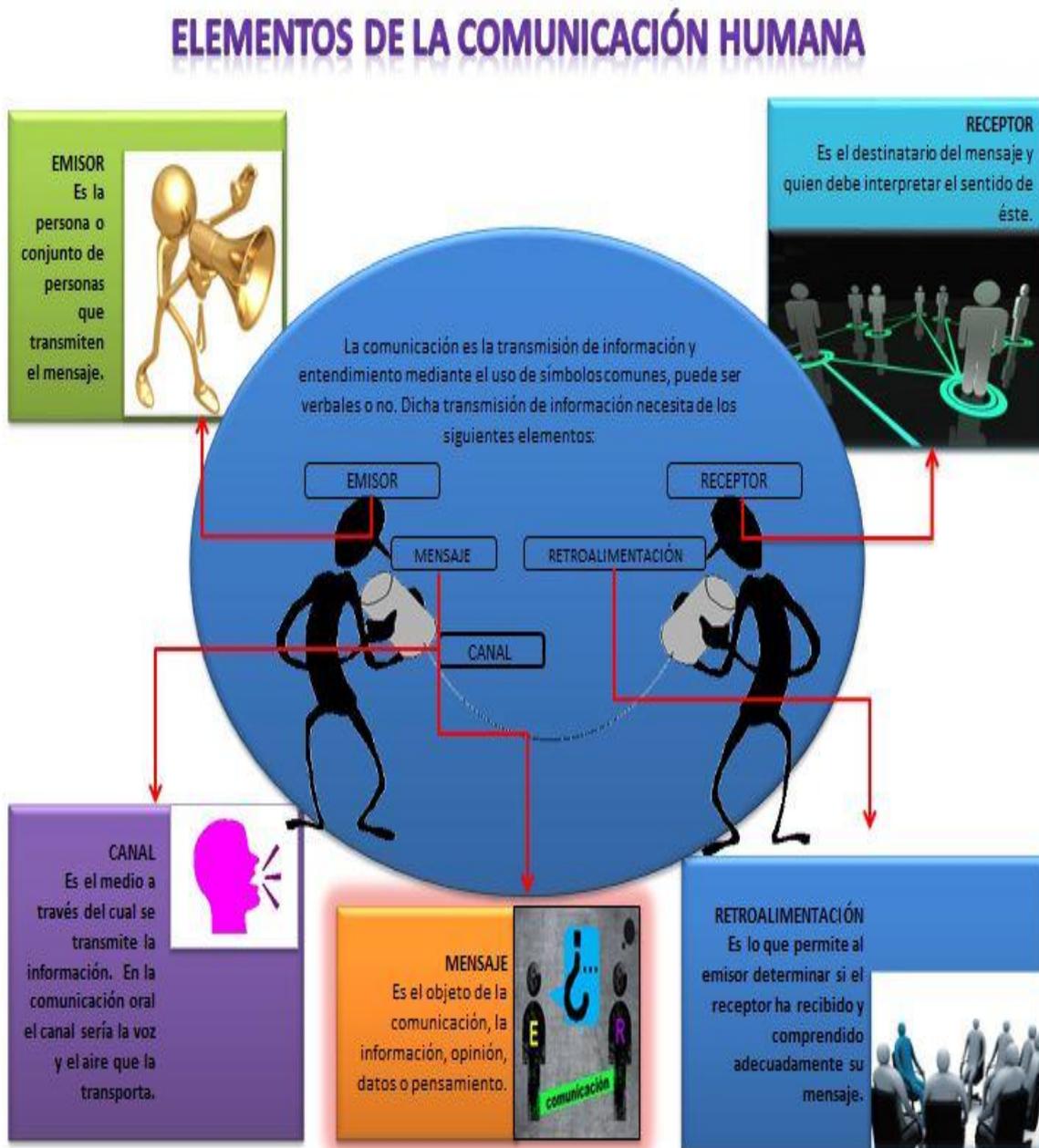
Figura 4 Niveles de Comunicación



Elaborado por: Chicaiza Paula

5.1. ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN

Figura 5 Elementos de Comunicación



Fuente: Sitio Web

Elaborado por: Chicaiza Paula

5.2. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

- ✓ La Comunicación Interna, es aquella dirigida a los colaboradores se encarga de informar todo lo que sucede en la organización; consigue reducir la incertidumbre y motiva a construir una línea de comunicación eficaz entre todos los miembros de la gestión comunitaria de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.
- ✓ La Comunicación Externa, es primordial a la hora de dar a conocer las actividades de la gestión comunitaria de la Junta de Agua Potable, esta tiene como objetivo mejorar la imagen de la organización con el público interno y externo los cuales son:

5.3. IDENTIFICACIÓN DE PÚBLICO INTERNO



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula

5.4. IDENTIFICACIÓN DE PÚBLICO EXTERNO



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula

6. OBJETOS TECNOLÓGICOS

Figura 6. Grabadora de voz



Fuente: Sitio Web
Elaborado por: Chicaiza Paula

- ✓ Grabar todas las reuniones en excelente calidad de audio y sin ruidos.

Figura 7. Cámara digital



Fuente: Sitio Web
Elaborado por: Chicaiza Paula

- ✓ Es indispensable en una organización para poder registrar la gestión realizada

7. RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados obtenidos y más relevantes del desarrollo y ejecución del proyecto son:

✓ Impacto social

La gestión comunitaria ha fortalecido los lazos de compañerismo y trabajo en equipo gracias a la socialización e implementación de la guía de procesos de comunicación interna y externa.

✓ Impacto Ambiental

En la Junta de San José de la Bolsa, la implementación y socialización de la guía de comunicación ha tenido un impacto favorable con las personas comprendieron que el agua es un recurso hídrico, limitado y vulnerable, que el crecimiento demográfico y los cambios de estilo de vida y la industrialización a futuro puede ser perjudicial para el buen funcionamiento de la Junta y todos deben ser una sola fuerza para mantener los recursos y ser sostenible y sustentable.

✓ Impacto económico

La Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, al generar información sobre los recursos económicos los mismos que se administran con prudencia, y cumpliendo con el Servicio de Rentas Internas (SRI), ha fortalecido la confianza tanto interna como externa; los consumidores se sienten seguros de los recursos que ingresan a la organización.

CONCLUSIONES

- ✓ La gestión comunitaria en la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, no aplica estrategias de comunicación; esto acarrea desinterés, desinformación y crea un ambiente inadecuado dentro y fuera de la administración.
- ✓ La Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, no cuenta con un organigrama estructural que permita a los colaboradores conocer la esencia de la organización.
- ✓ Los documentos de gestión al no ser debidamente realizados y archivados genera conflictos al momento de realizar el cambio de directorio en la Junta Administradora de Agua Potable.
- ✓ El plan de investigación y la guía de procesos de comunicación realizada en la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, contribuyó al empoderamiento de la administración y mejoró la comunicación interna y externa de la Junta Administradora de Agua Potable.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se deben capacitar todos los dirigentes y trabajadores en el manejo de las herramientas y canales de comunicación para fortalecer la organización, y brinde un servicio de calidad a los consumidores de la Junta Administradora de Agua Potable.
- ✓ Formalizar el Organigrama Estructural que se plantea en la guía de comunicación, para mejorar la identidad organizacional de la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.
- ✓ Fortalecer el manejo de la información tanto impresa como digital, para poder realizar la transición correspondiente sin crear conflicto; y que exista continuidad de proyectos.
- ✓ Establecer la guía realizada como una herramienta de consulta con la finalidad de mejorar la comunicación interna y externa, en la Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa.

“No se aprecia el valor del agua hasta que se seca el pozo.” Proverbio inglés.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Administración. Acción de administrar una oficina y empleo de administrador.

Análisis de documentos. Consiste en describir un documento en sus partes esenciales para su posterior identificación y recuperación.

Altruismo. Tendencia a procurar el bien de las personas de manera desinteresada, incluso a costa del propio.

Filosofía. Conjunto de reflexiones sobre la esencia, las propiedades, las causas y los efectos de las cosas naturales, especialmente sobre el hombre y el universo.

Comunicación. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

Comunidad. Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses.

Consumidores. Los consumidores son personas naturales, y/o jurídicas que demandan bienes o servicios relacionados con el agua y que son proporcionados por los prestadores de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en cumplimiento de un contrato de prestación de servicios que será regulado por el ARCA.

Deficiencia. Estado o cualidad de cosas o personas que es deficiente.

Eficiencia. Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Gestión. Acción o trámite que junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

Retroalimentación. Método de control de sistema.

Sustentable. Que se puede sustentar o defender con razones.

Saneamiento. Dotación de las condiciones necesarias de sanidad a un terreno, un edificio u otro lugar.

Transparentar. Dejar entrever algo que, a través de indicios, se intuye o percibe indirectamente.

Transiciones. Es la acción y efecto de pasar de un estado a otro distinto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARCA. (2014). *Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016*. Obtenido de Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016: http://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/reg_03_bn.pdf
- Bermejo, J. J. (2006). *Ética y trabajo social*. Madrid: Biblos industria gráfica, S.L. Recuperado el 27 de abril de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=93WgSLYdoEIC&pg=PA15&dq=etica+deontologica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjxjMKYy9raAhXmxlkKHfBQBY4Q6AEIMDAC#v=onepage&q=etica%20deontologica&f=false>
- Blanco, G. C. (2013). *Comunicación y atención al cliente*. Macmillan Iberia, S. Recuperado el 04 de mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3217294>.
- Castro, A. d. (2014). *Comunicación organizacional técnicas y estrategias*. Universidad del Norte. Recuperado el 03 de mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3226247>.
- Código Organico de Organización Territorial. (11 de JUNIO de 2015). *Lexis*. Recuperado el 02 de mayo de 2018, de Lexis: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/02/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de->

Organizaci% C3% B3n-Territorial-Autonom% C3% ADa-y-Descentralizaci% C3% B3n-COOTAD.pdf

Constitución de la Republica del Ecuador. (20 de octubre de 2008). *Lexis*. Obtenido de Lexis:

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Escobar, F. (2009). *La comunicación corporativa*. El Cid Editorial. Recuperado el 26 de abril de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3183768>.

Gan, F. a. (2012). *Comunicación Interna*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 26 de abril de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnnortesp/detail.action?docID=3228556>

Gonzalo y Cantera, O. M. (2004). *Introducción a la spcologia comunitaria* (segunda ed.).

Recuperado el 27 de abril de 2018, de

<https://books.google.com.ec/books?id=1znaAwAAQBAJ&pg=PT238&dq=etica+deontologica+comunitaria&hl=es->

[419&sa=X&ved=0ahUKEwio0fSF29raAhUCvFkKHRFDCfUQ6AEIQTAF#v=onepage&q=etica%20deontologica%20comunitaria&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=1znaAwAAQBAJ&pg=PT238&dq=etica+deontologica+comunitaria&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwio0fSF29raAhUCvFkKHRFDCfUQ6AEIQTAF#v=onepage&q=etica%20deontologica%20comunitaria&f=false)

Gullo, J. a. (2015). *Gestión organizacional*. Maipue. Recuperado el 26 de abril de 2018, de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3429302>.

Huergo, J. (26 de 04 de 2018). *Gestión-Jorge Huergo.rtf*. Obtenido de Gestión-Jorge Huergo.rtf:

<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/material/esparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

Jiménez, A. (2013). *Comunicación* . Ediciones Díaz de Santos .

Lazzati, S. (2016). *El gerente: estrategia y líder del cambio: más allá de la gestión operativa,*.

Granica. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=4824310>.

- Mora, G. L. (2012). *Indicadores de la gestión logística*. Ecoe Ediciones. Recuperado el 10 de mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3203137>.
- Olmeda. (2007). *Ética profesional en el ejercicio del derecho*. Mexico: Universidad Católica Baja California. Recuperado el 26 de abril de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=AgOQYvgMVt4C&pg=PA77&dq=axiologia+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-ktKj-9jaAhXpYN8KHW3BVMQ6AEIMTAC#v=onepage&q=axiologia%20definicion&f=false>
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Recuperado el 03 de mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3175873>.
- Reglamento Ley Recursos Hídricos Uso y Aprovechamiento del Agua. (20 de abril de 2015). *lexis*.
Obtenido de Lexis: <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/ecu165981.pdf>
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. UOC, 2019. Recuperado el 16 de mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3208002>.
- Sánchez, J. V. (2006). *Fundamentos de la Administración*.
- Sanz, A. L. (2012). *Psicología: individuo y medio social*. (A. L. Sanz, Ed.) Desclée de Brouwer.
Recuperado el 03 de 05 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3206382>.
- Secretaría del Agua . (2
- Van, D. B. (2009). *Gestión y gerencia empresariales: aplicadas al siglo XXI*. Recuperado el 17 de mayo de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3195988>.

ANEXO 1: ENCUESTA Y ENTREVISTA

FICHA DE OBSERVACIÓN

TEMA: Parámetros de evaluación de comunicación interna y externa.

Ubicación	Junta Admiradora de Agua Potable San José de la Bolsa, Otavalo.		
Fecha	14-05-2018	Hora	9h00-11h00

INDICADORES	PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
COMUNICACIÓN INTERNA	DIRECTIVA
La Junta Administradora de Agua Potable San José de la Bolsa, no tiene personal capacitado en comunicación.	Capacitar al personal en manejo de una buena comunicación tanto interna como externa.
Gestionar la adquisición de herramientas y equipos de comunicación.	Capacitar y entrenar al personal de la unidad sobre el manejo profesional de equipos de comunicación
Preservar los canales de comunicación para poder realizar con eficiencia la transición de Directivas.	Capacitar sobre el correcto manejo y manipulación de los diferentes canales de comunicación.
COMUNICACIÓN EXTERNA	PÚBLICOS EXTERNOS
No poseen un organigrama estructural de la Organización	Proponer la creación de un Organigrama Estructural que sirva de presentación para la comunidad.
La comunicación externa evidencia una problemática al no contar con herramientas de comunicación donde plasmar la información relevante que genera la organización.	El escaso conocimiento sobre estos temas hacen que muchas disposiciones, comunicacionales y mensajes no sean plenamente entendidos, por los consumidores y público en general.
La Junta Administradora de Agua Potable, no mantiene relación con los medios públicos.	

Fuente: Junta de Agua Potable San José de la Bolsa

Elaborado por: Chicaiza Paula

ANEXO 4. CERTIFICADO

ANEXO 5. FOTOGRAFÍAS ENCUESTAS



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula



Fuente: Junta Administradora de Agua San José de la Bolsa
Elaborado por: Chicaiza Paula