



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA

**“ANÁLISIS SOBRE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y ACADÉMICAS DE LA UNIDAD
EDUCATIVA “28 DE ABRIL” PERIODO 2017-2018”**

AUTOR:

Chicaiza Sánchez Paula Margarita

TUTOR:

MSc. Villena López Fausto Napoleón

Ibarra, 2018

ÍNDICE

1.	PROPUESTA.....	4
1.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	4
1.2.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
1.3.	OBJETIVOS.....	5
1.4.	UBICACIÓN SECTORIAL.....	5
1.5.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	6
1.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
1.1.	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	9
1.2.	OBJETIVOS DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE	11
1.3.	MISIÓN.....	12
1.4.	VISIÓN	12
1.5.	VALORES	12
1.6.	FODA.....	13
2.	TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	14
3.	CANALES DE COMUNICACIÓN VERBAL	18
4.	HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA	20
5.	NIVELES DE COMUNICACIÓN	25
5.1.	ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN	26

5.2.	COMUNICACIÓN INTERNA y EXTERNA	27
5.3.	Identificación de público interno.....	27
5.4.	IdentificaciÓn de público Externo	28
6.	OBJETOS TECNOLÓGICOS	29
7.	RESULTADOS OBTENIDOS	30

1. PROPUESTA

1.1. 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.”

1.2. 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.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. 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.

1.3.2. 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

1.4. 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

1.5. 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 style="text-align: center;"><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 style="text-align: center;"><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 style="text-align: center;"><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 style="text-align: center;"><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

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

- ✓ 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.

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.

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

- ✓ Cambios de horarios
- ✓ Rotación de jefes de la área
- ✓ Ascenso de personal
- ✓ Aplicación de encuestas
- ✓ Acuerdos y decisiones del directorio

Gráfico



Fuente: Junta dministradora 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.

Libro de Actas



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA

LIBRO DE ACTAS

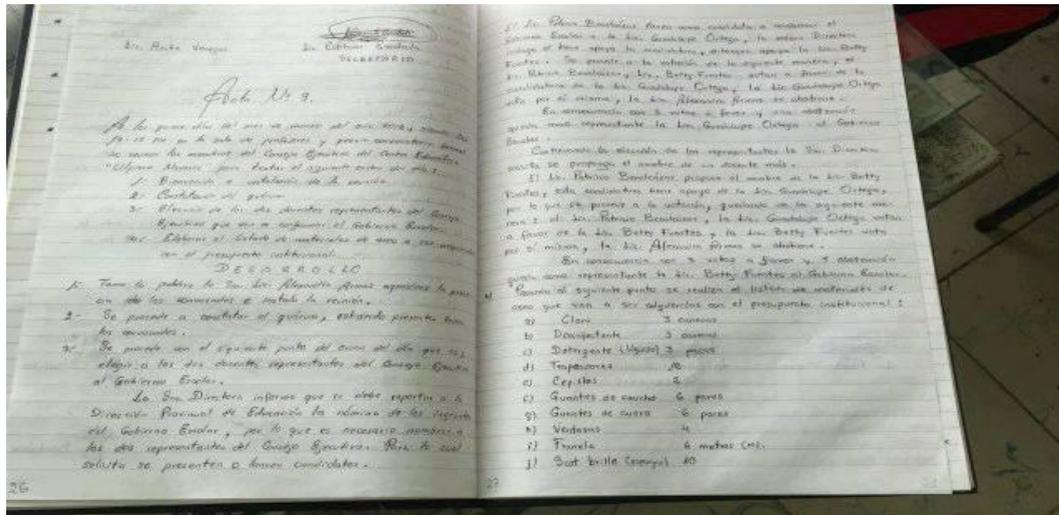
Descripción

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

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

- ✓ Iniciativa, contar con un amplio criterio
- ✓ Fluidez de palabra
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Manejo de conflictos
- ✓ Coordinación
- ✓ Empatía

Gráfico



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

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.

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 para que la escucha activa sea un medio de comunicación efectiva dentro de la organización.

4. HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Cartelera Informativa



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN
JOSÉ DE LA BOLSA

CARTELERA INFORMATIVA

Descripción

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.

Usos

- ✓ Dar a conocer información al público interno y externo.
- ✓ Motivar a los colaboradores y recordar los objetivos de la organización

Gráfico



Fuente: Distrito 10D02

Elaborado por: Chicaiza Paula

Conclusión

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.

Buzón de Referencias y Reclamos



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN
JOSÉ DE LA BOLSA

BUZÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Descripción

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.

Ubicación

Este buzón debe ser colocado en uno o varios lugares accesibles para todas las personas.

Tipos de sugerencias o reclamos

- ✓ Mejoras del servicio
- ✓ Todo tipo de quejas con respecto al servicio o la gestión realizada

Gráfico



Fuente: Página web
Elaborado por: Chicaiza Paula

Conclusión

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.

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.

Correo electrónico



JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE SAN JOSÉ DE LA BOLSA

CORREO ELECTRÓNICO

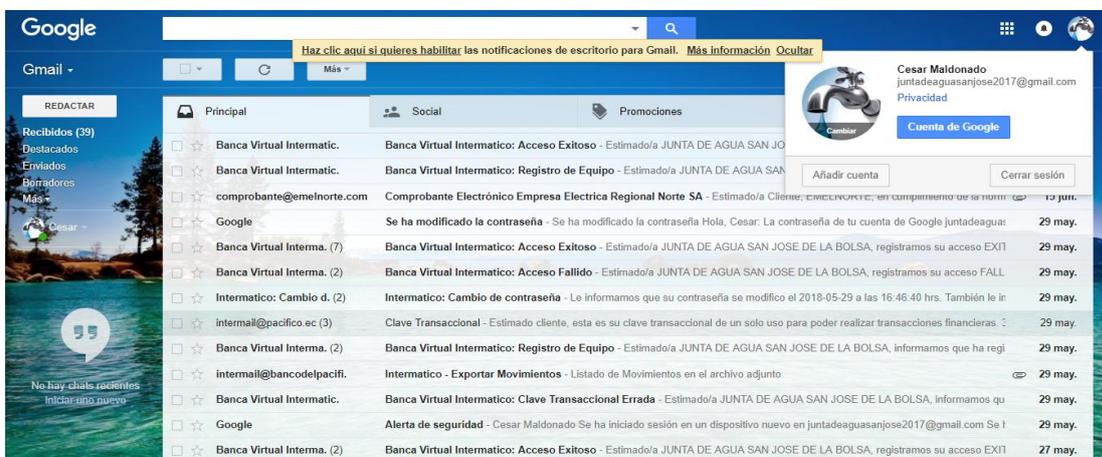
Descripción

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.



BOLETÍN DE PRENSA

Descripción

El boletín 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

El boletín 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

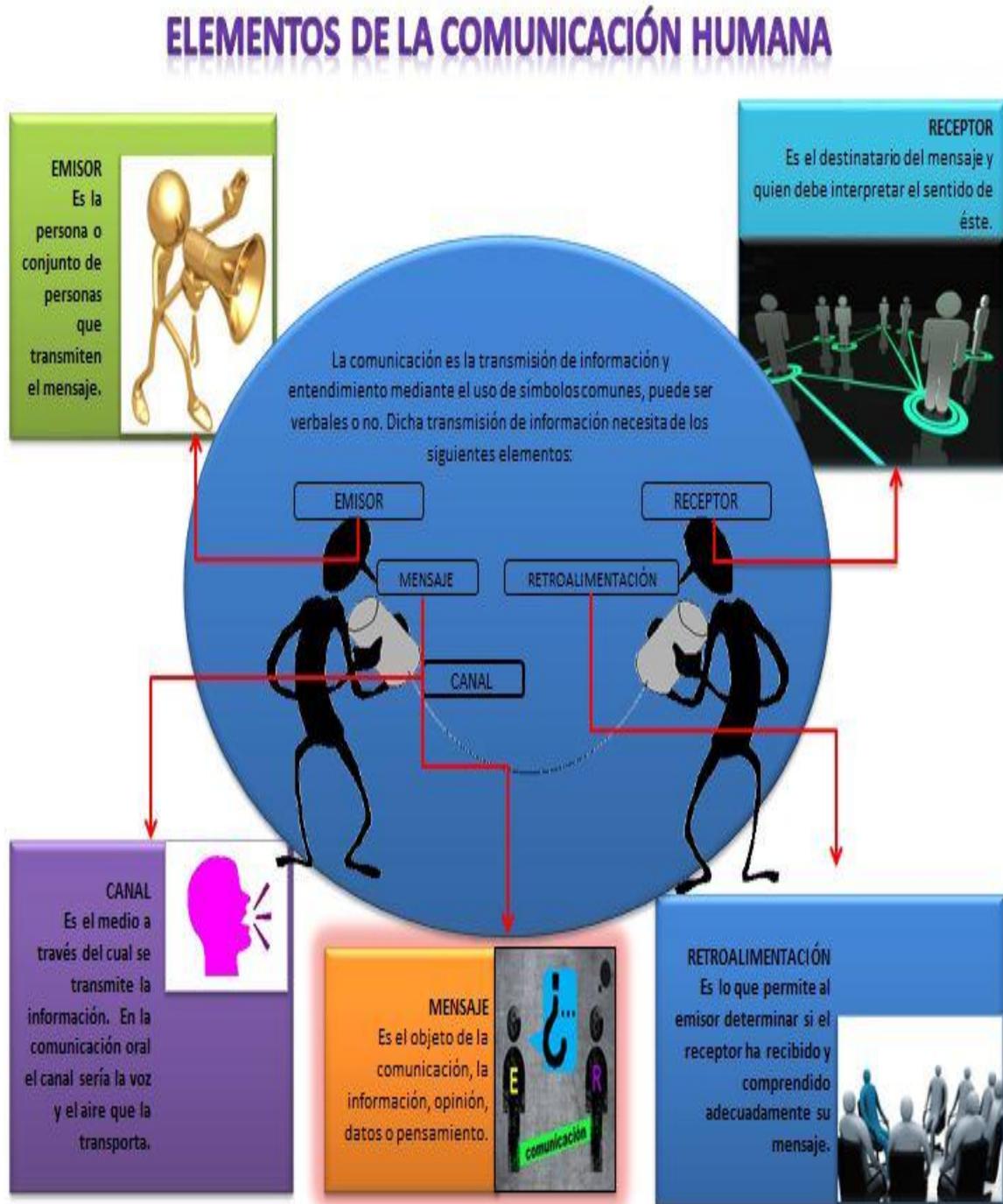
Figura 4 Niveles de Comunicación



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:

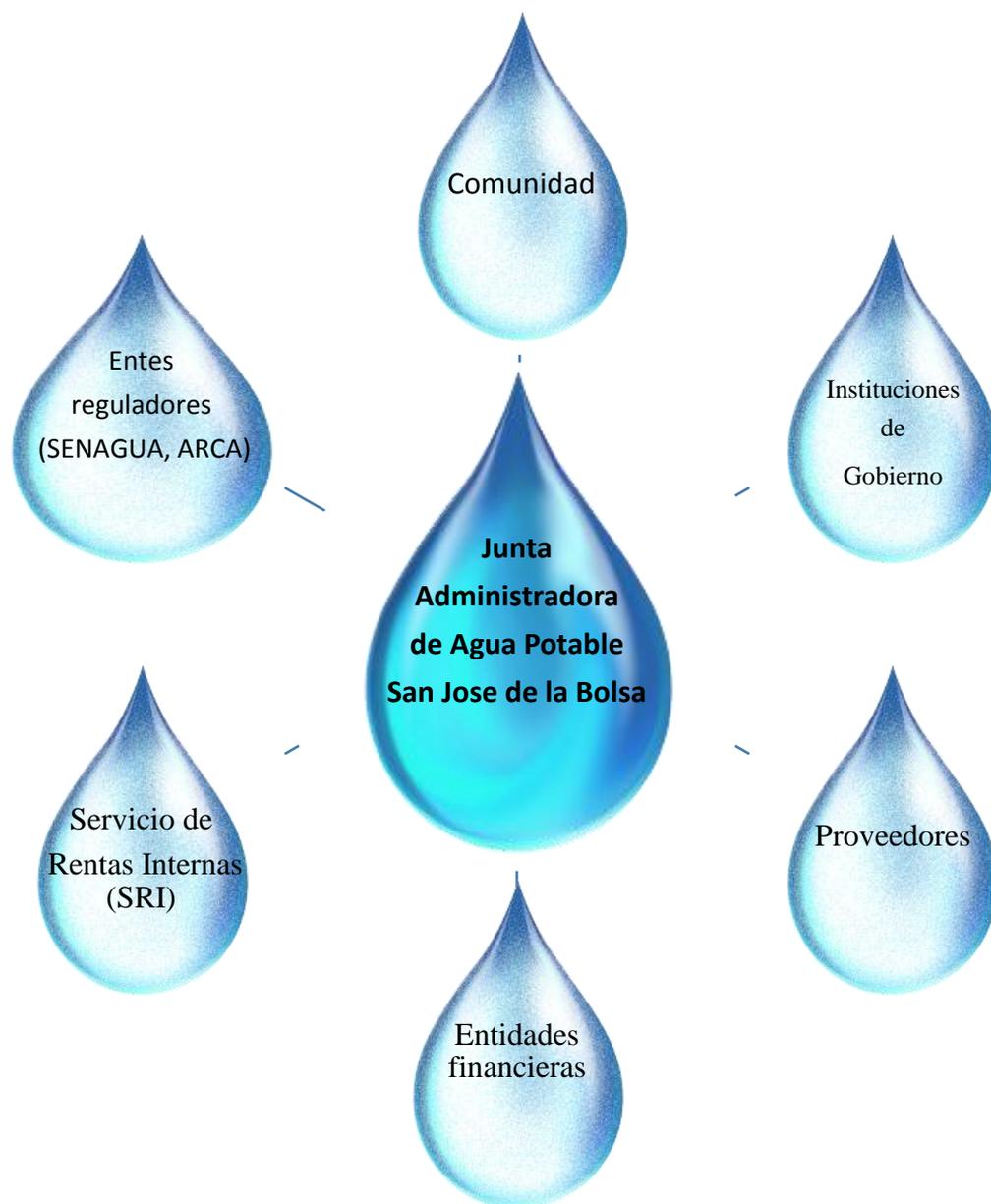
5.3. IDENTIFICACIÓN DE PÚBLICO INTERNO



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.