



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERIA COMERCIAL**

**TEMA:**

**COMUNICACIÓN INTEGRAL EN EL GOBIERNO PARROQUIAL DE RICAURTE  
DEL CANTÓN URDANETA.**

**EGRESADO:**

**ALEXANDER RAÚL ARREAGA CRIOLLO**

**TUTOR:**

**ING. ROSENDO GIL AVILEZ**

**AÑO 2019**

## **RESUMEN.**

El estudio de caso se da conocer la problemática de la comunicación integral que existe en el gobierno parroquial de Ricaurte, cantón Urdaneta para detectar la necesidad de nuestros clientes.

Su objetivo principal es en identificar los diferentes problemas que se encuentran relacionado con la comunicación integral.

La línea de investigación que se utilizó es el modelo de gestión administrativa, con el propósito de fortalecer y fomentar su identidad, y por efecto, mejorar su imagen corporativa para ampliar además sus horizontes y convertirse en un importante referente dentro de su entorno.

La comunicación, es una actividad diaria de todas las personas. Y así como es importante en las relaciones personales, lo es también en las organizaciones, la comunicación es responsabilidad de cada empleado de la institución.

## **SUMMARY**

The case study reveals the problem of integral communication that exists in the parish government of Ricaurte, Urdaneta canton to detect the need of our clients.

Its main objective is to identify the different problems that are related to integral communication.

The line of research that was used is the administrative management model, with the purpose of strengthening and promoting their identity, and as a result, improving their corporate image to further expand their horizons and become an important reference within their environment.

Communication is a daily activity of all people. And just as it is important in personal relationships, it is also important in organizations, communication is the responsibility of each employee of the institution.

## **PALABRAS CLABES.**

- Detectar.
- Comunicación integral.
- Modalidad.
- COOTAD.
- Presupuestos.

## **INTRODUCCIÓN.**

Por medio del presente estudio de caso se establece conocer la comunicación integral que existe en el gobierno parroquial de Ricaurte, cantón Urdaneta para detectar la necesidad de nuestros clientes, durante la conexión de la comunicación se constituye el enfoque en las situaciones que ocurrían dentro de la institución.

El objetivo principal tiene como base en identificar los diferentes problemas que se encuentran relacionado con la comunicación integral a través de la evolución que se puede introducir las ideas que cada persona deseaba dejar para la posteridad. Por lo que se puede determinar el objetivo específico están relacionados con identificar el origen de la problemática referente a la mala comunicación; el mecanismo que permitan readecuar el sistema de comunicación interno en el GAD Parroquial de Ricaurte.

A través de la línea de investigación se pretende construir el modelo de gestión administrativa con el propósito de fortalecer y fomentar su identidad, y por efecto, mejorar su imagen corporativa para ampliar además sus horizontes y convertirse en un importante referente dentro de su entorno.

El establecimiento de mecanismos que ayuden a solucionar las problemáticas relacionadas con el proceso administrativo que se lleva. Dentro de las incursiones de la Comunicación Organizacional el desarrollo o formulación de un Plan Integral de Comunicación, para determinada institución y bajo un minucioso análisis previo, constituye un gran acierto para dicha empresa.

Se puede establecer a través de las metodologías de investigación la conexión de las diferentes actividades a analizar es una disciplina de conocimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de exploración para la producción de conocimiento de la comunicación integral en el Gobierno Parroquial de Ricaurte, cantón Urdaneta.

Dentro de la indagación de campo se va a determinar a través de la modalidad de investigación por el método cualitativo y cuantitativo tomando como en cuenta la modalidad a desarrollar la cualitativa porque es aquella que revela cuáles son las propiedades y características específicas de algo, así como su valor distintivo en la comunicación integral en el Gobierno parroquial de Ricaurte, cantón Urdaneta para conocer las actividades de los resultados por medio de los procesos de análisis enfocados en las variables de cualidad y calidad en desarrollo.

A través de los tipos de investigación se pone en consideración la exploratoria y explicativa estableciendo propiedades por medio de la explicativa. - es el estudio independiente que se desarrolla por la comunicación integral en el Gobierno parroquial de Ricaurte, cantón Urdaneta, se pretende analizar los resultados establecido dentro del estudio de caso. En donde se expone los métodos de investigación por medio de lo analítico o inductivo, estableciendo las habilidades a conocerse por medio del método Inductivo se obtiene la observación analizando las características para mejorar la comunicación integral de los usuarios que asisten a la institución.

Las técnicas e instrumentos a desarrollar en mi proceso son las encuestas, entrevistas, ficha de observación estableciendo como actividad primordial al desarrollo de la investigación tomando

en consideración la técnica a usar la encuesta como instrumento muy útil hoy en día que permite recoger datos de manera concreta para luego interpretados obteniendo conclusiones sobre el problema a determinarse. Se establece los instrumentos de la investigación a desarrollarse es el cuestionario, ficha de observación y guía de observación estableciendo como estabilidad el cuestionario como instrumento se lo usará para obtener cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación, que será aplicada a la población o su muestra la investigación.

## **DESARROLLO.**

Dentro del desarrollo de las actividades mencionadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Ricaurte estableciendo el Registro único de contribuyente (SRI) N° 1260030130001, reconociendo la ubicación Geográficamente en las calles Eduardo Obando en el (Malecón) entre la avenida Vidal Miranda y Bartolomé Bastidas, la institución está establecida a través de la Asamblea Parroquial. Tiene Como presidente al Señor Alfonso Enrique Rosero Gómez, vicepresidente al señor Alan Stalin Viejo Campozano, primer vocal principal Bolívar Mariano Rodríguez Eleno, segundo vocal Christian Brayan Gavilánez Borja, tercer vocal Diana Mercedes Valarezo Justillo.

Se ha podido mencionar que en Gobierno Parroquial De Ricaurte, Cantón Urdaneta en donde se ha podido hablar que hay respetar todas las normativas y leyes establecidas por medio de la Constitución General Del Estado son quienes emiten cada uno de las órdenes para ser respetadas por el Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía y Descentralizada (COOTAD), se menciona por medio del Art. 64 del Literal G establece que las funciones del gobierno autónomo descentralizado de la parroquia rural fomentando la inversión y el desarrollo económico de los agricultores de la localidad. (Secretaría Nacional de Gestión de la Política, 2014)

La misión del GAD se establece por medio de la participación ciudadana que establece la integral y humana en las sustentabilidades de las comunidades en desarrollo de las ciudades rurales en la provincia.



La visión del GAD es establecer la propuesta y ejecución de cada uno de las actividades a desarrollar en el entorno de las habilidades de las reformas de las actividades en el entorno rural.

Por lo que se puede establecer que la Junta Parroquial se encuentra constituida por cuatro instituciones públicas, tiene 46 recintos a su entorno, 9 unidades educativas y sus caseríos a su alrededor.

Por lo que puede establecer que existen muchos problemas por el motivo que no hay comunicación directa entre la secretaria y el departamento financiero en el aspecto de pago estableciendo la gran variedad de denominaciones asignadas al departamento administrativo-financiero, desde departamento administrativo o de contabilidad hasta departamento financiero, pero creemos que la organización en general responde a las características que se expresan (Ceupe, 2019).

Evidentemente no existe homogeneidad entre las diferentes empresas como para constatar que en todos los casos las características y funciones son exactamente las descritas, pero muchas empresas responden a ese esquema general que irá siendo tanto o más sofisticado cuanto mayor sea su dimensión.

**Sus principales funciones de la comunicación se pueden resumir del siguiente modo:**

- **Planificadora.** No hay que olvidar que dentro de los cometidos principales se encuentra la elaboración de los presupuestos de la empresa, recogidos de los diferentes departamentos, que darán un resultado común que expresará las necesidades, así como los excedentes previstos.

- **Asesoría.** La actividad de la empresa en sus diferentes fases genera al final un movimiento de fondos y una necesidad de recursos o aplicación de los mismos. Desde esta área, el responsable del departamento financiero asesora a las áreas de dirección estratégica del negocio sobre la viabilidad y conveniencia financiera de las operaciones y proyectos del negocio.

- **Decisoria.** Con la capacidad de decisión que en cada organización esté establecida, el responsable del departamento financiero gestiona los recursos, decidiendo entre las diversas alternativas de financiación e inversión y asumiendo la responsabilidad de los costes o excedentes generados con esa gestión. Como síntesis de lo anterior, la dirección financiera debe realizar el seguimiento de los objetivos de rentabilidad y equilibrio financiero en la empresa. Entre sus cometidos estará el seguimiento de los presupuestos establecidos, según la planificación del negocio (Ceupe, 2019).

La dirección financiera interviene, o debe intervenir, asesorando a la gerencia o dirección general en las políticas que incidan directamente en la asignación de recursos, entre las que cabe citar la distribución del beneficio y la financiación de nuevas inversiones o proyectos.

La comunicación, como se vio en la sección anterior, es una actividad diaria de todas las personas. Y así como es importante en las relaciones personales, lo es también en las organizaciones. En el ambiente de trabajo, una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, etc. De igual manera, recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación, de ahí la importancia de lograr una buena comunicación en las organizaciones laborales (Carlzon, 2014).

La comunicación es responsabilidad de cada empleado de la institución. Todos participan de ella por medio de la comunicación efectiva con los colaboradores de la institución estos puedan ser clientes, empleados, vecinos de la comunidad y otros públicos es esencial para la sociedad. Las relaciones con la gente se establecen al comunicarse efectivamente con ellos.

Se visualiza por medio de las actividades relacionadas que se mantiene el interés común de los empleados, los mantienen informados y les ayudan a crecer y desenvolverse mejor en su entorno laboral. Por lo general, incorporan un efecto positivo para la empresa, aunque a veces pueden tener instrumentos negativos que cautivan en exceso el interés de los practicantes. Los flujos de notificación inconsecuente mejoran la declaración en la empresa al crear conducciones facultativas y eficaces que los serios.

Las principales causas de los problemas anteriormente mencionados tienen su origen en:

- **Costes Operativos:** Una gestión operativa racional genera una demanda normal de capital de trabajo y de liquidez y lo contrario en el caso de una gestión problemática.
- **Inventarios:** Son capital de trabajo inmovilizado. Las industrias cuentan con tres clases de inventarios (materias primas, productos en proceso y productos terminados) y las empresas comerciales o productoras de servicios con un solo tipo de inversión (existencias).
- **Pago a Proveedores:** Cuentas a pagar son una manera de financiar a nuestra empresa.
- **Pago de los clientes:** Cuentas a cobrar son una manera de financiar gratuitamente a los clientes por lo que también inmovilizan capital de trabajo.

- Gastos: Son de tres clases:
- Generales (Gestión de la oficina)
- Ventas (Gestión de Marketing)
- Financieros (intereses por deudas de corto y largo plazo) (Ceupe, 2019)

Se establece por medio del desconocimiento hace que las nuevas autoridades piensen que tiene derecho a realizar funciones que no les compete, la prestación personal del servicio, la remuneración y la subordinación. Para los contratos por prestación de servicios es claro que el último elemento no se da. A usted como contratista debe importarle cumplir con su propósito, y cumplirlo en el plazo que se pactó (Ávila, 2016).

Esta independencia involucra y valora una autonomía administrativa, financiera y técnica, especialmente si la actividad es desarrollada por fuera a las instalaciones del contratante. Por ello, es muy importante la austeridad y el pacto justo de los honorarios, toda vez que el contratista quede exento de los beneficios que recibe un trabajador por un contrato laboral.

Importante es, también, que este contrato quede plasmado por escrito, en donde se determine con claridad quiénes son las partes, el precio, el objetivo, la duración, la forma de pago, y hasta las formas en que puede darse por terminado el contrato. Con esto, se obtienen los derechos y deberes a los que se compromete tanto contratista como contratante. Notificación para asistencia a reuniones de trabajo, no llegan oportunamente a tiempo, vía email o numerado físico

Por lo que se puede visualizar los diferentes problemas en la gestión se determina por medio de la incapacidad para cercar de particular conveniente; excesivas alteraciones en activos fijos; deficiencias en las habilidades de personal; alejamiento de capacidades de mejora continua; falta de aprendizaje del máximo comprometida de la empresa (Galán, 2016).

Lo expuesta en la cita anterior se puede analizar los sistemas que se establece las defectuosas del sistemas en base a la toma de decisiones y la solución de problemas; gestión poco competitivo; resistencia al cambio; mala selección de socios; no conocerse a sí mismo; dejarse absorber por la parte agradable del negocio; tener actitudes negativas frente a los colaboradores; mala gestión de los riesgos; incumplimiento de obligaciones impositivas y laborales; falta de liderazgo del emprendedor; poca claridad en la definición de los objetivos; desaliento ante los primeros obstáculos importantes en los trabajos de la institución.

La integración intergeneracional del joven en la sociedad se dificulta produciéndose una suerte de extrañamientos mutuos entre joven y sociedad como resultado de un desconocimiento de las específicas y particulares dinámicos de socialización que las diversas agregaciones de jóvenes desarrollan (Unda & Llanos, 2018).

Tal desconocimiento determina y condiciona el carácter problemático y variable de las integraciones intergeneracionales, las posibilidades de desarrollo adulto (que, por una parte, se resiste a dejar de ser joven mediante el consumo y a través de mecanismos inconscientes y que, por otra, tampoco termina de hacer-se adulto, prolongando indefinidamente su moratoria juvenil) así como las mismas posibilidades de realización del joven en su condición juvenil.

Se establece que la motivación para asistencia a reuniones de trabajo, no llegan oportunamente a tiempo, vía email o numerando físico, La motivación es lo que nos garantiza que estemos enfocados hacia lo queremos, y ayuda a direccionar a las personas hacia la obtención de lo que se anhela. De acuerdo a lo anterior, se puede inferir que todos los procesos y toma de decisiones que se hacen en el transcurso de la vida están sujetos al grado de incentivación o motivación que se posea en ese momento (Iniciativas Empresarias, 2015).

El logro de objetivos y metas es directamente proporcional a las circunstancias favorables que nos conducen a ellos, al esfuerzo que se realiza y al afán de obtenerlo. De allí la importancia que tiene el uso de la motivación como una herramienta básica en la gestión y trabajo en equipo.

Cada reunión debe ser un elemento motivador, por lo que es un buen momento para buscar elementos nuevos y fomentar la creación colectiva que se da a través de la complementariedad del grupo. Este es uno de los motivos principales que hace que las reuniones tengan que prepararse, pero hay que hacerlo bien, a conciencia tanto para conseguir el logro que se persigue en la reunión (trabajado en detalle en todas las unidades anteriores del curso) como para la oportunidad para consolidar y motivar en cada una de ellas al equipo.

Por lo que se puede establecer que no llega a tiempo reporte de asistencia para hacer los pagos, Si no cumple con los pagos de su préstamo y su préstamo entra en morosidad, correrá el riesgo de incurrir en incumplimiento de pago. El incumplimiento de pago de su préstamo tiene graves consecuencias (Teran, 2016).

Para administrar mejor su deuda, es necesario comprender:

- Cómo es que omitir un pago del préstamo puede resultar un problema;
- Lo que significa el incumplimiento de pago;

- Las consecuencias de incurrir en incumplimiento de pago, y
- Lo que necesita hacer si su préstamo se encuentra en situación de incumplimiento de pago o si usted piensa que el incumplimiento de pago de su préstamo es un error.

¿Qué sucede si pienso que mis préstamos han sido ubicados por error en un incumplimiento de pago?

- Si cree que su préstamo ha sido colocado en incumplimiento de pago por error, esto es lo que puede hacer para corregir el error.
- Si ha estado asistiendo a clases al menos por medio tiempo y debería haber recibido un aplazamiento de pago por estudios para su préstamo, comuníquese con el registrador de su institución educativa para obtener un registro de todas las fechas que demuestren una asistencia de al menos medio tiempo. Comuníquese con cada institución educativa a la que haya asistido desde que recibió su préstamo para que la documentación esté completa. Luego, pregúntele a la entidad administradora de sus préstamos cuál es la última fecha de asistencia que tienen registrada a su nombre. Si la última fecha de asistencia que tienen es incorrecta, bríndeles una copia de su documentación en la cual se muestre la fecha correcta.
- Si no estaba realizando pagos de su préstamo debido a que creyó que se le había aprobado un aplazamiento de pago o una suspensión temporal de cobro, pídale a la entidad administradora de sus préstamos que le confirme las fechas de inicio y culminación de cualquier aplazamiento de pago o suspensión temporal de cobro que hayan sido aplicados a la cuenta de su préstamo. Si la entidad administradora de su

préstamo tiene información incorrecta, bríndele documentación con información correcta.

- Si cree que no recibió créditos por pagos realizados, pídale a la entidad administradora de su préstamo un resumen que muestre todos los pagos realizados en la cuenta de su préstamo estudiantil. Si no aparecen enumerados ciertos pagos que usted realizó, bríndeles una constancia de pago y solicite que se corrija la información de su cuenta (Maximus, 2018).

Por lo que se puede establecer las actividades en el rediseño de las obras cuando comenzamos el mapeo de procesos de una empresa, el primer resultado que encontramos es lo que llamamos mapeo de procesos AS IS, que es una radiografía de la situación actual de cada proceso: cómo se realiza, quiénes son los responsables, cuáles son las mayores dificultades, debilidades y oportunidades de mejora (Venki, 2016).

Este paso consiste en rediseñar el actual proceso defectuoso. Se inicia tan pronto como se complete la etapa de análisis del proceso actual. El proyecto de un nuevo proceso se desarrolla para cumplir con los nuevos objetivos y estrategias de la organización, los cambios de base tecnológica, las alteraciones de las expectativas del cliente, los cambios legales, la obsolescencia de los sistemas y equipos, corregir las disfunciones verificadas e incorporar las mejoras necesarias.

Ejemplos de directrices de rediseño que se pueden adoptar:



- Cambiar el enfoque de los procedimientos internos para atender las demandas.
- Eliminar todas las pérdidas por retrasos, obstáculos administrativos, actividades duplicadas, actividades que no añaden valor al cliente, etc.
- Reducir la variación en el rendimiento del proceso.
- Mejorar la comunicación entre los sectores.
- Automatizar lo que sea posible, sacando el máximo provecho de la TI (Venki, 2016).

Se establece que las principales actividades que causarían multas (descuento de dinero), o llamadas de atención al trabajador, un acta administrativa documentada, una mala práctica realizada por el empleado (ya sea menor o grave). En ocasiones, las actas sirven para que el empleador justifique la rescisión en caso de denuncias por despido injustificado (Ribera, 2015).

Las actas de administrativas son un factor decisivo al momento de la rescisión de un empleado con antigüedad superior a los 20 años, ya que el tiempo laborado respalda al trabajador y convierte al delito denunciado en un “asunto subjetivo”. La Juntas dan mayor peso al perfil del empleado; por esa razón, la causal del acta debe ser altamente “grave” y estipulado en el Artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo (LFT).

Tiempo que tiene el empleador para aplicar una sanción

- La sanción debe ser consecuencia inmediata de la falta cometida, o, por lo menos, impuesta con tanta oportunidad que no quede la menor duda que se está sancionando la falta que se imputa y no otra.
- La inmediatez no significa simultaneidad ni puede confundirse con una aplicación automática de la sanción pues bien puede ocurrir que los hechos o actos constitutivos de

falta requieran ser comprobados mediante una previa investigación, o que, una vez establecidos, se precise de un término prudencial para calificar la falta y aplicarla con digna sanción (Bermúdez, 2016).

Respecto a lo anterior, no se habla de un número exacto de días para tomar las medidas disciplinarias o despido, según el caso. La Corte Suprema de Justicia establece la obligación que sea impuesta con tanta oportunidad, que no quede duda que se está sancionando ‘por falta determinada’ y no otra.

A menudo muchos deseamos al despertarnos poder faltar un día al trabajo, sin más justificaciones, sin tener que dar explicaciones a nadie, sin inventarnos excusas y sin tener que disimular. Por supuesto, esto es algo propio del trabajo de los sueños de cualquiera, pero por regla general, es algo que no está permitido (Aligón, 2015).

Damos por sentado que muchas empresas tomarán la decisión de no pagar al empleado por este día, sin embargo, también pueden aplicar sanciones adicionales y más duras: el despido

El despido por ausencias al trabajo de maneras no justificadas es procedente y no tiene por qué dar lugar a indemnización de ningún tipo si se considera despido disciplinario, Sin embargo, en los derechos del trabajador sí están los de cobrar el finiquito y también tendrá derecho a paro. El finiquito incluirá el salario pendiente de cobro más la parte proporcional de la paga extraordinaria y los días de vacaciones que el empleado no hubiese disfrutado.

Una llamada de atención efectuada debidamente no debe sentirse como una reprensión; si no como una plática juiciosa que sirve para despojar en serio los convenios y las reglas bajo los cuales se rigen en el componente, defender los términos y reforzar las posibilidades. Tener este tipo de parlamento es un reto que requiere firmeza, iluminación e integridad para no causar un conflicto que pueda dañar la relación laboral (Neves & J Cook, 2014).

No es adecuado llamar el cuidado cuando las confianzas de desempeño no se han establecido de manera clara, cuando se desconoce lo que se espera del puesto o cuando no se han acordado las deducciones que se esperan en tiempo y forma.

Si, a pesar de tener claras las esperanzas, el participante no está cumpliendo con el estándar de servicio esperado; entonces es momento de armarse de valor y tener esa conversación “incómoda” al respecto. A ninguno le gusta hacerlo, pero cuando se hace a tiempo ayuda a evitar mayores consecuencias. Aquí indicamos algunos consejos para llamar la curiosidad de manera positiva basados en varias suposiciones organizacionales y en el sentido común:

- Hazlo siempre en privado, una de las reglas para proteger la autoestima de los adultos es: “reconoce en público y llama la atención en privado”.
- Manéjalo en el momento (en las siguientes 24 horas de ser posible) para que la situación siga siendo “maleable”; no esperes a que pasen los días porque le puede restar importancia al asunto.
- Habla con claridad, evita los rodeos. Menciona el impacto que tiene el mal desempeño en los resultados del negocio y del equipo.

- Haz una pausa para provocar un silencio incómodo. Esto revela la seriedad de la situación y deja ver cómo te sientes al respecto sin necesidad de sermones.
- No te enfriques en el problema. Involucra al colaborador y pide sus ideas para encontrar una solución o una alternativa para obtener mejores resultados.
- Cierra la conversación haciendo un depósito de confianza en tu equipo y comunícales porque te gusta trabajar con ellos. Reiterar el compromiso de todos para que las cosas salgan bien les ayudará a retomar la dirección hacia el éxito (Neves & J Cook, 2014).

### **CONCLUSIONES.**

❖ Se establece que uno de los principales problemas que se rigen en la institución es por el motivo que no hay una comunicación clara entre sus compañeros de labores.

❖ Al desarrollar las actividades de estudio en el análisis de las actividades funcionales por medio del personal que ingresa a la institución.

❖ La comunicación integral le muestra una nueva representación de las habilidades establecidas no son claramente identificable y fuertemente interactiva para poder mejorar sus atenciones.

❖ Se establece que el estudio de las actividades se puede establecer por medio de la comunicación integral, de los valores y referencias dentro de la institución.

## BIBLIOGRAFÍAS.

- Aligón, L. (2015). *Consecuencias de faltar al trabajo de manera injustificada*. Lima.
- Ávila, R. (2016). *Derechos y deberes de un trabajador independiente o contratista*. Chile: Dinero.com.
- Bermúdez, H. (2016). *Faltas cometidas por empleados y tiempo que tiene empleador para aplicar sanciones*. México.
- Carlzon, J. (2014). *La Comunicación en el ámbito laboral*. Cali: cca.org.mx.
- Ceupe. (2019). *El departamento financiero: actividades y funciones*. Cali.
- Galán, R. (2016). *Estos son todos los problemas a los que se enfrenta un emprendedor*. Cali : Emprendedores.com.
- Iniciativas Empresarias. (2015). *Las reuniones de trabajo como elemento motivador*. Brazil.
- Maximus, J. (2018). *¿Qué sucede si pienso que mis préstamos han sido ubicados por error en un incumplimiento de pago?* Cali.
- Neves, F., & J Cook, M. (2014). *Cómo realizar un llamado de atención al personal de la organización*. California: Liderazgo.
- Palma León, A. I. (2019). *REPOSITORIO DIGITAL UTB*. Obtenido de REPOSITORIO DIGITAL UTB.
- Ribera, M. (2015). *Me levantaron un acta administrativa ¿pueden despedirme?* Bogotá.
- Secretaría Nacional de Gestión de la Política. (2014). *CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGNIZACIÓN TERRITORIAL, COOTAD*.

Teran, J. (2016). *Los préstamos deben ser devueltos*. California: Studentaid.

Unda, R., & Llanos, D. (2018). *¿Qué hacen, que piensan y qué esperan los/las jóvenes?* Cali.

Venki, J. (2016). *Rediseño de procesos – Proyectando el nuevo proceso*. Cuba: Heflo.

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

Causas

La Comunicación

Comunicación directa entre los departamentos

Desconocimientos en las funciones de las nuevas autoridades

Asistencia a las reuniones de trabajo

No llegan a tiempo los reportes

Obras inconclusas

Llamadas de atención al colaborador

Efectos



## PREGUNTAS.

1- ¿Existe un correcto canal de comunicación entre las oficinas de la institución?

Si  No

2- ¿Se realizan reuniones interdepartamentales para coordinar acciones?

Si  No  A veces

3- ¿Las autoridades entrantes conocen las leyes como la COOTAD y la LOSEP?

Si  No

4- ¿Se realizan jornadas de capacitación que ayuden a conocer y a entender las leyes que rigen la institución?

Si  No  A veces

5- ¿Los trabajadores asisten continuamente a ejercer sus labores?

Si  No

6- ¿Se realizan las comunicaciones correspondientes para la asistencia a reuniones?

Si  No  A veces