



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL EXAMEN  
COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE.**

**PROBLEMA:**

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES  
LABORALES DE LAS SECRETARIAS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS EN EL DEPARTAMENTO  
DE FISCALIZACIÓN.**

**AUTOR:**

**ANTHONY SAMUEL ANDRADE DIAZ**

**TUTORA:**

**Dra. FANNY CUMANDA CAMPI CEVALLOS**

**BABAHOYO - FEBRERO 2020**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**RESUMEN**

El presente estudio de caso está enfocado en determinar comunicación asertiva y su influencia en las relaciones laborales de las secretarias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos en el Departamento de Fiscalización; la cual es una organización de índole gubernamental. Para el desarrollo de este estudio se utilizó el método deductivo que ayudó a llegar a una posible solución además se realizó el análisis cualitativo que permitió ver las diferentes situaciones que se presentan en el lugar de trabajo, del mismo modo la investigación descriptiva porque permitió conocer las situaciones, características de las variables a investigar y de este modo llegar a plantear lo más relevante de la situación. A través de la descripción se pudo notar la manera en que las secretaria/os actúan para desarrollar sus actividades. Asimismo se aplicó como instrumento la encuesta realizada con 10 preguntas, a tres secretarias de dicho departamento para conocer el uso de la comunicación asertiva en las relaciones laborales. Los resultados obtenidos en la encuesta mostraron que no existe un buen uso de la comunicación asertiva por ende los empleados no tienen una buena relación laboral dentro de la empresa, esto hace que exista la falta de confianza y esto impide que ellos no desarrollen sus actividades de una manera eficaz; al mismo tiempo demuestran insatisfacción con el puesto e insatisfacción con la empresa.

**Palabras claves:** Comunicación asertiva, Relaciones laborales, Confianza, Insatisfacción



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**ABSTRACT**

The present case study focuses on determining assertive communication and its influence on the labor relations of the secretariats in the Provincial Decentralized Autonomous Government of Los Ríos in the Department of Audit; which is an organization of governmental nature for this development was used the deductive method that helped to arrive at a possible deduction was also made the qualitative analysis that allowed to see the different situations presented in the workplace similarly descriptive research because I help to understand situations, characteristics of the variables to be investigated and thus to get to pose the most relevant of the situation , through the description it was possible to notice the way in which the secretaries act to develop their activities. In the same way, the survey with 10 questions was applied to three secretaries of the department to learn about the use of assertive communication in industrial relations. The results obtained in the survey showed that there is no good use of assertive communication so employees do not have a good working relationship within the company this makes there exists a lack of confidence and this allows they do not carry out their activities effectively while demonstrating dissatisfaction with the position, dissatisfaction with the company.

**Keywords:** Assertive communication, Industrial relations, Trust, Dissatisfaction



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**



**INDICE GENERAL**

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	2
JUSTIFICACIÓN .....	3
OBJETIVO.....	4
SUSTENTO TEÓRICO .....	4
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	13
RESULTADOS OBTENIDOS .....	14
Situación detectada .....	15
Solución planteada .....	15
<b>CONCLUSIONES</b> .....	19
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	20

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso se fundamenta en la línea de investigación de la universidad en educación y docencia y de la carrera talento humano gestión de talento humano en las actividades organizacionales y tiene relación con la sublínea relaciones laborales y seguridad de empresas la cual está vinculada con el tema Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones laborales de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos en el Departamento de Fiscalización de la misma manera la investigación estará defendida por la base bibliográfica.

El presente estudio de caso se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos en el Departamento de Fiscalización, es una institución gubernamental del sector Instituciones con oficinas en la ciudad de Babahoyo la cual es una persona jurídica de derecho público que goza de autonomía política, administrativa y financiera, y ejerce las funciones ejecutivas, legislativas y de fiscalización dentro de la circunscripción territorial de la provincia. La sede de este gobierno seccional está en la ciudad Babahoyo, en calidad de capital provincial.

En la empresa, la problemática que se pudo notar es la falta de comunicación asertiva que se muestra en el departamento de fiscalización donde están ocurriendo los incidentes laborales entre compañeros de trabajo, y por este motivo las tareas asignadas no se cumplen con normalidad, donde el buen funcionamiento de la empresa está enfocado a la eficiencia y eficacia que las secretarías elaboran las actividades. Las secretarías están teniendo un rendimiento bajo al desarrollar las tareas por falta de una buena comunicación asertiva dentro del departamento.

Al respecto, la comunicación asertiva en las relaciones laborales permite a la alta autoridad tomar decisiones apropiadas para la empresa y al mismo tiempo generar habilidades que ayuden al crecimiento laboral, además la comunicación asertiva dentro de la empresa y del departamento ayuda a la innovación y creatividad en el ámbito laboral; por lo tanto las secretarías tienen todas las habilidades y libertad para ejercer de una buena

manera las tareas y obligaciones dentro de la empresa sintiéndose en confianza con sus compañeros de trabajo, en la que cada uno de ellos consideran que su puesto de trabajo es muy importante entonces las secretarias ejercerán todas sus tareas con buen desempeño haciendo que la empresa sea más productiva y competitiva .

La comunicación asertiva es un elemento fundamental en la vida diaria de cada persona por lo tanto se puede tener una excelente relaciones interpersonales dentro del lugar donde se labora, de este modo hay que tener en cuenta las estrategias de comunicación para expresar ideas, sentimientos, pensamientos, intereses, opiniones, es por esta razón que las relaciones laborales son de suma importancia dentro de la empresa por que les permite a las secretarias y empleados tener un ambiente libre y lleno de confianza para poder ejercer adecuadamente sus actividades.

La metodología de investigación que se aplico fue el método deductivo, por qué a partir de este se comienza dando paso en cierta forma válida para llegar a una deducción donde se pudo notar por medio de la observación los acontecimientos sucedidos, en la que se realizó una análisis cualitativo de las situaciones que se presentan en el departamento de fiscalización al mismo tiempo se realizó el estudio descriptivo que nos ayudó a concluir con la información obtenida gracias al estudio de campo se comprobó el problema suscitado, también se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que ayudó a la recolección de datos y con los resultados obtenidos se pudo concluir la influencia que existe entre la comunicación asertiva en las relaciones laborales de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos en el Departamento de Fiscalización.

## **DESARROLLO**

El desarrollo del presente estudio de caso se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos en el Departamento de Fiscalización ubicado en la ciudad de Babahoyo, en la Av. Universitaria y Clemente Baquerizo, Esta institución fue

creada en el año 1978 su primer prefecto fue el Dr. Alberto Andrade Fajardo siendo presidente del Ecuador el abogado Jaime Roldós Aguilera.

La Prefectura de Los Ríos la cual es una persona jurídica de derecho público que goza de autonomía política, administrativa y financiera, y ejerce las funciones ejecutivas, legislativas y de fiscalización dentro de la circunscripción territorial de las provincias, su principal objetivo es fortalecer la transformación vial, turística y crear un desarrollo agrícola pecuario, incrementando la productividad y diversificación de cultivos, Tiene como misión “Mejorar la calidad y el nivel de vida de la población Riosense, mediante la implementación de programas y proyectos con participación directa y efectiva de los actores sociales”.

## JUSTIFICACIÓN

La presente justificación es de gran importancia en este estudio de caso que se pretende estar al tanto de la comunicación asertiva en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos en el Departamento de Fiscalización, la misma que surgió gracias a las relaciones laborales de las secretarías dentro de la institución. La comunicación asertiva es la habilidad social que indica la capacidad para poder expresarse socialmente de forma apropiada.

Su aporte será considerar a la comunicación asertiva como una herramienta clave en las relaciones laborales de las secretarías para impulsar al Prefecto, directivos y todo el personal que allí labora al logro de altos niveles de productividad y eficiencia dentro de la institución. Es importante resaltar que el ser humano, tiene que ser comunicativo por excelencia, la comunicación está en todos lados planteando un amplio grado de posibilidades de interacción en el ámbito social. Esta satisfacción se ve reflejada en la proyección que hace la persona de su trabajo hacia los demás, lo cual influirá notablemente en la imagen de esa institución a la que pertenece. Hablar bien de la institución es hablar bien de la relación con su trabajo.

Los principales beneficiarios serán las secretarías del GAD Provincial y la ciudadanía en general sin desigualdad, de las culturas, identidad sexual, edades, pueblos y nacionalidades, de modo que todos tienen derechos en igualdad de oportunidades. La asertividad incluye en todas las formas del lenguaje verbal y no verbal, además de todas las señales que nos indican una buena relación entre todo el personal que labora dentro de la institución, como puede ser la mirada, las posturas o la forma de expresarse.

Este estudio de caso es factible porque la institución cuenta con lo adecuado los recursos humanos, materiales y económicos que se necesita para el desarrollo y con la voluntad de las secretarías/os y los demás empleados que trabajan en el departamento de fiscalización pues van a ayudar a mejorar la comunicación asertiva entre compañeros de dicho departamento y así no generar conflictos por mala comunicación brindada ya que esto es de mucha importancia para la imagen de la institución.

## OBJETIVO

Determinar la Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones laborales de las secretarías en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos en el Departamento de Fiscalización.

## SUSTENTO TEÓRICO

### Comunicación asertiva

La secretaria en común debe de tener el buen dominio de la comunicación asertiva, ya que de esta forma la interrelación se dará con voluntad y respeto, porque de lo contrario la comunicación será un desorden y sin compatibilidad, según sea el dominio de asertividad en una persona responderán los que los rodea, si una persona inspira confianza a los demás, pues ellos también corresponderán a ese trato cordial, pero por el contrario si no hay respeto en la atención a los demás la institución perderá credibilidad y se manchará su reputación.

Según Martín (2013) manifiesta que la comunicación asertiva es un trato, correspondencia entre dos o más personas; junta o unión de algunas cosas con otras. Ya durante el siglo XX se agregó a esta concepción el aspecto tecnológico: transmisión de señales mediante un código común al emisor y receptor. La secretaria debe siempre mantener una buena comunicación asertiva para así tener un buen ambiente laboral dentro de la empresa con sus demás compañeros de trabajo y con la sociedad. Esto le permite a la secretaria/o tener un buen rose social con los demás.

Dos comunicadores se pertenecen entre si creando uso de la comunicación asertiva, uno y otro dominan el mismo lenguaje o código verbal sin llegar a conflictos; si una persona realiza una comunicación asertiva, la otra parte también deberá con la misma sin agredirse mutuamente, en el ambiente social todos nos relacionamos comunicándonos, pero muchos no utilizamos una comunicación de la misma lengua, entonces se concluye para que se dé una comunicación ambos deben manejar un mismo código, dialecto, lenguaje, mimos, la comunicación es específica y es una maravilla que algunas personas manipulen dos a tres idiomas.

Según Remor (2013) la comunicación asertiva; Son comportamientos que resultan efectivos para que el comunicador se sienta en confianza y pueda expresar sus ideas, objetivos, intereses, necesidades. La comunicación debe ser fundamental por parte de los empleados dentro de una institución porque desde allí parte el buen funcionamiento de la empresa. La comunicación se trata de la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás. (p. 2)

Cuando existe una comunicación entre dos o más personas con un mismo idioma es casi imposible que este dialogo entre este grupo de personas termine en problemas, cuando una persona tiene una comunicación asertiva es recomendable establecer una conversación con alguien que tenga el mismo compromiso de compartir una comunicación que no los lleve a formar ninguna inconformidad. Cuando existe la comunicación asertiva es porque está enfocada al positivismo para que así el emisor pueda expresar sus intereses,

necesidades o valores personales con mucha confianza ya que la está transmitiendo una comunicación honesta y sincera.

Comunicación.

La comunicación es el intercambio de ideas entre dos o más personas, la comprensión del dialogo lo realizan mediante un código, lenguaje o idioma, mediante ella hay la comunicación se hace cultura, amistades, etc. Es por ello que la comunicación es de suma importancia para establecer una buena relación laboral con las secretarias dentro y fuera del ámbito laboral, en la actualidad nos encontramos en un descontrolado nivel de comunicación por todos los medios, que pocos se benefician positivamente. Para Preciado (2009) la Comunicación aporta valor al capital de imagen y reputación de las entidades (p.122). La creación de estrategias han ido dando un cambio radical a las organizaciones, a través del recurso humano y tecnológico.

Asertividad

La comunicación asertiva es muy importante ante el estilo agresivo y pasivo, porque se da en un lenguaje que transmite empatía entre el emisor y receptor, entonces se da un acercamiento en comportamientos personales lo que empodera el Entendimiento mutuo. Es importante utilizar las palabras mágicas así sean tan Cortas tienen un significado de amabilidad y gratitud.

Según Fuster (2012) En su publicación Guerreros de la mente, manifiestan que “La Asertividad es un estilo de comunicación, abierto, directo y desenvuelto, desde el cual se expresan: pensamientos, opiniones, sentimientos, de una manera respetuosa para con uno y para con los demás” (p.53). La asertividad es la autoridad de expresar los sentimientos, emociones y opiniones de forma clara, precisa y entendible para los oyentes, sin humillar o agredir a las personas de diferentes puntos de vista. Mediante la asertividad, también, se obtiene el dominio de expresarnos de forma correcta, respecto a cómo nos sentimos ante el comportamiento de los demás.

Para Muñoz (2015) llegó a indicar que la comunicación asertiva es la capacidad que tiene el individuo para expresar sentimientos, opiniones o ideas a las demás personas sin llegar a la agresividad. Asertividad: es la capacidad de expresar justamente lo que se quiere, sin que se tenga que insultar a las demás personas y sin despertar en las/os secretarias/os sentimientos de miedo o discordia. Es decir, nos permite reafirmar nuestros derechos y nuestra personalidad respetando los derechos de los demás. Ser asertivo consiste en hacerse valer y en defender una postura con confianza en uno mismo y en su propio juicio. Se trata de mostrar mi propia opinión y criterio sin agredir y sin sentirme culpable por expresarla.

Por lo tanto la comunicación asertiva nos sirve para mostrar la capacidad de profesionalismo en cualquier equipo de trabajo y sentirse libre y seguro al momento de expresar las ideas y pensamientos sin causar ningún tipo de inconvenientes a los demás colaboradores del mismo lugar de trabajo; además es necesario tener una escucha activa para tener el interés en transmitir lo que se quiere comunicar claramente, al mismo tiempo presentar honestidad que es lo que refleja quien eres como profesional y como persona para ello se necesita decir siempre la verdad a quien corresponda siempre manteniéndose al margen y la posturas del respeto.

#### Importancia de la comunicación asertiva

La comunicación asertiva es muy importante dentro del Departamento de Fiscalización del GAD Provincial de Los Ríos porque nos ayuda a tener un tipo de comunicación correcta al momento de establecer una conversación o expresar un comentario, por lo tanto, esto evitaría que existan conflictos entre las personas. Desde otro punto de vista la comunicación nos ayuda a sentirnos seguros de sí mismo y de lo que estamos emitiendo, ayuda a controlar el estrés y nos impide tener una mala comunicación en la cual podemos expresar emociones y sentimientos negativos que no sería nada bueno para el estado de ánimo del oyente.

También permite establecer nuevas y mejores relaciones con familiares, amigos y entre otros, por ello una persona asertiva tiene que ser reservado al momento de hacer críticas de

las acciones de los demás, si uno no tiene control emocional tampoco se puede controlar el comportamiento de los demás, hay que controlar la conducta de uno mismo, además se debe tener presente que uno debe de mantenerse calmado en cualquier situación que se presente.

Al mismo tiempo la comunicación asertiva ayuda a mejorar en el ámbito laboral y en la productividad del puesto que ocupa para lograr y cumplir los objetivos y las metas que tiene la empresa. De tal sentido tiene que ser abierto a críticas y sugerencias. Además, ayuda a sentirse seguro al momento de tomar decisiones, estas tienen que ser firme, claras y fundamentales para el empleado y la empresa, sin embargo, ayuda a sentirnos seguro de uno mismo y con los demás, también ayuda a elevar las buenas actitudes y la autoestima, para la excelente reputación institucional.

#### Elementos de la comunicación asertiva

Dentro del Departamento de Fiscalización se pudo observar que cuenta con elementos fundamentales como la comunicación asertiva que sirven para identificar las ideas de una forma clara y sincera buscando siempre la forma de establecer un ambiente efectivo y sin conflictos, de este modo se utilizan los elementos visuales tales como la mirada y la expresión del rostro, así como la alegría, tristeza, ira, miedo y asco. Que nos puede mostrar muchos aspectos importantes de la comunicación. Dentro de este marco se toma en cuenta la postura corporal: la forma de pararse o de hacer movimientos no deseados, tales como apoyarse en la cadera, pararse de puntillas, dar unos pasos cortos.

Los elementos vocales, se refieren a la manera en que se dicen las cosas y se haya formado por el volumen de voz, proyección, velocidad, tono y entonación que son elementos muy importantes para dar énfasis a lo que se está comunicando. Puesto que las personas tienden a escuchar y a relacionar la personalidad del comunicador. Debido a esto tenemos los elementos verbales que incluyen el uso correcto de los enunciados, la forma clara y completa de pronunciar las palabras y las frases.

## Características de la comunicación asertiva

Existen varias características que se desarrollan en la comunicación asertiva su primordial función es perfeccionar el desarrollo internamente de la institución entre ella observar y comunicar los hechos sin juzgar a nadie para no causar ningún tipo de conflicto, tener presente en identificar y expresar los sentimientos, demostrar interés por medio del contacto visual, presentar una correcta y adecuada postura corporal es decir comunicar todo mediante acciones adecuadas.

## Ventajas de la comunicación asertiva

También podemos mencionar que la comunicación asertiva cuenta con ventajas muy importantes para el desenvolvimiento de las secretarias dentro del Departamento de Fiscalización, ayudando a una adaptación social que permite tener unas buenas relaciones en el ámbito laboral y social, logrando el aumento de la autoestima personal y colectivamente ayudando al aumento de confianza y seguridad personal y grupal estableciendo siempre el respeto hacia todos por lo tanto esto nos permite expresar nuestros sentimientos y deseos ya sean positivo o negativos pero de manera eficaz.

## Relaciones laborales de las secretarias

Las Relaciones Laborales se entienden como un proceso integral y complejo que se realiza entre las secretarias y trabajadores. Brindando atención sobre los requerimientos de los ciudadanos por eso la institución está enfocada en desarrollar nuevas técnicas para las relaciones laborales. Estas relaciones se dan entre la parte institucional, a través de las estructuras propias del establecimiento, destinadas al tratamiento de los recursos humanos y a la gestión en general, y los sindicatos existentes en dichas empresas, como una instancia colectiva de representación de la parte laboral.

Una comunicación asertiva es aquella que consiente que el ser humano se desarrolle, que además origina la interrelación entre las personas del ámbito laboral, por otro lado, que

proporciona la expresión de los sentimientos y los pensamientos de las personas y que últimamente origina la elaboración y difusión de conocimientos, con el fin construir una identidad y una cultura... en síntesis, la comunicación asertiva favorece el desarrollo y progreso de la humanidad.

Por ello según una lógica normativa, la nueva relación laboral deberá basarse en el dialogo y la igualdad de derecho, en lugar d hacerlo en la posición de autoridad del empleados y en la dependencia personal. Así pues, habrá que replantear la relación laboral a fin de que las normas, procedimiento y actitudes de dialogo ganen terreno y se creen procedimientos colectivos capaces de garantizar esos derechos individuales. Muckenberger (1996).

El estudio de las relaciones laborales, nos traslada a entender porque estos elementos son tan especiales dentro de la empresa. Las relaciones son muy importantes en la empresa que sirven para generar un ambiente laboral más cómodo que permita a la secretaria desenvolverse de una manera eficaz y eficiente al momento de realizar sus tareas.

Las relaciones laborales están relacionadas con la motivación de los empleados en el medio laboral, la buena relación da una diferencia significativa para la organización y así convertirse en un ejemplo del comportamiento para las demás instituciones locales, los dirigentes de la empresa deben organizar conferencias para las/os secretarias/os donde se utilicen nuevas estrategias para tener una buena comunicación que ayuden a fortalecer las relaciones laborales en la empresa.

La falta de una buena relación laboral se da del surgimiento de una mala comunicación dentro de la organización. Por lo tanto existen diferentes causas que lo impiden como la desconfianza y la no aplicación del trabajo en equipo, la falta de organización, mala distribución de actividades, diferencias entre departamentos, o muchas veces por los problemas personales.

## Trabajo en equipo

Hoy en día es muy común afirmar que la capacidad de resolver los problemas laborales en las empresas es plantear las soluciones en equipo, no cabe duda que el trabajo en equipo es una necesidad es muy importante para actuar en la realidad laboral, para formar un equipo de trabajo se necesita compromiso y responsabilidad para que garantice un buen funcionamiento y rendimiento a la institución. Para conformar un equipo de trabajo no necesariamente hay que formarlo con personas profesionales si no también con personas que con sus conocimientos y habilidades ayuden para lograr los objetivos determinados Aguilar(2011)

Sin una buena relación laboral es imposible trabajar en equipo, por lo tanto también es imposible poder lograr los objetivos que tiene planteados la empresa. De este modo si necesitas que las/os secretarias/os tenga un buen rendimiento dentro de la empresa se debe dar capacitaciones sobre las relaciones laborales dentro y fuera de una empresa, debido a esto las/os secretarias/os ponen en práctica todas sus habilidades y conocimientos.

## La falta de organización.

La organización en la empresa es muy significativa para que no exista ningún tipo de dificultad entre las/os secretarias/os, esto sucede cuando los empleados no conocen como se labora en las demás áreas de la empresa, también cuando se carece de liderazgo o cuando no se lleva una correcta administración del tiempo, se debe tener en cuenta que la falta de organización es una debilidad en las empresas por lo que no ayuda al buen funcionamiento. Por lo mismo, la cultura organizacional es fundamental para el éxito empresarial.

## Desempeño laboral

Según Palaci (2005) dice que existen ciertos elementos que inciden mucho en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un alto y bajo desempeño laboral. Entre

estos tenemos que destacar los siguientes; retribuciones monetarias, satisfacción con relación en las tareas asignadas, capacitación y desarrollo constante de los empleados, factores motivacionales, conductas del individuo, habilidades aptitudes y competencias para elaborar las tareas, clima organizacional, cultura organizacional y expectativas del empleado.

Es el rendimiento que se proyecta en los empleados o directivos de una empresa y la actuación que muestra el trabajador al realizar sus funciones y tareas principales y en específico la actuación la cual permite demostrar su capacidad. El desempeño laboral es donde el empleado muestra todos sus conocimientos, experiencias habilidades, motivaciones y valores que ayudan a alcanzar los objetivos y metas que tienen plasmada la organización.

#### Estabilidad laboral

Según Socorro (2006) destaca que la estabilidad laboral es la protección legal que puede brindar una institución para una buena relación laboral. La estabilidad debería ser atendida como la responsabilidad que poseen los altos directivos como el empleado para así tener un ambiente laboral satisfactorio de ambas partes. Los empleados pueden lograr tener una mejor condición de vida logrando cumplir con las políticas que tiene dicha organización porque esto le permite seguir creciendo como profesional hasta lograr superarse.

#### El contrato en las relaciones laborales

El contrato puede definirse como un acuerdo entre dos partes; mediante el empleado y la empresa, es muy importante porque se establece una verdadera relación que hace que el empleado se comprometa con la empresa en el cumplimiento de las tareas asignadas a diario y a futuro cumplir los objetivos y metas de la institución. Muchas empresas suelen utilizar el contrato autónomo para ahorrar los costes de la economía y seguridad social, pero hay que tener mucho cuidado con este tipo de contrato por que no es adecuado porque puede causar más problemas que ventajas.

La relación de la secretaria con su entorno.

Las secretarias deben tener la habilidad de tratar a las personas de la empresa con buenos modales respetando la personalidad, para ello debe tener una actitud flexible para saber comprender al público ya que la forma de la actuación de ella depende la de los demás; así mismo influye mucho en el puesto que ocupa, para conseguir la buena relación debe tener una convivencia dentro de la empresa con sus compañeros y directivos.

Cultura organizacional de una empresa

Es un conjunto de valores, creencias y experiencias que son los encargados del comportamiento de la empresa donde dependerá de la forma en que se apliquen las normas por parte de sus empleados los valores miden lo que está bien o mal en una organización, las creencias son las percepciones de las personas sobre sus acciones y consecuencias, las experiencias son muy útiles para aplicar el conocimiento a la planificación futura de la institución.

Elementos de la cultura organizacional

El sistema de control debe estar en toda cultura organizacional porque son los procesos que vigila lo que está sucediendo dentro de la institución con los empleados o directivos. Para ello también se forman las estructuras de poder que se establecen a quienes toman las decisiones. Asimismo forman parte los símbolos que incluyen los logotipos que representan a la empresa. De igual forma los rituales que son todas las reuniones empresariales o de un grupo de negocios.

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo del presente estudio de caso que se aplicó en esta investigación fue el método deductivo que permitió extraer las conclusiones lógicas y válidas. Así mismo se empleó la investigación descriptiva que se la utilizó para poder describir los diferentes problemas lo que ayudó a identificar las características y aspectos involucrados; se hizo el

análisis cualitativo sobre las situaciones que generan el problema que se pudo identificar a través de la observación.

Mediante la técnica de recolección de información por medio de la encuesta que se formó con diez preguntas enfocadas al problema que está relacionado con las dos variables que se formaron para identificar las dificultades, más específicas que relacionan la comunicación asertiva y su influencia en las relaciones laborales de las secretarias del GAD Provincial de Los Ríos con el motivo de obtener los datos reales sobre la problemática que existe entre la comunicación asertiva y las relaciones laborales.

## RESULTADOS OBTENIDOS

En esta investigación se aplicó la encuesta para obtener una respuesta favorable los problemas que están sucediendo en la organización, porque esto permite obtener y elaborar datos de modo eficaz, las preguntas estuvieron enfocadas en las dos variables a estudiar comunicación asertiva y las relaciones laborales se desarrollaron preguntas muy importante para recaudar la información en base a la realidad de la situación que está sucediendo.

La encuesta fue dirigida a 3 secretarias del Departamento de Fiscalización cuyas preguntas estuvieron formuladas sobre las dos variables que se realizó la investigación como: comunicación asertiva y las relaciones laborales de las secretarias. Este instrumento ayudó a extraer la información que se requería para este trabajo de investigación, además las preguntas están elaboradas para el enfoque de una posible solución al problema.

Los resultados que se pudo obtener en base a las encuestas fueron muy favorables para esta investigación que han permitido conseguir la información que se estaba esperando alcanzar por la falta de comunicación asertiva que afecta con mayor cantidad las relaciones

laborales de las secretarias/os y demás funcionarios y el rendimiento de la organización debido a que no existe buenas relaciones interpersonales en el área de trabajo.

Los resultados han sido muy importantes para la solución del problema mas no para el gerente de la empresa porque se pudo dar cuenta lo que causa la falta de comunicación asertiva que no ha sido favorable para el rendimiento y productividad de la empresa, a su vez el gerente se vio obligado a tener que brindar enseñanzas motivacionales para practicar de una manera acertada la comunicación que es la base primordial para el buen desempeño de los empleados.

#### Situación detectada

Mediante la encuesta realizada a las secretarias se pudo determinar que los empleados no están poniendo en práctica la buena comunicación asertiva a diario, se puede observar que en el GADPLR los empleados no trabajan con profesionalismo que no se destacan por su entusiasmo, dinamismo, pro actividad y no transmitir sus pensamientos de manera asertiva, y carecen de una positiva disposición para mantener en alto el buen nombre y la imagen institucional.

Se ha logrado observar que en la institución no se practica la comunicación asertiva para las buenas relaciones laborales. Los empleados carecen de profesionalismo no demuestran ser personas satisfechas con su trabajo, con buena disposición, con sentido de pertenencia, no son personas productivas que disfrutan, gozan y aman lo que hacen.

#### Solución planteada

Por medio de la encuesta realizada a los empleados que supieron responder las preguntas sin ningún compromiso se pudo obtener la información profunda y evidente a lo que se podía detectar casi a simple vista, la falta de comunicación que generaba un ambiente

tenso entre empleados y el público en general al momento de brindar o solicitar alguna información, gracias a los resultados obtenidos los directivos buscarán la manera de que se practique la comunicación asertiva para mejorar la relaciones laborales dentro y fuera de la institución. En la actualidad el gerente y los altos directivos de la empresa se ven obligados a la necesidad de hacerles capacitaciones a los empleados sobre el buen uso que tiene la comunicación asertiva y el rendimiento que se muestra en las relaciones laborales en la organización si se hace uso de una buena comunicación.

**1. ¿Cree usted que la falta de comunicación asertiva puede afectar en las relaciones laborales?**

**Tabla N° 1 comunicación asertiva**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico N° 1 comunicación asertiva**



**Análisis e interpretación**

En la encuesta realizada dio como resultado que el 67% del encuestado contestaron que la comunicación asertiva si puede afectar las relaciones laborales dentro de la empresa,

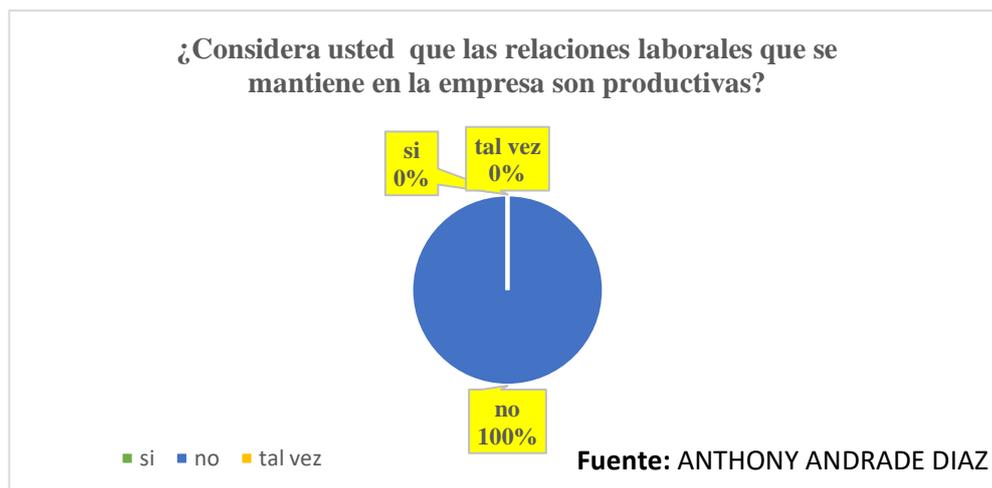
por lo tanto el 33% dicen que tal vez no afecta. Los resultados obtenidos de la pregunta de la primera variable revelaron que la comunicación asertiva en el departamento de fiscalización si afecta en las relaciones laborales de las secretarias, pues este tipo de problema genera muchas consecuencias como bajo rendimiento para desarrollar las actividades.

**2. ¿Considera usted que las relaciones laborales que se mantiene en la empresa son productivas?**

**Tabla N° 2 relaciones laborales**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	0%
NO	0	100%
TAL VEZ	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico N° 2 relaciones laborales**



**Análisis e interpretación**

En la encuesta realizada dio como resultado que el 100% del encuestado contestaron que las relaciones laborales que se mantienen en la empresa no son productivas por los inconvenientes que se presentan. Los resultados obtenidos de la pregunta de la segunda variable revelaron que las relaciones laborales en el departamento de fiscalización no son

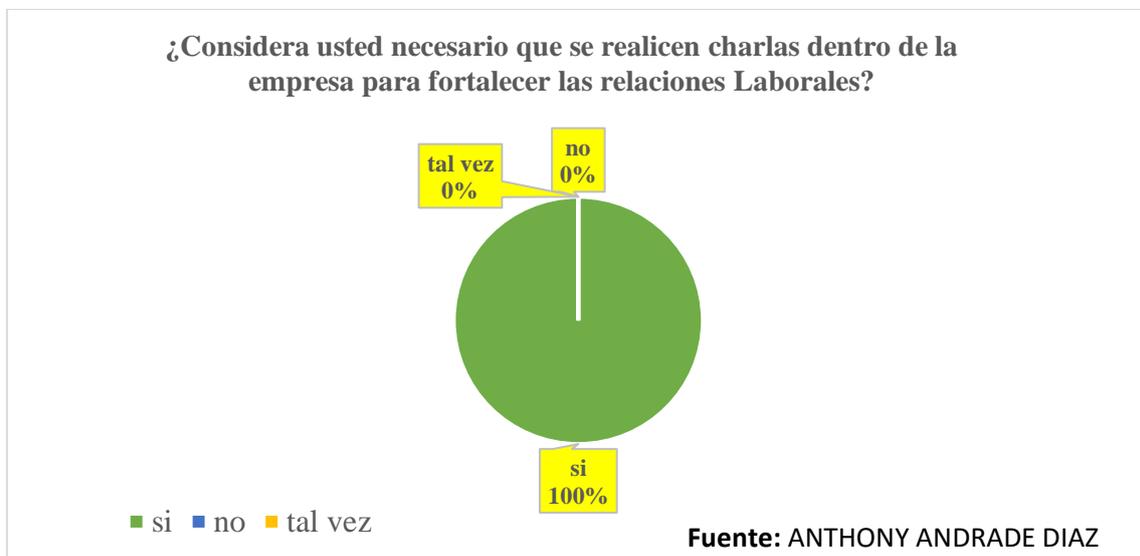
tan buenas por lo que esto hace que la empresa no sea productiva por el bajo rendimiento para desarrollar las actividades.

**3. ¿Considera usted necesario que se realicen charlas dentro de la empresa para fortalecer las relaciones Laborales?**

**Tabla N° 3 posible solución**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico N° 3 posible solución**



**Análisis e interpretación**

La encuesta realizada con la pregunta relevante a la posible solución dio como resultados el 100% de las secretarias del Departamento de Fiscalización están de acuerdo en que se realicen charlas para fortalecer las relaciones laborales.

Los resultados obtenidos de la pregunta de la segunda variable revelaron que las secretarías si están de acuerdo en recibir las charlas para mejorar las relaciones laborales en la empresa.

## **CONCLUSIONES**

- En el presente estudio de caso se lo realizó en el Departamento de Fiscalización del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, obteniendo las siguientes conclusiones que están basadas en los resultados obtenidos de las preguntas realizadas a las tres secretarías del departamento, las soluciones planteadas se las utilizó para mejorar la problemática que presentan en la empresa y se puede concluir que:
- En relación a este tipo de comunicación se ha prestado especial atención a la manera de comunicarse de las secretarías, empleados y directivos, la manera de comunicarse es muy deficiente en el departamento de fiscalización, porque no se están poniendo en práctica el buen uso de la comunicación asertiva, por lo general en esta área de trabajo se presentan muchas dificultades al momento de realizar las tareas asignada por los directivos de la empresa.
- Con el desarrollo de este estudio de caso en la institución se pretende que las secretarías, empleados y directivos van a implementar el buen uso de la comunicación asertiva para promover la interactividad y mejorar las relaciones laborales y obtener un ambiente interactivo, competitivo y profesional.
- La institución debe garantizar a las secretarías/os utilizar métodos para que ayude a promover la buena comunicación y así mejorar las relaciones laborales y productividad de la organización, por lo tanto la comunicación es imprescindible para mejorar la coordinación y el trabajo en equipo con el fin de implementar programas de desarrollo institucional.

- El GAD Provincial de Los Ríos no cuenta con estrategias de la comunicación asertiva para que les permitan a las secretarías practicar la buena comunicación la cual debe ser utilizada en todo momento al transmitir una información adecuada o alguna idea productiva, por eso es necesario que todos los empleados y directivos de la organización y en especial el Departamento de Fiscalización que no cumple de manera eficaz y eficiente las actividades debido a la falta de una buena comunicación y esto hace que no exista las buenas relaciones laborales.
- La encuesta realizada permitió comprobar que los métodos para establecer una buena comunicación no han sido suficiente en la organización. Finalmente se recomienda a los altos directivos del GAD Provincial de Los Ríos hacer capacitaciones frecuentemente a todo el personal que allí labora. La entidad se vio obligada a reestructurar sus planes de acción en la institución, de tal manera implementaran nuevos métodos comunicacionales que ayuden a las secretarías empleados y directivos para evitar cualquier tipo de inconvenientes que comprometan a la institución.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Aguilar, E. A. (2011). *el trabajo en equipo*. progreso,S.A.de C.V.
- Fuster, P. y. (2012). *guerreros de la mente*.
- Martín, F. y. (2013). *Comunicación asertiva*. Bilblos.
- muckenberger, u. (1996). Relaciones laborales . *Relaciones laborales estrategicas*, 6.
- Muñoz. (2015). *Cómo asesorar una investigación de tesis*. Mexico: Prentice.
- Palaci. (2005). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo. *revista de ciencias sociales v.16 n.3 Maracaibo*, 237.
- Preciado, H. y. (2009). *Los indicadores en la medición de la comunicación organizacional*.  
En: *Revista Comunicación*. Bogota .
- Remor. (2013). *empatia*. delta publicaciones.
- socorro. (2006). en que consiste la estabilidad laboral. *estabilidad laboral*.

# ANEXOS

**ANEXO. – 1**

<b>ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE LOS RÍOS</b>
<b>Objetivo:</b> determinar el uso de la comunicación asertiva en las relaciones laborales
<b>Instrucciones:</b> leer de forma detenida cada una de las preguntas y seleccione la respuesta que usted cree que es la adecuada.

PREGUNTAS	sí	no	tal vez
<b>1. ¿Cree usted que la comunicación asertiva es importante en las relaciones laborales?</b>			
<b>2. ¿Considera usted que la comunicación asertiva es indispensable para mejorar el rendimiento laboral?</b>			
<b>3. ¿Cree usted que la falta de comunicación asertiva puede afectar en las relaciones laborales?</b>			
<b>4. ¿Considera usted que las relaciones laborales que se mantiene en la empresa son productivas?</b>			
<b>5. ¿Cree usted que la falta de comunicación asertiva ayuda al desarrollo de la empresa?</b>			
<b>6. ¿Cree usted que la empresa cuenta con una comunicación eficaz que proporcione el progreso de las actividades laborales?</b>			
<b>7. ¿Considera usted necesario que se realicen charlas dentro de la empresa para fortalecer las relaciones Laborales?</b>			

PREGUNTAS	Muy frecuentemente	Frecuente mente	Ocasional mente	Rarament e	Nunc a
<p><b>8. ¿El gerente de la empresa realiza charlas motivadoras a las secretarias sobre los temas de la comunicación asertiva y las relaciones laborales?</b></p>					
<p><b>9. ¿Cree usted adecuada la implementación de un plan de acción que permita fortalecer las relaciones laborales?</b></p>					

PREGUNTAS	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
<p><b>10. ¿Cómo son las relaciones laborales en la empresa?</b></p>					

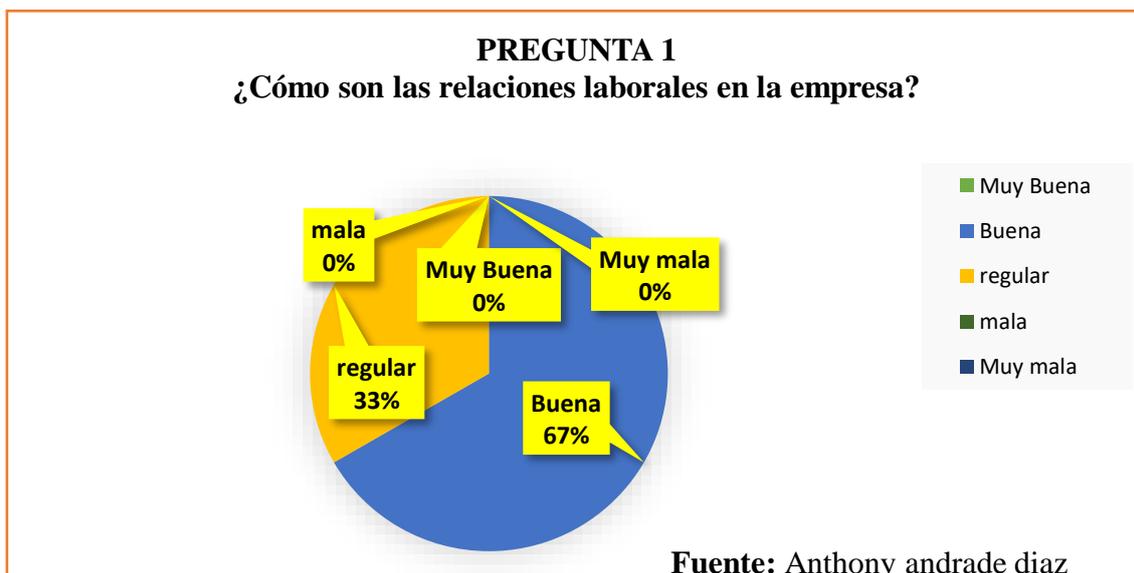
**ANEXO N.- 2** Tabulación de la encuesta realizada a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de los Ríos en el Departamento de Fiscalización.

**1. ¿Cómo son las relaciones laborales en la empresa?**

**Tabla N° 1 relaciones laborales**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy Buena	0	0%
Buena	2	67%
regular	1	33%
mala	0	0%
Muy mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico N° 1 relaciones laborales**



**Análisis e interpretación**

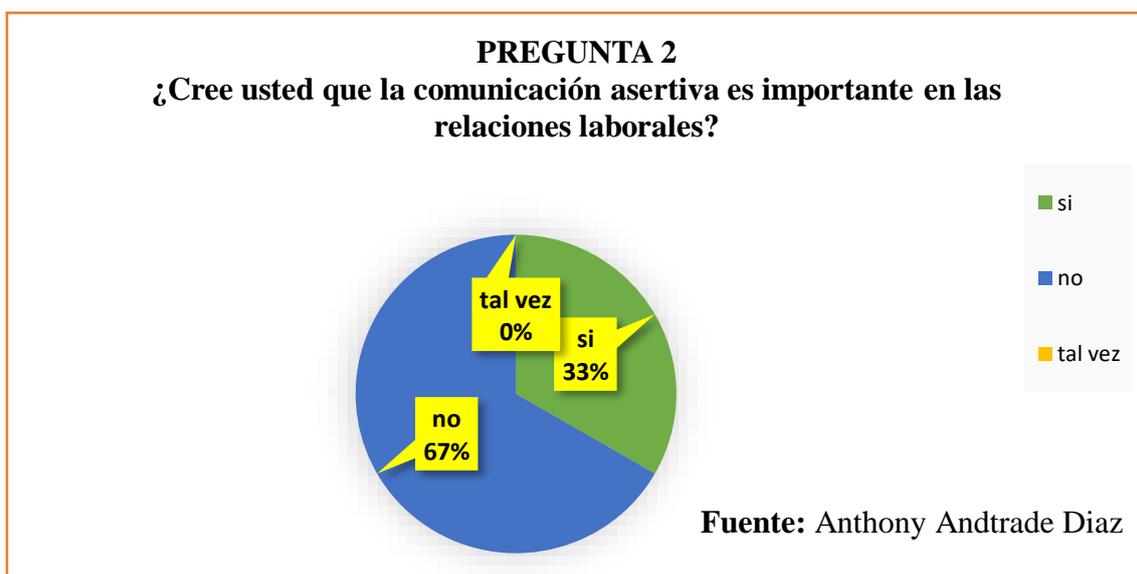
Con la aplicación de la encuesta se logró obtener que el 67% de las secretarías consideran buena las relaciones laborales que se practica en la institución mientras que el 33% dieron una respuesta como regular. Mediante los resultados obtenidos en la encuesta se pudo determinar que las relaciones laborales no se cumplen a cabalidad para el buen funcionamiento de la institución.

2. ¿Cree usted que la comunicación asertiva es importante en las relaciones laborales?

Tabla N.-2 Comunicación asertiva

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100 %

Gráfico N° 2 comunicación asertiva



**Análisis**

La encuesta realizada dio como resultado que el 33% de las personas encuestada manifiestan que la institución si cuenta con una eficiente comunicación para fortalecer las relaciones laborales por lo tanto el 67% dicen que no.

**3. ¿Considera usted que la comunicación asertiva es indispensable para mejorar el rendimiento laboral?**

**Tabla N.- 3 Comunicación asertiva**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	33%
Tal vez	1	0%
TOTAL	3	100 %

**Grafico N° 3 comunicación asertiva**



**Análisis e interpretación**

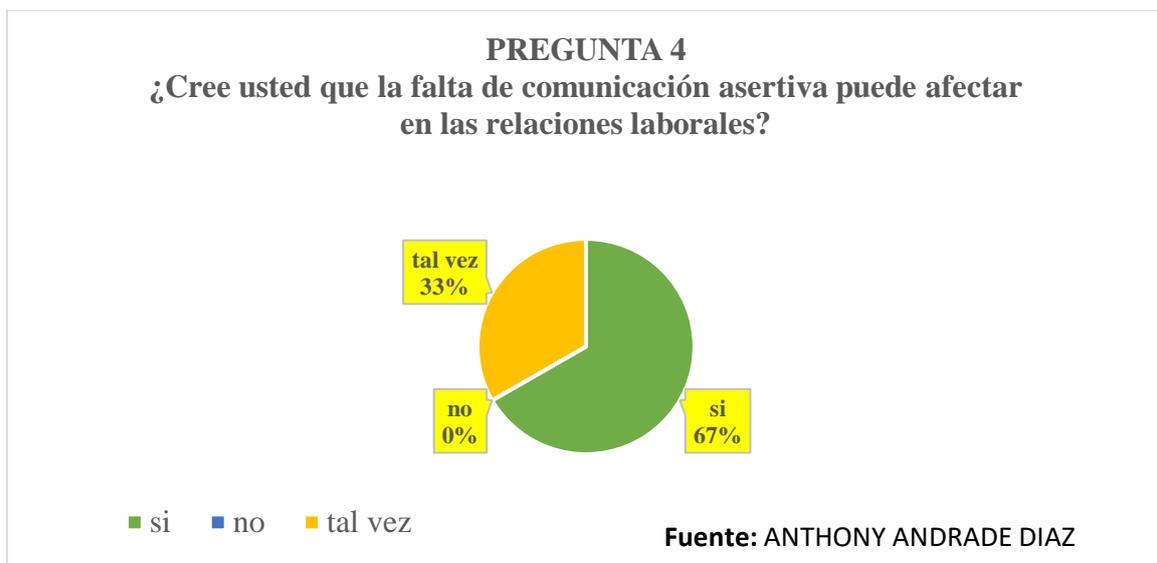
En esta pregunta se pudo determinar que el 67% de las secretarias están de acuerdo en que la comunicación es indispensable para obtener un mejor rendimiento laboral, por lo tanto el 33% dieron una respuesta que tal vez. Con estos resultados la mayoría de las secretarias consideran que si es indispensable el uso de la buena comunicación.

4. ¿Cree usted que la falta de comunicación asertiva puede afectar en las relaciones laborales?

Tabla N° 4 comunicación asertiva

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	0	0%
TAL VEZ	1	33%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Grafico N° 4 comunicación asertiva



**Análisis**

En la encuesta realizada dio como resultado que el 67% del encuestado contestaron que la comunicación asertiva si puede afectar las relaciones laborales dentro de la empresa, por lo tanto el 33% dicen que tal vez no afecta.

**Interpretación**

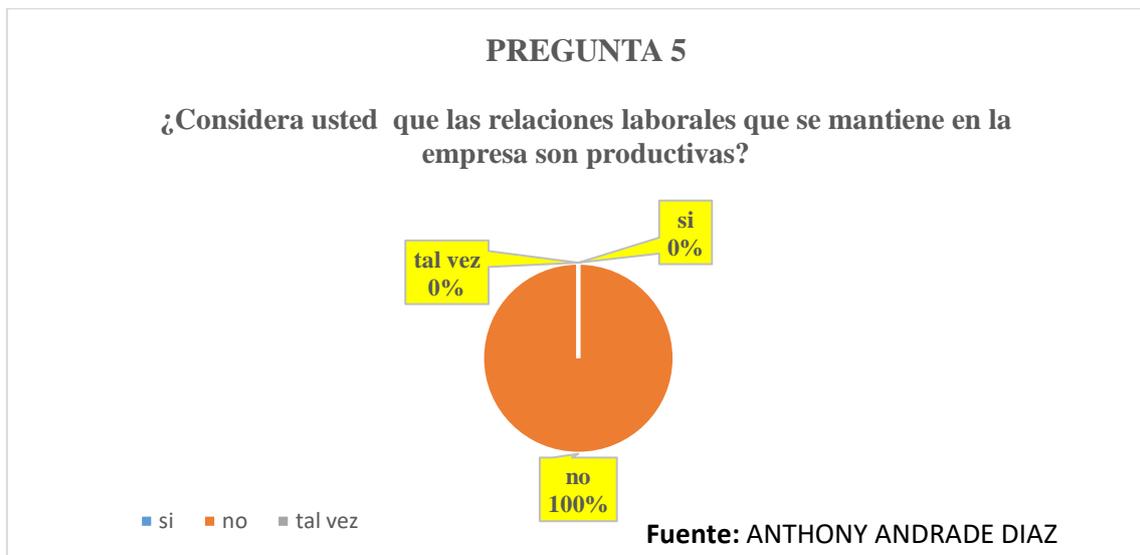
Los resultados obtenidos de la pregunta de la primera variable revelaron que la comunicación asertiva en el departamento de fiscalización si afecta en las relaciones laborales de las secretarias, pues este tipo de problema genera muchas consecuencias como bajo rendimiento para desarrollar las actividades.

5. ¿Considera usted que las relaciones laborales que se mantiene en la empresa son productivas?

Tabla N° 5 relaciones laborales

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	0%
NO	0	100%
TAL VEZ	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Grafico N°5 relaciones laborales



### Análisis

En la encuesta realizada dio como resultado que el 100% del encuestado contestaron que las relaciones laborales que se mantienen en la empresa no son productivas por los inconvenientes que se presentan.

### Interpretación

Los resultados obtenidos de la pregunta de la segunda variable revelaron que las relaciones laborales en el departamento de fiscalización no son tan buenas por lo que esto hace que la empresa no sea productiva por el bajo rendimiento para desarrollar las actividades.

6. ¿Cree usted que la falta de comunicación asertiva ayuda al desarrollo de la empresa?

**Tabla N.- 6 Comunicación asertiva**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	100%
No	0	0%
Tal vez	2	0%
TOTAL	3	100 %

**Gráfico N°6 Comunicación asertiva**



### **Análisis e interpretación**

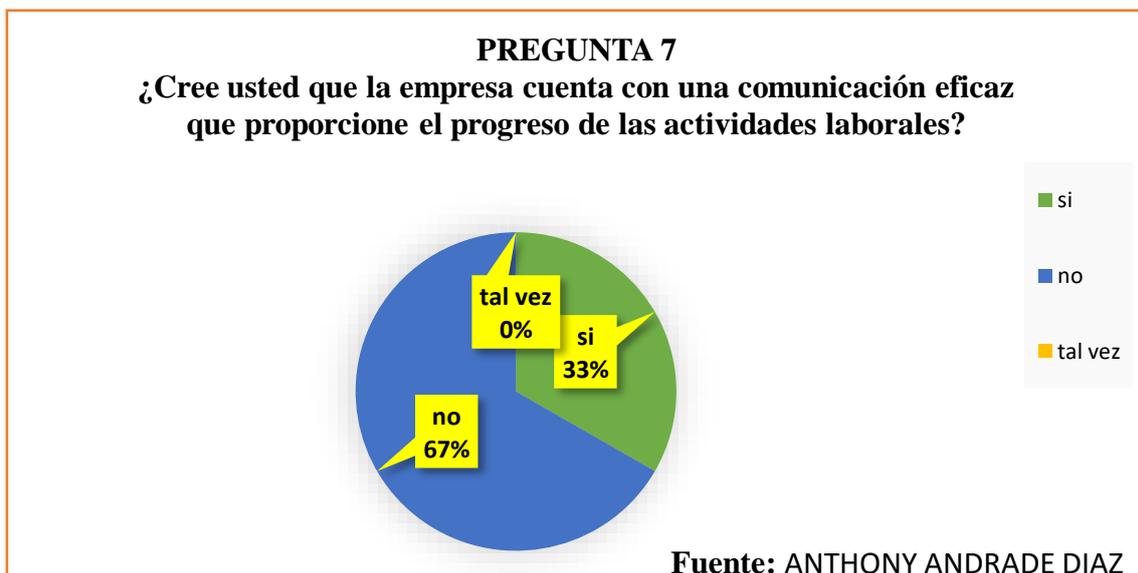
Con la encuesta empleada se logró determinar que el 100% de las secretarías consideran que la falta de comunicación si ayuda al desarrollo de la empresa. Con estos resultados se determinó que los empleados están dispuesto a poner en práctica el buen uso de la comunicación para mejorar la productividad.

7. ¿Cree usted que la empresa cuenta con una comunicación eficaz que proporcione el progreso de las actividades laborales?

**Tabla N.- 7 Comunicación asertiva**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	1	33%
No	2	67%
Tal vez	0	0%
TOTAL	3	100 %

**Grafico N°7 Comunicación asertiva**



**Análisis e interpretación**

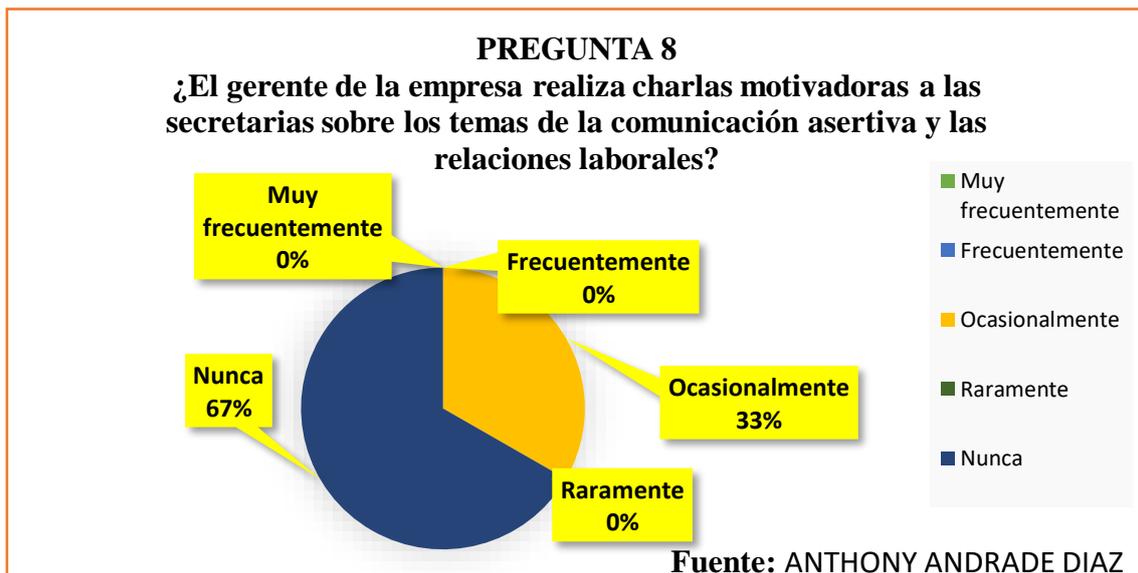
Con la aplicación de la encuesta se determinó que el 67% de las secretarias dicen que en la empresa no se está usando la comunicación de una buena manera mientras que el 33% dicen que sí. Con estos resultados se determinó que la mayoría de las secretarias no están satisfechas con el tipo de comunicación que se utiliza en la empresa.

**8. ¿El gerente de la empresa realiza charlas motivadoras a las secretarias sobre los temas de la comunicación asertiva y las relaciones laborales?**

**Tabla N.-8 Neutral**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	1	33%
Raramente	0	0%
Nunca	2	67%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>

**Grafico N° 8 Neutral**



**Análisis e interpretación**

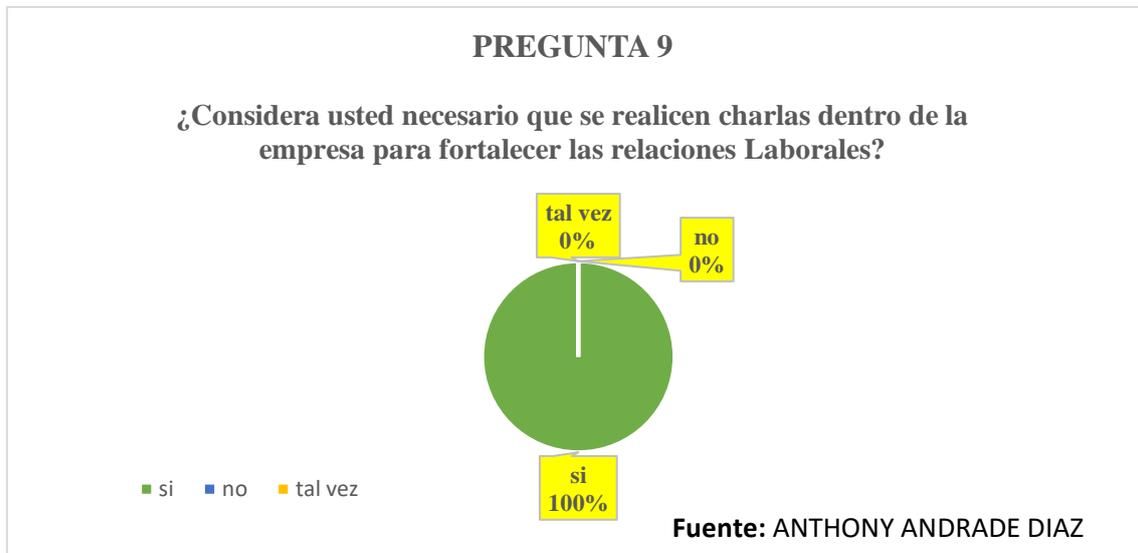
En esta pregunta se pudo determinar que el 67% de las secretarias dicen que no reciben ningún tipo de capacitación sobre temas de comunicación asertiva de las relaciones personales por parte de la institución y de ningún directivo mientras que el 33% dicen que sí.

**9. ¿Considera usted necesario que se realicen charlas dentro de la empresa para fortalecer las relaciones Laborales?**

**Tabla N° 9 posible solución**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	3	100%
NO	0	0%
TAL VEZ	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

**Grafico N° 9 posible solución**



**Análisis**

La encuesta realizada con la pregunta relevante a la posible solución dio como resultados el 100% de las secretarías del Departamento de Fiscalización están de acuerdo en que se realicen charlas para fortalecer las relaciones laborales.

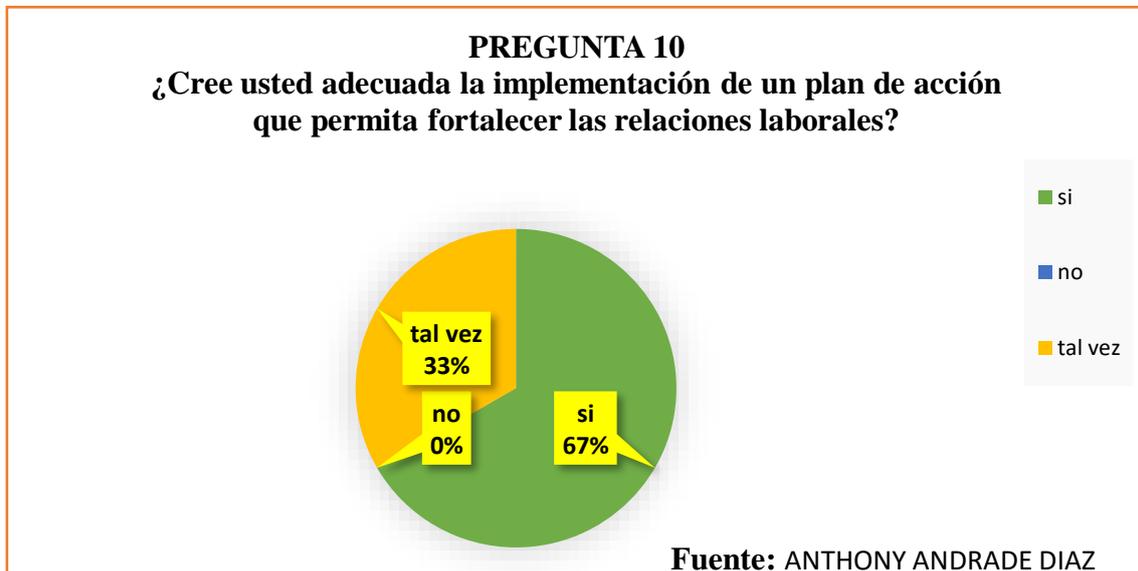
**Interpretación**

Los resultados obtenidos de la pregunta de la segunda variable revelaron que las secretarías si están de acuerdo en recibir las charlas para mejorar las relaciones laborales en la empresa.

**10. ¿Cree usted adecuada la implementación de un plan de acción que permita fortalecer las relaciones laborales?**

**Tabla N.- 10 relaciones laborales**

OPCIONES	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
Si	2	67%
No	0	0%
Tal vez	1	33%
TOTAL	3	100 %



**Análisis e interpretación**

Los resultados obtenidos en esta pregunta muestran que el 67% si creen adecuada la implementación de un nuevo plan de acción para mejorar en el área profesional y personal. De acuerdo a los resultados de la encuesta los empleados están de acuerdo en que se implemente un nuevo plan de acción para que ayude a mejorar el rendimiento profesional y la productividad de la empresa.

ANEXO 3



Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos



Revisión con la docente tutora del avance del estudio de caso



Revisión con la docente tutora del proyecto final del estudio de caso



Realización de la encuesta a la secretaria general del Departamento de Fiscalización del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos



Realización de la encuesta a la secretaria del coordinador del Departamento de Fiscalización del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos



Realización de la encuesta a la secretaria de los fiscalizadores del Departamento de Fiscalización del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos