



## **Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí**

### **TEMA:**

La asertividad y la conducta apropiada aplicada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi en el periodo 2018.

### **AUTORA:**


Conforme Zambrano Diana Beatriz

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo  
Carrera de Secretariado Ejecutivo**

Manta, febrero 2018

## **TEMA**

La asertividad y la conducta apropiada aplicada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi en el periodo 2017-2018.

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A).</b>	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.</b>	<b>REVISIÓN: 1</b>
		Página III de 79

## CERTIFICADO DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 81 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es **“La asertividad y la conducta apropiada aplicada en el personal administrativos y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi periodo 2017-2018”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita **Conforme Zambrano Diana Beatriz**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2011-2017, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 06 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Dra. Mónica Espinoza  
**Docente Tutor(a)**  
**Área:**

## **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es La asertividad y la conducta apropiada aplicada en el personal administrativos y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi periodo 2017-2018, realizado por la Srta. Conforme Zambrano Diana Beatriz, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 06 de febrero del 2018

Dra. Mónica Espinoza  
Tutora

## **DEDICATORIA**

La presente tesis va dedicada a: A Dios porque es la principal fuente de vida y quien da sabiduría a cada ser humano, a mi madre y a mis hermanos por ser el apoyo fundamental en este sueño cumplido, a mis docentes por compartir el salón siempre con la mejor actitud, brindando sus enseñanzas y aprendizajes, que con sus sabios consejos hicieron que este anhelo se convirtiera en realidad a mis compañeras que estuvieron a mi lado siempre dándome su apoyo total y su amistad desde los inicios de mi carrera de Secretariado Ejecutivo.

Conforme Zambrano Diana

La autora.

## **RECONOCIMIENTO**

- Agradezco a Dios porque fue el eje principal para haber logrado de manera satisfactoria algo que parecía imposible.
- A mi familia y a mi esposo por el apoyo moral mientras realizaba mis estudios y por estar a mi lado en cada momento de mi vida.
- A la Dra. Mónica Espinoza Palma, maestra y directora de tesis por su paciencia y apoyo constante, una profesional muy responsable a su trabajo.

Gracias.

Conforme Zambrano Diana

La autora

TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
INDICE.....	VI
RESUMEN.....	VII
INTRODUCCION .....	1
CAPÍTULO I .....	10
1.1 Antecedentes Investigativo .....	10
1.2 Fundamentacion legal .....	11
1.3 Fundamentacion filosofica .....	12
CAPÍTULO II.....	14
Aserividad .....	14
2.1 Definición .....	14
2.2 Porque es importante ser asertivo .....	15
2.3 Caracteristicas de una persona asertiva .....	15
2.4 Técnicas asertivas .....	16
2.5 Derechos asertivos .....	18
2.6 Beneficios de asertividad .....	19
2.7 Habilidades asertivas .....	21
2.8 Principales causas de la falta de asertividad.....	23
CAPÍTULO III .....	25
La conducta apropiada .....	25
3.1 Definición .....	25
3.2 Tipos de conductas .....	25
3.3 Con quien nos relacionamos .....	27
3.4 La conducta hacia la organización .....	27
3.5 La importancia de las conductas en una organización.....	28
3.6 Conductas irresponsables de un profesional .....	29
3.7 Aspectos de comportamiento organizacional.....	34
Diagnóstico o estudio de campo .....	38
Análisis de los resultados obtenidos en la encuesta .....	39

Análisis de los resultados obtenidos en en el test de asertividad.....	49
Análisis de los resultados obtenidos en la entrevista .....	51
Diseño de la propuesta .....	53
Tema.....	53
Introducción.....	53
Objetivos .....	53
Objetivo general .....	53
Objetivos Especifico .....	54
Metodología del trabajo .....	54
Presupuesto de la estrategia de capacitación.....	58
Cronograma de la estrategia de capacitación.....	58
Conclusiones.....	59
Recomendaciones .....	60
Bibliografía .....	62
Webgrafía.....	63
ANEXOS .....	64
Anexo 1: Evidencias fotográficas .....	64
Anexo 2: Encuesta .....	65
Anexo 3: Entrevista.....	66
Anexo 4: Test.....	68



## **Resumen**

El objetivo de este trabajo investigativo se basó en determinar la aplicación de la asertividad y la conducta apropiada en el personal administrativo y de servicio, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, basado en la investigación empírica recogida a través de las teorías de autores que aportan para caracterizar las variables en estudio, además de la aplicación de técnicas de observación, encuestas y entrevistas lo que permitió determinar la necesidad de desarrollar una estrategia para incrementar las habilidades sociales como lo es la asertividad y que permita fortalecer la conducta apropiada en el personal que colabora en la institución, esto debido a que existen debilidades y deficiencias que influyen a la baja calidad de los servicios que se brinda.

Para la función administrativa de una empresa, se debe considerar como un factor constante y permanente la actitud asertiva y una conducta apropiada, lo que ayuda a la mejora continua en la empresa, como base primordial en el logro de los objetivos planteados, basadas en un sistema de valores, comunicación y un claro direccionamiento gerencial.

## **Summary**

The objective of this research work was based on determining the application of assertiveness and appropriate behavior in the administrative and service personnel, in the Municipal Autonomous Decentralized Government of Montecristi, based on empirical research collected through the theories of authors contribute to characterize the variables under study, in addition to the application of observation techniques, surveys and interviews which allowed to determine the need to develop a strategy to increase social skills such as assertiveness and to strengthen appropriate behavior in staff that collaborates in the institution, this because there are weaknesses and deficiencies that influence the low quality of the services provided.

For the administrative function of a company, it should be considered as a constant and permanent factor the assertive attitude and appropriate behavior, which helps the continuous improvement in the company, as a fundamental basis in the achievement of the objectives set, based on a system of values, communication and a clear managerial directio

## INTRODUCCIÓN

La Asertividad considerada como habilidades y cualidades que tiene todo individuo para expresar los pensamientos de manera responsable y directa, saber decir lo que se quiere sin violentar las opiniones de los demás, porque todos merecen el mismo trato al momento del diálogo, el ser asertivo se relaciona a la conducta apropiada que tengan los trabajadores en su campo laboral y personal al momento de tomar alguna decisión, esta debe relacionarse con responsabilidad tomando en cuenta las opiniones de los demás para que sean aceptadas, y así mejorara el comportamiento de las personas, logrando paso a paso las metas planteadas y explotar al máximo el talento y de esta forma conseguir de todo lo logrado.

Se considera que ambas variables están íntimamente relacionadas debido a que, si la persona cuenta con la habilidad de ser asertiva o asertivo, su conducta reflejará el positivismo, el respeto a los demás y la manera apropiada de comunicar y entender al otro como tal, lo que le permitirá plantear soluciones en donde todos sean ganadores, esto hará que en las empresas o instituciones sus colaboradores presenten una conducta apropiada en el cumplimiento de sus actividades laborables. Lo que en la actualidad se estila es la conducta inapropiada del personal administrativo que lacera en muchos de los casos con sus expresiones y gestos al usuario que solicita ser atendido.

Por lo que se plantea como posible solución un programa de capacitación en asertividad que ayudará a tener confianza y buena autoestima, mejorando en su comportamiento, porque esa es la herramienta principal que dará efectividad a los objetivos planteados y así el clima de trabajo y de la vida personal será armonioso y con una visión distinta, a su vez sentirse útiles en la vida, que les permite mantener una situación económica, estable, y así mejorando sus condiciones de vida.

Este tema reviste de gran importancia, pues permitirá, aceptar y respetar las opiniones de cada ser humano, mostrando una conducta apropiada, en el

comportamiento ante los demás, que se verá reflejado de manera distinta y agradable con la finalidad de obtener motivación ante un resultado positivo en la comunicación fluida y agradable porque es imprescindible manejar con excelencia la personalidad.

Este proyecto de investigación trascenderá en la historia, debido a que las personas actuarán con responsabilidad y con sentido de pertenencia hacia la institución mejorando la conducta y mostrando al contexto una nueva visión de entidad del Municipio de Montecristi que permitirá construir historia, por la imagen principal para todos quienes forman parte de ella y sobre todo dará una perspectiva diferente.

Esta investigación fue factible porque se contó con el aval de todas las autoridades de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y docentes de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo; así mismo, se contó con la colaboración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, y en conjunto lograr mejorar todo aquello que se plantee, así se incrementará la confianza y la satisfacción al mantener un ambiente distinto para que la imagen de la institución sea el reflejo de un grupo de personas llenas de compromiso para la mejoría de la misma. También se contó con el material bibliográfico amplio que permitió fundamentar las variables, con la asesoría de un director de tesis y un asesor conocedor en el tema; además del recurso financieros y los materiales necesarios para concluir de manera exitosa con este proyecto.

Al referirnos a la palabra asertivo, de aserto se indica que este término proviene del latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. El término asertividad, fue utilizada por primera vez por WOLPE 1958, "expresión adecuada dirigida hacia otra persona, de cualquier emoción que no sea la respuesta de ansiedad".

La conducta asertiva es definida por Güell y Muñoz (2000) como la expresión apropiada de las emociones en las relaciones, sin que se produzca ansiedad o agresividad. La conducta asertiva debería ser la clave principal e importante de cada ser humano porque facilitaría entendimiento apropiado entre las personas, en la vida cotidiana se puede encontrar con varias situaciones, pero si existe asertividad permite que una persona pueda expresar adecuadamente sus habilidades.

García-Rincón de Castro (2010) menciona que una de las razones por la cual la gente es poco asertiva, es debido a que piensan que no tienen derecho a sus creencias, derechos u opiniones. En este sentido, es importante enseñar que la gente tiene la capacidad a defender sus derechos ante situaciones que a toda luz se consideran injustas. Tener un comportamiento, es saber escuchar a los demás con la respectiva educación; así mismo, decir las cosas que se cree ante las situaciones dadas con la finalidad de brindar respeto hacia las personas que están alrededor y ayudando a la igualdad de derechos; así poco a poco se convertirá en parte de todos, de manera que traerá felicidad y tranquilidad en todos los aspectos de la vida mostrando una conducta apropiada.

Watson John B. (2001) definió la conducta como lo que el organismo hace o dice, incluyendo en esta denominación tanto la actividad externa como la interna, de acuerdo con su propia terminología. La conducta es el comportamiento de cada individuo, la mayoría de las veces es gobernada por la mente; es decir, se puede desarrollar dentro de cualquier ciclo de la vida, el ser humano a medida que va adquiriendo experiencias va actuando de manera distinta, aun cuando no haya sido participante de ellas.

Con respecto a estas dos variables en estudio a nivel del país se ha encontrado en el repositorio la tesis elaborada por Guartatanga Barrera Alegría con el tema: “La comunicación asertiva y su incidencia en las empresarias independientes de la empresa Yanbal en la provincia de Santa Elena periodo 2010 – 2011” en la Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Sociales y de Salud carrera de comunicación social con el previo a la obtención titulación del grado de Licenciada en Ciencias de la Comunicación Social. Quien llega a las siguientes conclusiones:

La asertividad se refiere a defender los derechos propios expresando lo que se cree, piensa y siente de manera directa, clara en un momento oportuno y respetando los derechos de los demás. La comunicación asertiva, considerada elemento dinámico de la empresa, debe ser tomada muy en cuenta por los gerentes ya que va a ayudar mucho en el manejo de sus empleados y en todas sus negociaciones. Las Organizaciones buscan que los trabajadores sean innovadores, tengan iniciativa y confianza en sí mismos; que participen y que tengan poder de decisión y sobre todo sean asertivos en todo momento.

Otro tema investigado por: Moscoso, María Elisa hace referencia a: "Diagnóstico y diseño de una propuesta de inversión psicoterapéutica según el modelo integrativo ecuatoriano para desarrollar y mejorar la asertividad en el 2008, dirigido a estudiantes de los primeros ciclos comunes de la escuela de administración de empresas de la universidad del Azuay "del departamento de educación continua previa a la obtención del título de Magíster en Psicoterapia Integrativa. Quien detalla entre sus conclusiones que:

La asertividad es una habilidad social que permite expresar libremente sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno y de la forma adecuada, incrementando así el auto respeto, la confianza y seguridad en uno mismo; y mejorando la aceptación y el respeto de los demás produciendo bienestar. Existen diversos tipos de reacciones frente a una situación: la respuesta asertiva sería la esperada en la mayoría de ocasiones, sin embargo la conducta pasiva es muy frecuente en nuestro medio atribuida a factores socio-culturales, por otra parte, la conducta agresiva se observa con menor frecuencia.

Las causas de los problemas de asertividad pueden derivarse de deficiencias biológicas, cognitivas, conductuales, afectivas, familiares o del medio ambiente en el que se desarrolla la persona, todas estas al relacionarse se potencializan generando graves problemas en las relaciones interpersonales deteriorando la calidad de vida de las personas.

Con respecto a las conclusiones de las tesis, cabe mencionar que casi todos llegan a una misma conclusión, que tanto la asertividad como la conducta son imprescindibles en la vida del ser humano, es importante considerar que todo lo que se hace deba ser enfocado en el presente y futuro porque será el beneficio de toda una vida.

En toda circunstancia, es el individuo quien tiene la responsabilidad de hacer las cosas de manera correcta y precisa por lo tanto, mientras más aumenten las habilidades y el comportamiento del ser humano dará la facilidad de lograr cada objetivo planteado y satisfacer las necesidades en el ámbito de la vida diaria, en caso que se cometan errores, saber rectificar y tomar en cuenta que se puede volver a intentarlo de manera concisa y considerar que todo son capaces de cultivar muchas cualidades con las que se pueden enfrentar cualquier dificultad de forma que ayude a mantener la asertividad y una conducta apropiada con todos los demás.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, está ubicado en la provincia de Manabí, en la ciudad de Montecristi en la calle Sucre y Aníbal San Andrés. La entidad dispone de 408 servidores entre empleados y trabajadores y posee un presupuesto anual de aproximadamente \$ 22'000,000 para la prestación de servicios y ejecución de obras y proyectos.

Misión Municipal, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi contribuye a la sociedad del cantón Montecristense, brindando obras y servicios públicos de buena calidad en forma equitativa respetando la biodiversidad y a la diversidad cultural en consecución del buen vivir, además trabaja con transparencia y crea espacios para la participación protagónica de la república y además leyes conexas ,con lo que promueve el desarrollo cantonal planificado y sustentable del cantón en el corto mediano y largo plazo.

Para la realización de esta investigación se ha planteado la siguiente pregunta:  
¿De qué manera un programa de capacitación en asertividad puede favorecer la conducta apropiada en el personal administrativo y de servicio del municipio de Montecristi periodo 2017?

Por lo cual se hace meritorio despejar las siguientes tareas científicas:

- ¿Que conocimientos teóricos\_ prácticos poseen sobre asertividad y conducta apropiada, el personal administrativo y de servicios del Municipio de Montecristi?
- ¿Que proceso aplica el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi para desarrollar la asertividad como medio que favorezca la conducta apropiada?
- ¿Cuál es la conducta aplicada por el personal administrativo y de servicios del municipio de Montecristi, Que permita evidenciar la aplicación de la asertividad y la conducta apropiada?
- ¿Qué tipo de programa de capacitación permitirá fortalecer la conducta apropiada en el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi?

Dentro de esta investigación se plantea como objetivo general: Elaborar un programa de capacitación en asertividad, que favorezca la conducta apropiada en el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi. Los objetivos específicos se formularon de la siguiente manera:

- Determinar que conocimientos teóricos \_prácticos poseen el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi sobre la asertividad que favorezca la conducta apropiada.
- Identificar qué proceso aplica el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi, para desarrollar la asertividad como medio que favorezca la conducta apropiada.



- Diagnosticar la conducta aplicada por el personal administrativo y de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi que permita evidenciar la aplicación de la asertividad y la conducta apropiada.
- Determinar un programa de capacitación que permitirá fortalecer la conducta apropiada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi.

La hipótesis de trabajo presentada en la investigación es la siguiente: La aplicación de un programa de capacitación sobre asertividad favorecerá la conducta apropiada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi 2017.

Resulta necesario el trabajo colaborativo para mejorar el desarrollo organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, por ello la investigación se centra en determinar cómo variables tanto dependientes como independiente que permitan visualizar la problemática a tratar, por lo cual se determina que la variable independiente sea “La asertividad” y la variable dependiente “La conducta apropiada”.

El Nivel o tipo de investigación se enmarcó en el tipo: Descriptivo: debido a que se observaron los hechos o fenómenos y de estos se realizó una descripción detallada y Propositiva: fue de tipo propositiva puesto que luego de realizada la descripción se planteó como solución una propuesta.

Los métodos que se utilizaron para el desarrollo de la tesis fueron: Inductivo porque es el método científico que alcanza todas las conclusiones generales partiendo desde la observación de los hechos, que se produce durante toda la investigación, el otro método que se empleo fue el analítico porque consiste en la descomposición de los elementos que ayudará a observar las causas, la naturaleza y los efectos, de esta manera se puede comprender y conocer con claridad el comportamiento del objeto de estudio.

Se utilizó el método empírico porque es un método de observación que dará la facilidad de obtener la mayor cantidad de información más profunda desde el campo de un fenómeno natural logrando el análisis perfecto para llegar a una conclusión clara y concisa. Teórico porque permitió obtener nuevos conocimientos del proyecto porque cumplen una función extraordinaria que es la mejora de la interpretación de todos los datos encontrados.

Las técnicas que se utilizaron, permitieron tener una visión clara de la problemática la cual se la hizo a través de la Observación; Se consideró esta técnica porque a través de ella se pudo distinguir y darse cuenta cuáles eran los fenómenos que ocurren en el campo de la investigación y a través de la Encuesta porque esta técnica fue utilizada con el propósito de recolectar datos que se le hizo a un grupo de sujetos con la finalidad de obtener determinada información necesaria para la investigación y la entrevista; porque ayudo a obtener información hablada y personificada sobre los acontecimientos y así poder obtener la recolección de datos y con la técnica Test; esta técnica en la investigación permitió apreciar un sinnúmero de cualidades de los individuos y así ayuda a definir y organizar todos los datos extraídos de dicha investigación planteada.

Se consideró como población o universo a las personas que cumplen diferentes funciones en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi; tal como fue de 1 Alcalde, 3 Concejales, 21 Personal Administrativo y 2 Conserjes. La muestra se tomó directamente del campo a investigar en este caso se toma la población con un total de 27 personas.

La recolección de la información será de fuentes: Primarias, la información primaria será tomada del mismo lugar donde sucede los hechos o fenómenos en estudio. Secundaria, La información secundaria será extraída o tomada de textos, folletos, ensayos, artículos, periódicos y sitios webs.

# CAPÍTULO I

## 1.1 FUNDAMENTACIONES

Debido a los múltiples usos que se le ha dado al término asertividad, es importante mencionar a: Riso Walter (2013), plantea que el ser una persona asertiva significa ser capaz de “ejercer y/o defender” los derechos individuales como por ejemplo decir “no”, expresar una opinión contraria, entrar en desacuerdos con otros y sin dejarse manipular expresar los sentimientos negativos.

Se podría mencionar la importancia que tiene la asertividad en el ser humano, pues da la capacidad de entender y de comportarse ante cualquier situación permitiendo tomar la mejor decisión sin alteraciones ni mucho menos tratar de manera déspota a los demás; saber identificar sus propias ideas y poderlas explicar con la mejor actitud ganándose la confianza de los sujetos que los rodea, de esta forma hacer valer sus propios derechos.

La idea de Rodríguez Estrada y Serralde (2010) una persona asertiva se caracteriza por sentirse libre para manifestarse, puede comunicarse con personas en todos los niveles; desde familiares, amigos, extraños o público en general en forma siempre abierta, franca, directa y adecuada, teniendo siempre una orientación activa en la vida que le hace sentirse libre para expresarse emocionalmente e ir tras los objetivos propuestos.

La persona que se considere tener asertividad es quien mantiene tranquilidad ante cada circunstancia y logra defender sus derechos dándole siempre prioridad a los suyos, sin dejarse llevar por la opinión de los demás, defendiendo las necesidades correspondientes conllevándolos a que sus habilidades sean exploradas y así aprender, siendo juicioso, y cada día facilitando mejores relaciones, haciendo cambios constructivos para lograr metas personales.

Castanyer, Olga (2013), mencionan que: la asertividad es una herramienta poderosa que logra cambiar a las personas” A medida que pasan los años, las personas dependiendo de las experiencias que les toca vivir, van cambiando su manera de pensar y de actuar, logrando así una expresión clara y precisa, que se consideraría como la base fundamental para la integración ante las demás personas, cada individuo logrará tener mejor comportamiento y facilidad de comunicación así se logrará tener confianza en sí mismo y con los otro seres, logrando una mejor actitud.

## **1.2 Fundamentación Legal**

Se darán énfasis algunos artículos que tiene relación con este proyecto de investigación:

Código del trabajo: Art. 17.- Derecho a la libertad de expresión y opinión. - Todas las personas tienen derecho a expresarse y opinar libremente de cualquier forma y por cualquier medio, y serán responsables por sus expresiones de acuerdo a la ley.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 4 Obligaciones del empleador: literal 13) tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra u obra. Algunos artículos de dicha constitución del buen vivir:

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional.

### **1.3 Fundamentación Filosófica**

Janda William 1998, La palabra asertivo, de aserto, proviene del latín asertus y significa afirmación de la certeza de una cosa, por lo que se deduce que una persona asertiva es aquella que afirma con certeza. Se considera que la asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales. De ahí que es posible realizar un entrenamiento de la autoafirmación, que permita mejorar las habilidades sociales de las personas.

La asertividad es la seguridad que tiene cada ser humano, respetándose mutuamente y brindando confianza a los demás, aceptando las críticas de manera constructiva sin agredir los derechos de las persona, el saber manejar las emociones son habilidades positivas y correctas que puede demostrar ante cualquier situación que genere varios cambios a la vez, las buenas relaciones sociales hacen que la asertividad se apodere del cambio hacia un futuro productivo, ya sea en lo personal y profesional, porque ese será el comienzo de una vida llena de grandes éxitos, y así, conseguir las metas u objetivos al momento de realizar las funciones laborales, permitiéndose contar con la confianza del superior y compañeros; porque ser asertivo es, cada vivencia diaria de la vida y la manera de procesar éstas experiencias de manera positiva.

Por lo tanto, será necesario poder desarrollar éste tipo de conducta asertiva de manera que permita contar con una conducta satisfactoria y demostrar equilibrio al momento de solucionar cualquier conflicto, demostrando un correcto comportamiento sin actuar con agresividad, que hace que las demás personas se alejen originando rencor hacia nosotros.

Lagache, Daniel (s.f) La conducta (o el comportamiento) es el conjunto de operaciones, materiales o simbólicas, mediante las que un organismo en

situación tiende a realizar sus posibilidades y a reducir las tensiones que amenazan su unidad y lo motivan. El concepto de conducta es un instrumento significativo para cada ser humano, pues este comportamiento será útil y único para el estudio y aprendizaje diario. Pero; para, que pueda lograr adecuadamente este papel, es importante que pongan en práctica muchas de las emociones que tengan acumulado, y de esta manera logre desarrollar todas las actividades que sean planteadas.

Hernández José M. (2003), apunta que una conducta asertiva facilita un flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día. El ser humano ha olvidado los valores, eso hace que cada vez traten con indiferencias a personas que no tienen culpa de sus problemas personales, por eso es recomendable tener una expresión cordial, eso garantizará ganar confianza; permitiendo demostrar que cada individuo es capaz de hacer cosas buenas y maravillosa de su vida, el ser humano es feliz desde el primer momento que acepta las críticas de manera humilde y sencilla porque será desde ésta conducta la que permitirá una mejor manera de ver la realidad de las cosas.

## **CAPÍTULO II**

### **LA ASERTIVIDAD**

#### **2.1. Definición**

Casas-Anguera (2014), la Asertividad es entendida como una conducta que afirma, asegura y ratifica las opiniones propias en situaciones interpersonales y tiene como consecuencia producir y mantener auto refuerzos sin utilizar conductas agresivas hacia otros. Es importante tener en claro que al mantener la asertividad se logra una conducta apropiada, un comportamiento favorable en cada circunstancia de la vida; así mismo, se obtendrán resultados positivos permitiendo la confianza de sí mismo, sin forzar los sentimientos e ideas de las personas que rodean en el ámbito personal y laboral.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, en la actualidad atraviesan por un deficiente proceso de asertividad y de conducta apropiada entre compañeros y hacia las personas que frecuentan a diario el lugar, uno de los factores que intervienen dentro de esta problemática tiene que ver con el desinterés de los empleadores hacia la contratación del personal, lo que origina la poca atención laboral, que dificulta las labores dentro de los diferentes departamentos o áreas de trabajo.

Báez, M. (2013) afirma que “La asertividad es un modelo de relación interpersonal que consiste en conocer los propios derechos y defenderlos, respetando a los demás; tiene como premisa fundamental que toda persona posee derechos básicos o derechos asertivos”. En si el ser asertivo será eje principal que caracteriza a una persona, dependiendo el comportamiento serán juzgados y para evitar ser señalados se debe practicar un comportamiento agradable y específico para ser méritos de los demás.

Actualmente las personas tienen dificultad para relacionarse con los demás por lo que genera una mala comunicación, por eso es fundamental, que desde el

inicio de un trabajo haya acercamiento con todos, mejorando un ambiente de trabajo cálido y lleno de energías, así cada vez al relacionarse con los compañeros y clientes, ésta atención será de forma respetuosa y cordial; ganando respeto y enfrentar cada situación de manera asertiva y de esta manera el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi tendrán una conducta apropiada para cada circunstancia.

## **2.2 Por qué es importante ser asertivo**

Romero, Gerard (2006) considera que la asertividad importante para garantizar que las mejores relaciones aumenten las probabilidades de éxito en la vida y son un sello que identifica a los emprendedores exitosos y a los ganadores. Asertividad es el conjunto de cualidades y habilidades que capacitan para expresar los propios criterios, defender derechos y proclamar autenticidad respetando los derechos ajenos y sin inhibirse uno mismo. El día a día se compone de tomar decisiones las cuales deben ser las más acertadas; es decir, las que sean más asertivas. Ser asertivo, a menudo favorece el aumento de la confianza y seguridad en sí mismo, y esto puede mejorar la posición social y respeto de los demás.

## **2.3 Características de una persona asertiva.**

Guartantanga, Alegría, (2010). Menciona que “La persona asertiva expresa un sentimiento y una gran libertad para manifestarse, y comparte sus ideas, lo que es, lo que piensa, lo que siente, y quiere sin lastimar a los demás, porque esa es su naturaleza de emprendedor”.

- Posee la facilidad y libertad de comunicarse con las demás personas, ya sean conocidas o extrañas, se caracteriza porque su comunicación la hace en forma muy adecuada, franca, directa y abierta. Sus manifestaciones y acciones lo hacen con todo respeto especialmente a sí mismo y da a notar sus limitaciones, se da su propio valor, posee un alto estima muy alto; en resume se respeta y que se quiere a sí mismo y se acepta tal como es.



- Su vida se basa en un enfoque activo, se esfuerza en su trabajo, sabe lo que quiere y lo consigue, hace todo lo necesario para conseguir lo que tiene escogido como meta, no se espera pasivamente a que las cosas sucedan por sí sola, es más realizable que activo.
- Su mundo emocional lo acepta o lo rechaza con mucha sutileza, pero bien segura de lo que hace, escoge quienes serán sus amigos es bien selecta en este punto.
- Expresa libremente sus sentimientos y emociones. No se extralimita a ninguno de los dos extremos, deja a un lado la expresión agresiva y destructiva y por otro lado la represión.

Todas estas características ya mencionadas por ésta autora; tienen habilidades fundamentales para cada individuo, y que a la vez son necesarias e importantes, para que el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, en el desarrollo de sus actividades las apliquen de manera que se vea reflejado en el desempeño laboral, evitando así la aplicación de conductas inapropiadas que perjudica su desenvolvimiento, lo que permitirá mejora actitudes y aptitudes en el ámbito organizacional; mejorando la comunicación para beneficio de la imagen institucional

## **2.4 Técnicas asertivas**

Van-der Hofstadt (2005), en su libro de las habilidades de comunicación, explica una serie de técnicas asertivas que están orientadas a modificar el comportamiento de la persona adulta que las emplee, para hacer valer sus derechos y expresarse asertivamente en situaciones de conflicto. Dichas técnicas se presentan a continuación:

- Técnica del disco rayado: Consiste en repetir su punto de vista con tranquilidad, sin despistarse ni dejarse ganar por aspectos irrelevantes a la conversación. Ejemplos: “Si, pero lo que yo digo es... “Entiendo, pero creo que lo que necesitamos es...”.
- Técnica del acuerdo asertivo: Responda a la crítica admitiendo que ha cometido un error, pero separándola del hecho de ser una buena o mala

persona. Ejemplo: “Si, empecé la reunión tarde, pero en general suelo ser bastante puntual”

- Técnica de la pregunta asertiva: Consiste en incitar la crítica con el fin de obtener información para emplearla en su propia argumentación. Ejemplo: “Dice que no le convence mi idea, pero ¿qué es lo no le agrada exactamente?”
- Técnica para procesar el cambio: Desplace el foco de la discusión hacia el análisis de lo que ocurre entre su interlocutor y usted, dejando aparte el tema. Ejemplo: “Nos estamos saliendo del tema y acabaremos hablando de cosas pasadas mejor volvamos al problema”
- Técnica de la claudicación simulada: Aparente ceder terreno, pero sin hacerlo realmente, es decir, se debe mostrar de acuerdo con el argumento de la otra persona, pero sin cambiar la postura propia. Ejemplo: “Es posible que tengas razón, seguramente podría ser más generoso, pero en realidad...”
- Técnica de ignorar: Ignore la razón por la que su interlocutor parece estar enfadado y aplase la discusión hasta que éste se encuentre tranquilo. Ejemplo: “Creo que ahora estás un poco alterado. Lo mejor es que te tranquilices y hablemos más tarde”
- Técnica del quebrantamiento del proceso: Responda a la crítica que intenta provocarle con una sola palabra o frase lacónica y breve para disminuir las posibilidades de contra argumentación. Ejemplo: “Sí”, “No”, “Quizá”, “es posible”
- Técnica de la ironía asertiva: Responda positivamente a la crítica hostil. Ejemplo: “Gracias, que amable”.
- Técnica del aplazamiento asertivo: Aplase la respuesta a la afirmación que intenta desafiarle hasta que se sienta tranquilo y capaz de responder a ella apropiadamente. Ejemplo: “Prefiero reservarme mi opinión al respecto”, “No quiero hablar de eso ahora”.

Es fundamental que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi, exista asertividad en el profesional; que les permita defender sus derechos sin dejar de lado las opiniones de los demás, ganando confianza, lo

que les ayudará a sentirse seguro de sus cualidades, manteniendo equilibrio en sus emociones. Debe ser importante que las técnicas mencionadas sean aplicadas en el lugar de trabajo desde el primer momento, pero cabe recalcar que estas habilidades sociales deberán ser estudiadas y el personal entrenado para permitir desarrollar las habilidades y conocimientos de manera que logre una comunicación asertiva.

## **2.5 Derechos Asertivos**

Van-der Hofstadt (2005), Existen una serie de derechos expresados a manera de decálogo en forma de afirmaciones sobre las responsabilidades, límites y obligaciones inherentes a las personas que practican en su vida la comunicación asertiva.

1. Derecho a valorar y conocer nuestro propio comportamiento, pensamientos y emociones, y ser congruentes con ellos. Cada individuo debe ser el protagonista y responsable de sus propias actitudes, reconociendo cada error cometido a y su vez respetando cada decisión tomada.
2. Derecho a no dar razones o excusas para justificar nuestro comportamiento. La asertividad permite aceptar que el ser humano se pueda equivocar lo que le permitirá asumir la culpa y actuar en la rectificación de ese error.
3. Derecho a aceptar lo negativo y lo positivo. Es importante escuchar las opiniones de los demás que son generadas a raíz de las malas aptitudes, en ocasiones pueden ayudar para la vida diaria, sea en lo laboral o personal.
4. Derecho a decidir si nos incumbe o no la responsabilidad de ayudar a otras personas con problemas. Uno es responsable de ayudar o no a otras personas, siempre y cuando sea honesto con sí mismo y con los demás.
5. Derecho a cambiar de parecer. Cada ser humano tiene diferentes formas de pensar por lo que esto genera, que en situaciones se cambie de pensamiento ya sea negativo o positivo.
6. Derecho a cometer errores y a ser responsables de ello. Las personas a diario cometen errores ya sea por el estrés o cansancio que genera en

ámbito de trabajo, pero se debe estar atento para responsabilizarse de aquello.

7. Derecho a decir “No lo sé”. No siempre el profesional debe de ser perfecto y saber las cosas, en ocasiones tiene derecho a decir “No lo sé”, y si es necesario preguntar cualquier inquietud que tenga.
8. Derecho a decir: “No lo entiendo”. Esto se puede hacer con el respeto que merece la otra persona, logrando una aclaratoria o nueva explicación de lo que no entendió en su respectivo momento.
9. Derecho a decir: “No me importa”. Depende de cada persona aceptar si está o no contento con las decisiones tomadas, y no de los demás.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi; el personal administrativo y de servicio deberían conocer la importancia y la necesidad de aplicar la asertividad, para que se mejoren las relaciones interpersonales, y poder expresar opiniones y pensamientos asertivos, es la capacidad de autoafirmar derechos, sin dejarse manipular por los demás, es importante mencionar que estos derechos son imprescindibles en el ámbito personal y laboral, porque ayuda a evitar conflictos entre compañeros, manteniendo la capacidad de ser asertivos en cada comportamiento.

## **2.6 Beneficios de la Asertividad**

Sanz García, Montserrat (2013), menciona que la asertividad es necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera, entre los que destaca los siguientes:

- Favorece la confianza en la capacidad expresiva. En el ámbito laboral es necesario que cada expresión sea favorable para la empresa, y tenga una visión diferente.
- Potencia la autoimagen positiva. Es considerable que se den a conocer ideas y pensamientos los cuales van hacer expresado hacia los demás, de manera que la institución se llene de satisfacción el trabajo brindado.

- Promueve el sentido de eficacia personal. Al realizar la actividad eficiente se estará logrando una mejora para la organización y se llenará de satisfacción personal por el logro obtenido.
- Genera bienestar emocional. Se debe aprender a escuchar las necesidades emocionales, esto ayudará a tener autoestima saludable y los pensamientos serán positivos; obteniendo así, un comportamiento favorable dentro del ámbito laboral.
- Mejora la imagen social pues promueve el respeto de los demás. Si cada individuo que pertenece a una institución presta atención a su comportamiento y actitud positiva estará generando y competitividad dentro de la empresa.
- Favorece las negociaciones y el logro de objetivos que dependan de la comunicación. Se puede decir que si hay deficiencia en la institución los resultados al momento de negociar serán insatisfactorios; una buena comunicación ayudará a definir con claridad y llena de éxitos los intereses de la negociación.
- Aumenta la autoestima. La autoestima nace de la mente, por lo que es imprescindible, mantener un buen clima organizacional para que no afecte ni a la empresa ni al compañerismo.
- La comunicación asertiva acerca al logro de los objetivos y la eliminación de la ansiedad. Una comunicación llena de pensamientos asertivos ayuda a que la comunicación sea transparente debido a que se efectuó con claridad para el cumplimiento de los objetivos planteados para beneficios de la empresa.

El personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi debería tener conocimientos sobre los beneficios de la asertividad, lo que ayudaría a realizar de manera eficiente las actividades laborales, y que cada vez las gestiones sean favorables, tanto en lo personal y laboral, logrando así una visión diferente de la institución; así obtendrán una comunicación clara, y adecuada, ganando el respeto de los demás.

## 2.7 Habilidades asertivas

Vargas-Mendoza y Jaime Ernesto (2010), estos autores afirman que para mejorar la interacción con otras personas simplemente lo que todos deben aprender son algunas habilidades, Por ejemplo:

- Defender sus derechos: en cada circunstancia el ser humano debe hacer valer sus derechos, es lo principal que debe de mantener en su mente, dejando claro que todos son iguales.
- Solicitar cambios de conducta a otras personas: Si no está conforme con la conducta de alguien, puede recomendarle que puede cambiar su comportamiento, haciéndoles saber que si lo hace estaría mejorando su bienestar personal.
- Pedir favores o Decir cumplidos: se debe reconocer el esfuerzo y dedicación de los demás, y tener la confianza de pedir favor cuando sea necesario considerando que las ideas del otro son de ayuda.
- Decir no: en ocasiones cuando ocurre desacuerdos entre individuos, se tiene la necesidad de dar a conocer su punto de vista, porque la decisión está en cada uno.
- Dar una queja: sea en el hogar o dentro de la empresa, es necesario dar quejas al superior siendo esta para la mejora de todos.
- Manejar su comunicación no verbal: saber controlar la comunicación negativa que en ocasiones no se puede manejar.
- Iniciar una plática: no esperar a que alguien tenga que dar inicio a una plática, se debe tener iniciativa en cada momento de la vida.
- Establecer conversaciones: entrar en confianza con los demás, hablar de cualquier tema con la finalidad de establecer conversaciones y lograr un ambiente de agrado.
- Interactuar en grupo: creer que cada uno tiene la capacidad de interactuar en grupo, tomándolo como dinámica, como algo divertido que dará como resultado nuevas experiencias adquiridas.

- Interactuar con personas de estatus diferentes: para establecer una conversación se debe hacer con toda persona, no importa religión ni raza, porque todos son iguales y merecen respeto por igualdad.
- Conseguir amigos: tener presente que el lugar de trabajo se convierte en él un segundo hogar, en el cual se va a trabajar, pero a la vez los compañeros serán los amigos con los que se vive a diario conocimientos y se debe valorar eso
- Discutir y Negociar: para lograr un resultado positivo al momento de negociar; se debe establecer una discusión para obtener ganancias productivas que generen ingreso para la empresa.
- Actuar en un conflicto: tener la seguridad de sí mismo para dar solución al problema, brindando alternativas que sean favorables para los que son participe del conflicto, que en ocasiones es provocado por el estrés.
- Tomar decisiones: arriesgarse, demostrando la capacidad que se tiene para ejercer diferentes tipos de cargo en el que se exigirá tomar decisiones en cambios establecidos por la institución una nueva visión empresarial.
- Separarse de relaciones inadecuadas: en cualquier lugar habrá situaciones desagradables en las relaciones interpersonales, es mejor evitarlas y concentrarse en el trabajo.

Ciertas habilidades tienen valor primordial en el personal Administrativo y de Servicio del Municipio de Montecristi para el desarrollo del ámbito laboral y personal, en ocasiones las acciones mal intencionadas ocasionan en los trabajadores una baja eficiencia, generando así; que las experiencias adquiridas no tengan validez a la hora de demostrar los conocimientos, es ahí cuando las conductas pueden dar un giro inesperado generando que terminen en una mala relación. Esto suele suceder cuando las habilidades como las que mencionan los autores anteriores no son tomadas en consideración, una forma de aplicar éstos conocimientos está en adueñarse de ellas y tomarlas en consideración para cada circunstancia presentada.

## 2.8 Principales causas de la falta de asertividad

La persona ha aprendido a ser asertiva de forma inadecuada, Ockrente, Isabelle, (2010) considera que al estar en contacto permanente con los seres humanos estos deben hacer uso de la comunicación porque “comunicar es conocer el terreno propio en donde se desenvuelve tanto laboral como social, saber anticipar y saber reaccionar. Una planificación bien diseñada puede establecer el marco de una política de comunicación más eficaz. Una personalidad innata en todo el sentido de la palabra no existe en relación con aportar con ideas asertivas, si se reciben asertividad bien caracterizadas de asertividad.

Una conducta asertiva se va afirmando por refuerzo e imitación. Es decir, por lo que se transmite por medio de los modelos que se toman de los comportamientos, también se lo aprende por medio de castigos y premios de partes de las personas más allegadas tales como padres, maestros, amigos, medios de comunicación, etc. Dentro del ámbito del aprendizaje de las personas que rodean pueden haber ocurrido diferentes casos:

- Castigo sistemático a las conductas asertivas: El castigo no solo se refiere específicamente al físico; aquí se considera todo tipo de desprecios, prohibiciones o recriminaciones.
- Falta de refuerzo suficiente a las conductas asertivas: La conducta asertiva puede ser que no haya sido castigada sistemáticamente, pero tampoco se confirma que es reforzada suficientemente. En esta relación las personas no aprenden a valorar la conducta como algo verdaderamente positivo dentro de una comunicación asertiva.
- La persona no ha aprendido a valorar el refuerzo social: Cuando una persona es indiferente a la sonrisa, simpatías, muestras de cariño y alabanzas de los demás, de esta manera no manejaría ningún comportamiento que estén en miras de obtenerlo ese objetivo.
- La persona obtiene más refuerzo por conductas no asertivas o agresivas: En el caso de una persona que tiene una conducta de ser indefensa, tímida, que denote un gesto de ayuda o apoyo continuo de



las personas que la rodean. La energía y el esfuerzo que requiere para tal motivo es muy poderoso. En una persona que tiene una actitud agresiva en ocasiones requiere de refuerzo, por ejemplo, “Ganar” una conversación o discusión, esta acción hace que se esfuerce y pueda llegar rápidamente en un corto plazo, debiendo ser agresivo por medio de asertividad.

- La persona no sabe discriminar adecuadamente las situaciones en las que debe emitir una respuesta concreta: Una persona que tiene la consideración de los demás, en ocasiones no puede identificar cuando su presencia debe ser oportuna o aceptada y cuando no lo es. O cuando puede tener control de un tema en común y cuando no lo debe tener.
- También puede ocurrir lo contrario cuando una persona es molesta socialmente, por ejemplo, es impertinente en ciertas ocasiones, hace malos chistes, o ríe cuando se debe estar callado.

## CAPÍTULO III

### LA CONDUCTA APROPIADA

#### 3.1 Definición

Algunas definiciones de la conducta.

Nuestra conducta y comportamiento es un reflejo de las impresiones que obtenemos en determinadas circunstancias.

Conducta: Parte o manera que los hombres gobiernan su vida y dirigen sus acciones.

La conducta hace referencia a las acciones propias de un individuo en su entorno social y su proceder ante diversas situaciones.

La conducta: forma en que percibimos nuestro entorno y procesamos la información depende de factores internos y circunstanciales en base a nuestra experiencia.

Pereira Carmen E. (2009)

El personal administrativo y de servicio deberían tener eficiencia, mostrando un comportamiento adecuado y preciso porque será quien conducirá al profesional a lograr resultados positivos generando así un excelente rendimiento dentro del Municipio de Montecristi. El profesional es el principal guía de su propia conducta, es así que tendrá la facilidad de gestionar con responsabilidad cada actividad logrando así que el rendimiento sea eficiente y que su capacidad sea reflejada en el resultado obtenido por el esfuerzo.

Chiavenato, Idalberto (2009) menciona que “la conducta o comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones” “Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones”. El comportamiento o conducta de las personas dentro de su lugar de trabajo debe ser el utilizada con eficacia para que la disciplina entre compañeros aumente y así la imagen de la organización estará reflejada para cualquier competitividad con otras entidades.

#### 3.2 Tipos de conducta

Petrovski, Arthur V. (2004) clasifica la conducta tomando en consideración las diferentes etapas de desarrollo por las que ésta transita:

- Conducta impulsiva

Esta conducta indica que, en ocasiones, no se termina de escuchar algo y rápidamente se sale a la defensiva ante los demás sin darle la debida importancia en saber cuál era la verdad de la historia. Simplemente se dice lo primero que es entendido. Las personas que prestan sus servicios en el Municipio de Montecristi en ocasiones reflejan una conducta impulsiva porque actúan sin pensar, y no reflexionan ante las consecuencias que son provocadas por su comportamiento. Muchos profesionales del Municipio tienen la costumbre de meterse en grandes conflictos tanto con sus compañeros y usuarios y esto es dado por la impulsividad que tienen en su personalidad.

- Conducta verbal

La conducta verbal es una de las más provocadas por las personas esto suele suceder cuando las emociones no son debidamente controladas y a la ligera se reacciona, de manera que se empieza a agredir a las personas que se frecuentan a diario; sin tomar en consideración que por esta mala conducta salen afectadas provocando alejamiento total de ellas.

Si el personal administrativo y de servicio se comunica a través de la conducta verbal y utiliza términos inadecuados, esto puede afectar a las personas que están alrededor, si los jefes de diferentes áreas se percatan de este mal compartiendo; podría llegar hasta el despido o simplemente sanciones que pueden reflejar a una persona con poco profesionalismo.

- Conducta comunicativa

Esta conducta es muy importante para cada ser humano a lo largo de la vida, porque es la comunicación que se practica a diario, de manera educada y transparente la cual conlleva a un mundo sin problemas, permitiendo así a dar a conocer un lenguaje lleno de evolución y esmero a llevarse bien con todos.

En si la conducta debe ser el eje principal para las diferentes áreas del Municipio de Montecristi porque caracteriza a cada persona, dependiendo del comportamiento serán juzgados y para evitar ser juzgados se debe practicar habilidades específicas para que cada vez la comunicación sea efectiva.

### **3.3 Con quién nos relacionamos**

López, Tino. (2015). La persistencia y permanencia de las conductas se fortalece por las comunidades con las que nos relacionamos. En la mayoría de las ocasiones se relaciona con personas dispares a la manera de entender la existencia de las cosas, pero de todo eso se puede sacar lo positivo, porque cada uno es diferente, pero a la vez hay cosas nuevas que en conjunto se puede aprender.

En ocasiones las inquietudes de las personas que requieren de ayuda son respondidas con una mala conducta de quién le está atendiendo, es así que los que trabajan en diferentes áreas del Municipio de Montecristi deben saber la importancia que reviste el usuario y el respeto y consideración que debe recibir, lo que demostraría la cultura y profesionalismo del colaborador de la institución de tal manera que juntos puedan llegar a acuerdos, por lo que brindando actitud positiva se lograr una excelentes relaciones y experiencias agradables.

### **3.4 La conducta hacia la organización**

López, Tino (2009), menciona que: “La conducta hacia la organización está caracterizada por las disposiciones que nosotros tenemos hacia nuestras propias tareas, la propia organización o nuestro superior inmediato. Hay tres conductas básicas que son el nexo entre la persona y el trabajo: la complacencia hacia el trabajo, el apego por el trabajo y la dedicación a la organización”.

- La complacencia hacia el trabajo: cuando una persona está satisfecha con el trabajo que desempeña su conducta será positiva para sí mismo y hacia la propia organización.
- El apego por el trabajo: Lo que provoca que se comprometa de una forma eficiente y emprendedora, y que se responsable de su productividad, interviniendo incluso en sus emociones.
- La dedicación a la organización: el trabajador debe tener una afinidad con la empresa a la que pertenece, lo que provocara en él un deseo de seguir en ella por mucho tiempo y sobre todo una simbiosis con las metas que se pretenden conseguir.

- Las conductas sí se pueden cambiar. A pesar de que las conductas se encuentran bastante insertadas en el interior, sí se pueden modificar. Muchas veces se fijan en los anuncios de la televisión lo que intentan provocar es un cambio de conducta del consumidor hacia un producto u otro. En el entorno laboral esto también puede ocurrir utilizando la formación organizacional, evolucionando las conductas negativas hacia el aumento de los procedimientos.

Estas conductas son distintas y no tienen por qué convivir en la persona del trabajador o colaborador, estos pueden mostrar apego por el trabajo y suscitar conductas provechosas hacia éste; sin embargo, puede no estar entusiasmado con la organización y aplicar una conducta negativa, ante ésta situación el colaborador debe analizar su permanencia o no en la organización, puesto que este tipo de conducta o comportamiento perjudica de manera directa a la imagen de la institución.

### **3.5 Importancia de las conductas en una organización**

Herrera Nava, Ana (2015), La importancia de la conducta o comportamiento en las empresas es un elemento vital para el buen funcionamiento de las organizaciones; sin embargo, hablar de comportamiento es complejo, porque la persona es única, por su manera de pensar, carácter, emociones, actitud, asimismo cada sujeto se ve diferente.

Las personas que trabajan de manera constante en diferentes áreas del Municipio de Montecristi tiene diferentes actitudes o comportamiento dando así una mala imagen al responder de manera negativas a las actividades o situaciones que se presentan en el ámbito laboral, unas pueden reaccionar de una manera positiva hacia el usuario, mientras que otras lo hacen de manera grotesca, agresiva que lacera o lastima a los demás, así una buena conducta dentro de la organización permitirá que alcance el rendimiento eficiente en su desempeño laboral, logrando también ascender a puestos demostrándose así mismo que valió la constancia pero que solo se logra actuando de manera profesional y brindando respeto a todos por igual.

### 3.6 Conductas irresponsables de un profesional

Acosta, Corinna (2016), Las conductas irresponsables que podrían afectar seriamente su imagen profesional, frenar el crecimiento dentro de la empresa en la que se desarrolle e incluso dejarte sin trabajo. Seguramente no te identificas con ninguno de ellos, pero ¿conoces a alguien que actúe de esta forma?

- Llegar tarde siempre: La impuntualidad crónica puede interpretarse como una falta de interés y una conducta desconsiderada, por lo que dejar a tus colegas esperando durante largo rato no sólo puede resultar grosero, sino también irresponsable. ¿Acaso no es tu deber estar listo a tiempo para cumplir con tus funciones? Cuando el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi llega tarde con frecuencia a su lugar de trabajo, la imagen es la primera que se ve afectada. Es ahí cuando el resto de personas al ver esa actitud comienzan a tratarlos y a señalarlos como personas irresponsables e incluso en ocasiones esto puede ser motivo principal para el despido laboral.
- Ser negativo todo el tiempo: Está bien tener desacuerdos con tu equipo de trabajo de vez en cuando, pero ¿realmente necesitas desaprobar todas las ideas y comentarios que llegan a tus oídos? La razón por la que nadie le gustan las personas que son extremadamente pesimistas es que tienen una asombrosa capacidad para desmoronar el entusiasmo de sus compañeros de trabajo y por consecuencia generar un ambiente de miedo muy difícil de superar.

Algunos de los individuos se encuentran en situaciones negativas, ya sea en el trabajo o en el hogar. Sin embargo, las situaciones negativas en el trabajo pueden ser equívocas, en varias ocasiones se ha dado en consecuencia de esto, que no se concentran en sus actividades, el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi debe mostrar interés en tener un comportamiento positivo ante cada situación

así evitará conflicto entre compañeros y ganará mejora personal y profesional.

- Ensuciar áreas comunes: Sí, tu escritorio cuenta como un área común, especialmente si te encuentras bajo un esquema de puertas abiertas o utilizas este espacio para colaborar con tus colegas en distintos proyectos. Una vez aclarado esto, será fácil entender por qué debes evitar que tu lugar luzca como una zona de guerra; se trata de una de tus más importantes cartas de presentación: como está tu espacio, está tu vida.

Lo mismo sucede con el comedor, el baño, las salas de descanso y todo tipo de áreas que compartes con tus compañeros. Dejar basura en todos los lugares por los que pasas demuestra arrogancia, inmadurez, falta de responsabilidad y poca consideración. El personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi debe ser ordenado en su ambiente laboral, así estará cuidando su aspecto durante su trabajo y brindará confianza y seguridad en sus actividades, logrando obtener apoyo de sus superiores.

- Hacer interrogatorios: Dicen que no hay preguntas tontas, pero hay algunas que son bastante incómodas, así que lo mejor es abstenerse de hacerlas dentro de la oficina. Cuestionar a tus compañeros de trabajo sobre temas personales en un esfuerzo por interactuar con ellos o romper el hielo definitivamente entra dentro de esta categoría. El profesional deberá adaptarse a las reglas de la empresa y a nuevas ideas o cambios que realizan a menudo para la mejora de la misma, sin estar haciendo interrogantes entre compañeros o quejándose constantemente.
- Quejarte en redes sociales: Todos hemos atravesado alguna vez por momentos en los que tenemos una enorme necesidad de expresar desacuerdo e incluso enojo sobre un acontecimiento en el trabajo, la conducta de un jefe o problemas con un compañero, pero esta no es una noticia que importe a todos tus contactos de Facebook, especialmente si entre ellos se encuentra personal de tu mismo equipo. Recuerda que la

mejor forma de evitar que tu jefe se entere de lo mucho que odias tu empleo (aunque sea temporalmente) y que actúe en consecuencia es evitar hacer comentarios de esta naturaleza a través de tus redes sociales.

Los profesionales que pertenecen a diferentes organizaciones sea pública o privada deben ser prudente ante cada situación presentada tanto en lo laboral como en lo personal, no deben de exponerse en las redes sociales dando comentarios sobre su trabajo que pueden llegar a generar discusiones entre superiores y compañeros, porque el único que saldrá perjudicado sería el puesto en el que dan servicios hacia una organización y sobre todo como profesional lo único que conseguirá es que se le cierren las puertas y así las oportunidades crecimiento en su profesionalismo serán perjudicadas de manera rápida.

- Falta de aseo personal: Sin importar cuan informal sea el código de vestimenta dentro de una organización, es importante cuidar tu aseo personal, ya que la falta de higiene o la ropa desaliñada pueden dañar seriamente tu imagen profesional, denotando descuido, irresponsabilidad y falta de atención a los detalles. La falta de aseo personal en una profesional muestra que no les da importancia a sus actividades ni mucho menos que está conforme en su cargo, un profesional debe mantener su apariencia impecable ante los demás, así generará confianza y a la vez la empresa a ver sus trabajadores con una actitud positiva estará dando una buena imagen de su empresa.
- Reportarte enfermo constantemente: Claro que todos podemos tener problemas de salud en algunas ocasiones, pero si te reportas demasiado grave para presentarte a la oficina cada poca semana no habrá duda alguna de que estás exagerando o mintiendo para librarte de tener que trasladarte a la oficina; así que lo mejor será que evalúes cuan enfermo te encuentras realmente y si es necesario faltar al trabajo. De lo contrario,



¿por qué precipitarse y arriesgarse a poner en tela de juicio tu profesionalismo?

Es una conducta inapropiada que un trabajador ya sea de cualquier empresa se excuse siempre que está enfermo solo por no cumplir sus obligaciones, y tanto sus compañeros como sus superiores se sentirán incómodos ante esta situación, en caso que, si lo este deberá justificarse con evidencia para evitar malos entendidos entre sí, y así continuar con normalidad sus tareas diarias fomentando profesionalismo al realizarlas.

- Atender otro negocio en horario laboral: Encontrar un par de personas que venden galletas para la escuela de sus hijos o productos por catálogo no es algo poco común en las oficinas, aunque se trata de una práctica que está expresamente prohibida en muchas empresas y con frecuencia puede interferir con las actividades del personal, por lo que más allá de las políticas propias de la organización, lo mejor es evitar atender este tipo de transacciones en horario laboral. Dentro de un departamento ya sea la función que ocupe debe de ser con responsabilidad, y no involucrarse en otros dejando a un lado tareas que no son dentro de la empresa, así estará mostrando respeto y profesionalismo para lo que ha sido contratada.
- Distraerse en las reuniones: ¿Estás seguro de que prestas toda la atención posible en las reuniones? Enviar mensajes de texto, revisar tu correo electrónico y responder llamadas en medio de una reunión de trabajo demuestra poco interés y una falta de concentración que seguramente se verá reflejada más tarde en los resultados de tu trabajo y en tu evaluación de desempeño. Por lo general el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi hacen con frecuencia reuniones de diversa índole, por lo que debe ser tomado en serio, no distraerse, darle la importancia necesaria que necesita la reunión.
- Tomar suministros de oficina sin permiso: Llevarse a casa algo de material si va a trabajar todo el fin de semana puede ser un comportamiento

completamente normal, pero usar los recursos de la empresa con fines personales es mucho más que una conducta irresponsable, es robar dinero de la organización. Evita hacer llamadas personales de larga distancia desde tu teléfono fijo, tomar suministros de papelería con fines personales y hacer quinientas copias de tu novela favorita desde la máquina de la oficina.

El personal administrativo y de servicio del municipio de Montecristi debe tener en claro que las cosas de la empresa son destinadas para la realización de tareas de la misma, no deben de ser extraídas para llevarlas a casa, eso se volverá costumbre y la imagen quedara mal vista por los demás, se podrá hacer en caso que lleven pendientes a la casa será por la única razón en la que lo podrán hacer y que el teléfono es para el uso de la empresa no debe ser usado para cosas personales.

- Distribuir información confidencial: Cuando trabajas en una empresa muchas veces tienes acceso a una gran cantidad de información sobre clientes, ventas, estados de resultados, presentaciones y otros datos de carácter estrictamente confidencial cuya distribución puede tener graves consecuencias para la organización. Proteger dicha confidencialidad es tu responsabilidad y distribuirla de forma deliberada o accidental no sólo puede dañar tu reputación personal y profesional, sino también te pone en riesgo de encontrarte con repercusiones legales, por lo que debes tener especial cuidado al transferir datos de un espacio de almacenamiento a otro, aun cuando se trate de tu laptop.

En el Municipio de Montecristi cada persona debe mostrar profesionalismo y entender que la imagen de la empresa es fundamental para el crecimiento competitivo, por lo que toda información debe ser respaldada y no ser comentada fuera de ahí, generando conflictos innecesarios o basarse de esa información para sacar provecho de algo, cada decisión tomada en una organización debe manejarse con profesionalismo y discreción mantener la confidencialidad en cada circunstancia dada.

- Expresarte de forma agresiva: La amabilidad es una cualidad que se valora en todo profesional exitoso, y más aún en aquellos que aspiran a liderar su propio equipo de trabajo, así que procura dirigirte con respeto todos los integrantes de la organización sin importar su rango, género, origen o condición social. En ocasiones es normal ser sensibles por algunas provocaciones, pero es necesario darle la importancia al comportamiento de manera asertiva, porque permitirá incrementar un ambiente de compañerismo y trabajar de forma eficaz y eficiente.

### **3.7 Aspectos de Comportamiento Organizacional**

Según el Autor Charles W.L. (2007) Para distinguir algunos aspectos centrales de las buenas prácticas laborales, divide ciertas conductas o comportamientos en distintas dimensiones, centrándose en el ámbito laboral:

1. Comunicación: Juega un rol fundamental en el desarrollo de cualquier actividad, sobre todo en aquellas que involucra algún grado de interacción humana. En particular, nos enfocaremos en aquellas que aluden a una relación laboral, donde es preciso que haya una correcta interpretación por el receptor, así como del mensaje y su contenido, es decir, el objetivo es que los mensajes sean entendidos con un mínimo de desviación, para evitar errores provenientes de la mala interpretación de éstos.

Todos los avances positivos producidos por mantener una buena comunicación dentro de la organización, son favorables. Las personas que conforman diferentes áreas administrativas del Municipio de Montecristi, deben considerar que la comunicación debe ser primordial al momento de cualquier interacción, asumiéndola como un requisito importante para el éxito en cualquier ámbito, ya sea dentro o fuera de la empresa; así duplicaría la productividad en cualquier actividad que sea planteada.

2. Motivación: Se entiende motivación como aquella disposición de una persona para brindar esfuerzo y energía a la consecución de un objetivo. Todos los seres humanos estamos sumergidos en un mundo que demanda la realización de constantes actividades, esto alude hasta a las personas más perezosas, ya que también estas desarrollan una serie de actividades movidas por una fuerza interna que ordena la señal de ejecución de dicha acción.

La motivación hacia los trabajadores del Municipio de Montecristi, por parte de los directivos de diferentes departamentos, debería ser un tema central para conseguir el bienestar de los colaboradores en el ámbito laboral, considerando que la evolución ha avanzado los jefes deben estar pendientes que la tecnología en su lugar de trabajo estén actualizadas , y así evitando que los seres humanos tengan estrés y frustración en las exigencias del mercado ya que cada día son más exigentes, por lo que resulta primordial e importante la motivación dentro de cada organización sea pública o privada.

3. Capacitación: Las empresas compiten cada día más fuerte por mantener una determinada posición dentro del mercado. Dicha competencia ha ido aumentando los requerimientos en las capacidades, tanto de sus trabajadores como en los procesos productivos, ya sean empresas de servicio o de manufacturas, por lo que la capacitación resulta un factor relevante a la hora de estar a la vanguardia y al día con las distintas tecnologías que exige el mercado.

Los directivos del Municipio de Montecristi deben considerar que cada día pueden ir mejorando, porque el mercado se vuelve más dinámico y competitivo, por lo que las organizaciones deben modificar sus actividades tomando en cuenta que es necesario brindar a sus colaboradores talleres o capacitación para que ellos puedan absorber lo positivo y así beneficiará de distintas formas a las organizaciones, aparte

recibiendo capacitaciones estarían contribuyendo a mejorar las relaciones entre jefes y trabajadores.

4. Honestidad: Se señala este valor como una de los ingredientes indispensables a la hora de generar un ambiente de confianza, benevolencia y credibilidad, está basado en aquella actitud que refleja fielmente la realidad de los hechos y las circunstancias. La honestidad como principio dentro del código de valores de una organización, juega un rol protagónico que conduce a una serie de sensaciones y actitudes que, en conjunto, hacen de una empresa una organización más sólida, fuerte, leal, comprometida con todos los integrantes de la empresa y con la comunidad, lo que evidentemente es reconocido por los integrantes de una empresa produciendo satisfacción y lealtad.

EL personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi se debe practicar como valor moral la honestidad y respeto, lo que involucra comportarse y opinar con coherencia y claridad, brindando altos niveles de sinceridad dando importancia a los individuos. Teniendo principios y valores todos se pueden apoyar, así que la honestidad es un requisito fundamental para lograr buena comunicación, y recordar que hoy la honestidad es un valor importante a la hora de reclutar personas que formarán parte en una organización.

5. Empatía: Es aquella destreza básica de la comunicación interpersonal, lo cual permite un entendimiento sólido entre las personas, lo que es fundamental a la hora de comprender lo que quiere expresar el otro y así establecer un dialogo. Esta habilidad de inferir los pensamientos y sentimientos de otros individuos, genera simpatía y comprensión, conformando éstas parte de las relaciones interpersonales exitosas.

Las relaciones laborales, al igual que las relaciones humanas, están enlazadas con el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi porque ambas necesitan comprensión por parte del personal

para que puedan desarrollar de manera empática sus actividades así ayudará a mejorar la comunicación ya sea interno o externo de la organización.

6. Respeto a las personas: Es reconocer que las personas valen por lo que son y por cómo actúan, es una de las bases sobre la cual se sustenta la ética y la moral en cualquier campo y en cualquier época. Aunque las personas no siempre piensen iguales entre ellas, la aceptación de las diferentes maneras de ver las cosas, es admitir que las personas valen y como tal, se merecen la comprensión de los demás.

Cuando los trabajadores del Municipio de Montecristi sienten el respeto de otros y más aún valorados dentro de la organización, son más responsables en sus actividades y cada vez el compromiso hacia la organización es más relevante, así sus mejores esfuerzos serán para el bienestar de la empresa consiguiendo de manera productiva todos los objetivos.

## Diagnóstico o estudio de campo

Análisis y resultados de la investigación

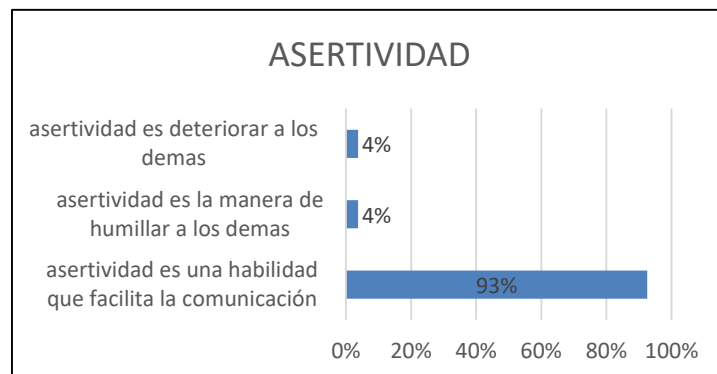
Encuesta aplicada al personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi.

1 ¿Qué entiende por asertividad?

TABLA # 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Asertividad es una habilidad que facilita la comunicación	25	93%
Asertividad es la manera de humillar a los demás.	1	4%
Asertividad es deteriorar la calidad de las personas	1	4%
<b>TOTAL</b>	27	100%

GRÁFICO #1



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi  
Elaborado por: autora de tesis

A la pregunta qué entiende por asertividad; el 93% que corresponde a 25 encuestados respondió que es una habilidad que facilita la comunicación; el 4% que representa a 1 de ellos seleccionó como respuesta, que es la manera de humillar a los demás; y el 4% es decir 1 persona indicó que es deteriorar la calidad de los demás.

Se puede evidenciar que se conoce lo que es la asertividad de manera lógica al responder de manera acertada el cuestionamiento, aunque se observó en ellos que lo identifican como un valor en la comunicación, mas no como el autor Casa, Anguera (2014) que la determina como una conducta que asegura y ratifica las

opiniones propias, por lo que, a pesar de haber contestado de manera correcta, el comentario escuchado al responder hace notar el desconocimiento de esta variable.

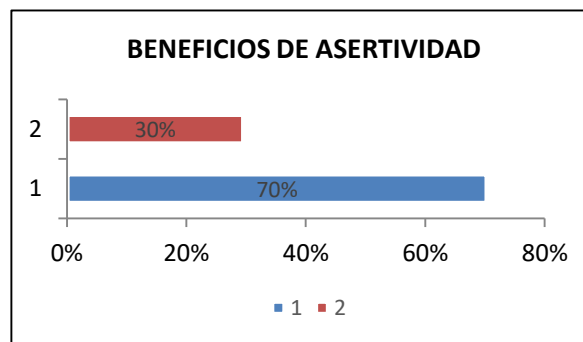


## 2. ¿Conoce usted sobre los beneficios de asertividad?

TABLA # 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	70%
NO	8	30%
TOTAL	27	100%

GRÁFICO # 2



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi  
Elaborado por: autora de tesis

A la pregunta sobre los beneficios de asertividad; los encuestados con un 70% que representan a 19 personas respondió que si tienen conocimiento sobre ello, mientras que un 30% que corresponden a 8 de los encuestados respondieron que no y desconocen sobre los beneficios de asertividad, esto sucede por el poco interés y la poca práctica en el ámbito donde se desenvuelve.

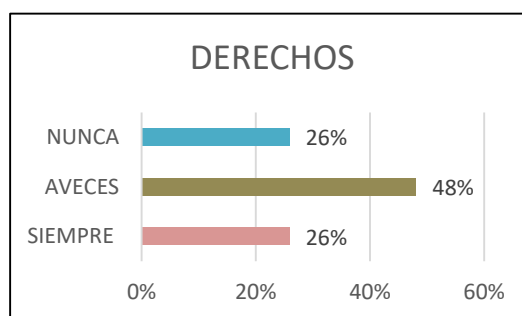
Se puede observar que se tienen confusión ya que se pudo notar que muchos de ellos no tienen una amplia claridad sobre los beneficios de asertividad; por lo que el autor Sanz García, Montserrat (2013), afirma que la asertividad es necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera, se puede mencionar a dos de ellos: Favorece la confianza en la capacidad expresiva y Promueve el sentido de eficacia personal, por lo que se evidencio a través de esta encuesta que no todos practican un comportamiento adecuado por lo que desconocen este tema.

### 3 ¿Cree usted que en su lugar de trabajo respetan sus derechos?

**TABLA#3**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	7	26%
AVECES	13	48%
NUNCA	7	26%
TOTAL	27	100%

**GRÁFICO#3**



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi

Elaborado por: autora de tesis

A la pregunta cree usted que en su lugar de trabajo respetan sus derechos; el 48% que corresponde a 13 encuestados respondió que a veces; mientras que el 26% que representa a 7 de ellos selecciono como respuesta que siempre; y el 26% es decir 7 persona indicó que siempre.

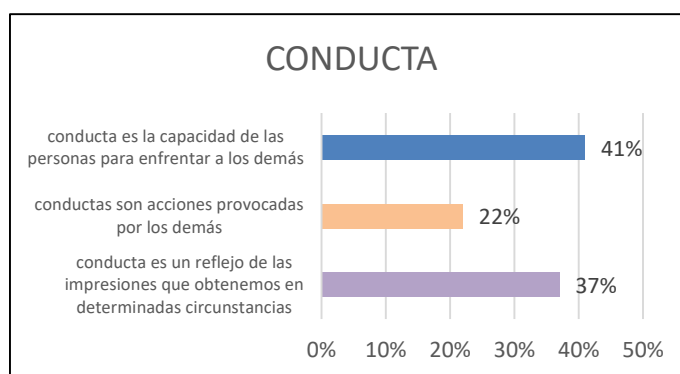
Aunque algunos de ellos respondieron sin tomar en cuenta los resultados se evidencio que se acoplan a los demás, mas no como el autor Van-der, Hofstadt (2005) determina que existen una serie de derechos expresados a manera de decálogo en forma de afirmaciones sobre las responsabilidades, límites y obligaciones inherentes a las personas que practican en su vida la comunicación asertiva, al responder hace notar el desconocimiento de esta pregunta.

#### 4. ¿Qué entiende por conducta apropiada?

TABLA # 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
conducta es un reflejo de las impresiones que obtenemos en determinadas circunstancias	10	37%
conductas son acciones provocadas por los demás	6	22%
conducta es la capacidad de las personas para enfrentar a los demás	11	41%
TOTAL	27	100%

GRÁFICO # 4



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi

Elaborado por: autora de tesis

Es evidente que la mayoría de los encuestados tienen confusión sobre el concepto de la conducta porque el 41% que corresponden a 11 personas dice que la conducta es la capacidad de las personas para enfrentar a los demás; así mismo el 37% que representa a 10 individuos identifico que la conducta es un reflejo de las impresiones que se obtiene en determinadas circunstancias; y un 22% que pertenece a 6 encuestados dice que conductas son acciones provocadas por los demás.

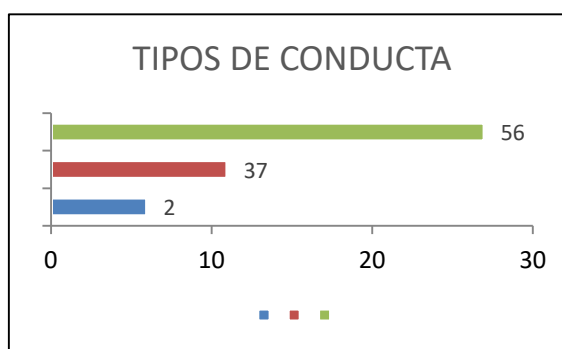
Con los resultados obtenidos se puede determinar que el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi, no cuentan con conocimientos sobre la conducta, para Pereira Carmen E. (2009) La conducta hace referencia a las acciones propias de un individuo en su entorno social y su proceder ante diversas situaciones, para ello deberían emplear un concepto de conducta para que puedan desarrollar de sus actitudes y así lograr una mejora en su ámbito laboral.

5. ¿De estos tipos de conducta, identifique cual es el que usted desempeña en su lugar de trabajo?

**TABLA # 5**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
conducta impulsiva	10	37%
conducta comunicativa	15	56%
conducta verbal	2	7%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO#5**



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi  
Elaborado por: autora de tesis

Según la pregunta: de estos tipos de conducta, identifique cuál es el que desempeña en su lugar de trabajo; un 56% que representan a 15 personas escogieron la conducta comunicativa; y un 37% que corresponden a 10 personas seleccionaron la conducta impulsiva; y el 2% que equivale a 2 de ellos, eligieron como respuesta la conducta verbal.

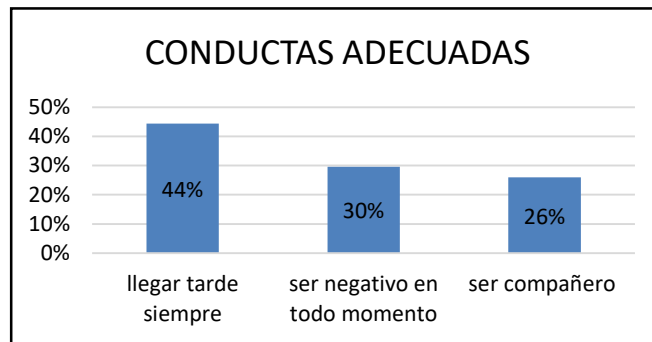
Con los datos obtenidos en la encuesta, se pudo evidenciar que confunden rotundamente sobre los tipos de conducta por lo que se puede determinar que es necesario la búsqueda de información por iniciativa propia, según el autor Chiavenato, Idalberto (2009) "la conducta o comportamiento Organizacional retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones" "Es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humano en las organizaciones", por lo que se reitera la necesidad de brindar información acerca del tema para que tengan conocimiento.

6. ¿Cuál de estas conductas usted evita para su desempeño laboral?

**TABLA# 6**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>llegar tarde siempre</b>	12	44%
<b>ser negativo en todo momento</b>	8	30%
<b>ser compañero</b>	7	26%
<b>TOTAL</b>	27	100%

**GRÁFICO # 6**



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi  
Elaborado por: autora de tesis

A la pregunta cuál de estas conductas usted evita para su desempeño laboral; el 44% que corresponde a 12 de los encuestados respondió que llegar tarde siempre; el 30% que representa a 8 personas y eligieron como respuesta ser negativo en todo momento; y el 26% que identifican a 7 personas mencionan ser compañero.

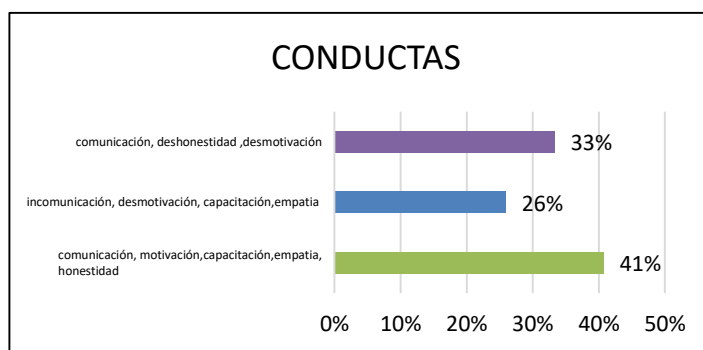
Con los datos obtenidos en la encuesta, se pudo evidenciar que confunden sobre tipos de conducta inadecuadas en un profesional, por lo que se puede dar a conocer que es necesario que busquen información que permitan construir un ambiente adecuado, según el autor Acosta, Corinna (2016), Las conductas irresponsables podrían afectar seriamente la imagen profesional, frenar tu crecimiento dentro de la empresa en la que te desarrollas e incluso dejarte sin trabajo, finalizando se puede concluir que un programa de capacitación se puede elaborar con varios objetivos logrando que el personal del Municipio obtengan respuestas a sus desconocimiento de dichas variables.

7. ¿Qué conductas un colaborador deberá demostrar hacia la organización?

**TABLA# 7**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>complacencia, apego, dedicación</b>	9	33%
<b>complacencia, desapego, dedicación</b>	12	44%
<b>desapego, irresponsabilidad, inconformidad</b>	6	22%
<b>TOTAL</b>	27	100%

**GRÁFICO#7**



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi  
Elaborado por: autora de tesis

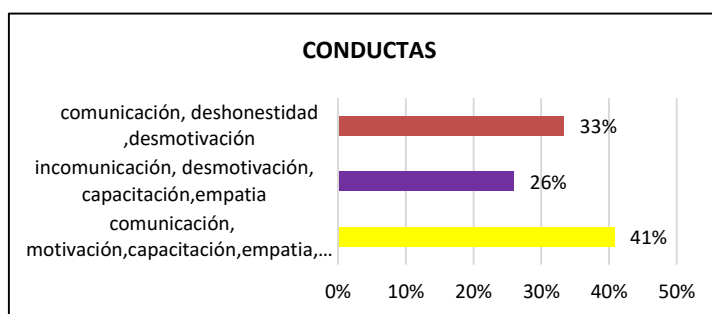
A la pregunta Qué conductas un colaborador deberá demostrar hacia la organización; el 44% que corresponde a 12 de los encuestados respondió que complacencia, desapego, dedicación; el 33% que representa a 9 personas y eligieron como respuesta complacencia, apego, dedicación; y el 22% que identifican a 6 personas mencionan desapego, irresponsabilidad, inconformidad. Con los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo observar que muchos colaboradores tienen confusión al momento de describir el concepto de la conducta hacia su lugar de trabajo; por lo que López, Tino (2009) menciona “que la conducta hacia la organización está caracterizada por las disposiciones que nosotros tenemos hacia nuestras propias tareas, la propia organización o nuestro superior inmediato”. Por lo tanto, es necesario tomar en consideración cuán importante brindar un comportamiento adecuado; es de involucrarse más al lugar donde a diario son desarrolladas diferentes actividades.

8 ¿Qué aspectos de comportamiento organizacional se dan en su organización?

**TABLA # 8**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
comunicación, motivación, capacitación, empatía, honestidad	11	41%
incomunicación, desmotivación, capacitación, empatía	7	26%
comunicación, deshonestidad ,desmotivación	9	33%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO# 8**



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi  
Elaborado por: autora de tesis

A la pregunta qué aspectos de comportamientos organizacional se dan en su organización, el 41% que corresponde a 11 encuestados respondió comunicación, motivación, capacitación, empatía, honestidad; el 33% que representa a 9 de ellos selecciono como respuesta comunicación, deshonestidad, desmotivación; y el 26% que representan a 7 personas indicaron incomunicación, desmotivación, capacitación, empatía

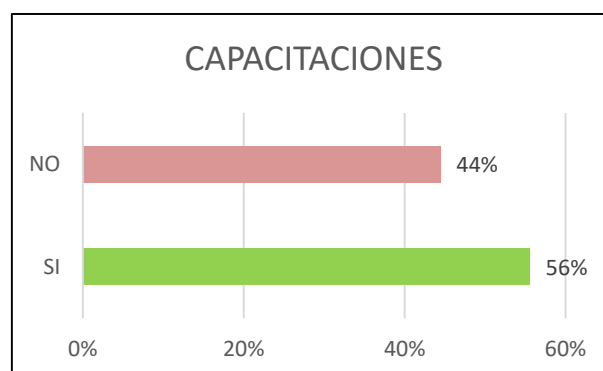
Se puede comprobar que algunos encuestados tienen la idea de los aspectos de comportamiento organizacional, porque respondieron de manera acertada la pregunta, aunque en otros se pudo evidenciar la confusión que tienen de aquellos aspectos , mas no como el autor Herrera Nava, Ana(2015) que la determina como importancia de conducta o comportamiento de las empresas es un elemento vital para el funcionamiento vital de las organizaciones; sin embargo, hablar de comportamiento es complejo, porque la persona es única, por su manera de pensar, carácter, emociones, actitud, así mismo cada sujeto se ve distinto.

9 ¿Cree usted que las capacitaciones deben ser obligatorias?

**TABLA# 9**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	70%
NO	8	30%
TOTAL	27	100%

**GRÁFICO# 9**



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi  
Elaborado por: autora de tesis

Con la pregunta, Cree usted que las capacitaciones deben ser obligatorias; con un 70% que corresponden a 19 personas respondió que sí, mientras que un 30% que identifican a 8 personas encuestadas eligieron el no; esto sucede por el poco interés de superarse en el ámbito profesional.

Se puede observar que tienen confusión por parte del personal que labora en el municipio ya que se pudo notar que muchos de ellos no tienen una amplia claridad sobre los beneficios de asertividad; por lo que el autor Sanz García, Montserrat (2013), afirma que la asertividad es necesaria y conveniente a causa de los beneficios que genera, se puede mencionar a dos de ellos: Favorece la confianza en la capacidad expresiva y Promueve el sentido de eficacia personal, por lo que se evidencio a través de esta encuesta que no todos practican un comportamiento adecuado por lo que desconocen este tema.

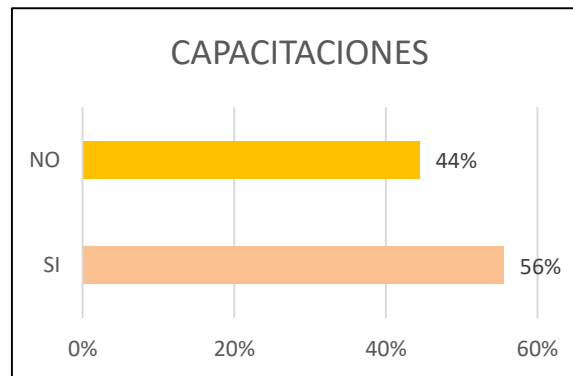


10 ¿considera usted que las capacitaciones pueden mejorar asenso o aumento de sueldo?

**TABLA# 10**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	56%
NO	12	44%
TOTAL	27	100%

**GRÁFICO #10**



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi  
Elaborado por: autora de tesis

Con la pregunta, considera usted que las capacitaciones pueden mejorar asenso o aumento de sueldo; con un 56% que corresponden a 19 personas respondió que sí, mientras que un 44% que identifican a 8 personas encuestadas eligieron el no; esto sucede por conformarse con lo poco o mucho ya adquirido.

Se pudo evidenciar que el personal que labora en el municipio que algunos de ellos están en su totalidad de acuerdo con capacitaciones porque lograrán crecer profesionalmente; mientas que a otros simplemente les da lo mismo si crecer o no profesional como personal; por lo que el Autor Charles W.L. (2007) Las empresas compiten cada día más fuerte por mantener una determinada posición dentro del mercado. Dicha competencia ha ido aumentando los requerimientos en las capacidades, tanto de sus trabajadores como en los procesos productivos, ya sean empresas de servicio o de manufacturas, por lo que la capacitación resulta un factor relevante a la hora de estar a la vanguardia y al día con las distintas tecnologías que exige el mercado.

## Test

Este test tiene como finalidad medir conocimientos de asertividad, que permita el análisis y la interpretación de los resultados, para evidenciar el desempeño laboral existente en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi.

Instrucciones: indica, mediante el código siguiente, hasta qué punto te describen o caracterizan las frases siguientes:

+3 muy característicos de mí, extremadamente descriptivo.

+2 bastante característico de mí, bastante descriptivo.

+1 algo característico de mí, ligeramente no descriptivo.

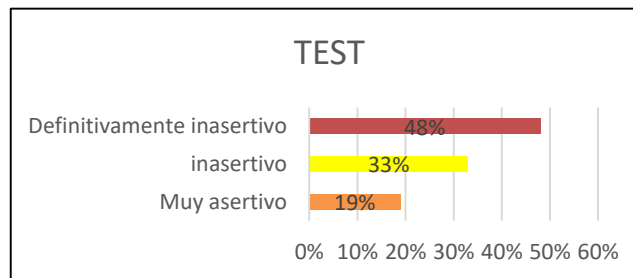
N°	Categoría	Puntuación
1	Muy Asertivo	61-90
2	Inasertivo	31-60
3	Definitivamente Inasertivo	10-30

VARIABLE	SUMATORIA	RESPUESTA
1	10	Definitivamente Inasertivo
2	32	inasertivo
3	60	Muy Asertivo
4	30	inasertivo
5	65	Muy Asertivo
6	10	Definitivamente Inasertivo
7	32	inasertivo
8	50	Muy Asertivo
9	34	inasertivo
10	15	Definitivamente Inasertivo
11	15	Definitivamente Inasertivo
12	32	inasertivo
13	64	Muy Asertivo
14	18	Definitivamente Inasertivo
15	31	inasertivo
16	18	Definitivamente Inasertivo
17	20	Definitivamente Inasertivo
18	24	Definitivamente Inasertivo
19	52	Muy Asertivo
20	30	Definitivamente Inasertivo
21	35	inasertivo
22	13	Definitivamente Inasertivo
23	33	inasertivo
24	24	Definitivamente Inasertivo
25	14	Definitivamente Inasertivo
26	17	Definitivamente Inasertivo
27	32	inasertivo

**TABLA 1**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy asertivo	5	19%
inaseptivo	9	33%
Definitivamente inaseptivo	13	48%
TOTAL	27	100%

**GRÁFICO # 1**



Fuente: Encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi  
Elaborado por: autora de tesis

En este test de asertividad se obtuvo los siguientes resultados: en los testeados; el 48% que corresponde a 13 personas son identificados como definitivamente inaseptivo; el 33% representan a 9 de ellos son inaseptivo; y el 19% que representan a 5 de ellos dicen muy asertivos.

Es evidente observar el alto porcentaje (81 %) del personal administrativo y de servicio, que alcanzaron el nivel de personas inaseptivas, con respecto al 19 % que arrojó el test como personas muy asertivas. Lo que indica que se nota la despreocupación de los colaboradores en mejorar sus condiciones de vida y por ende de trabajar lo que en ocasiones existe pérdida de oportunidades favorables en distintas áreas de trabajo: el autor de este test de asertividad, Spencer Rathus (s.f), Dice que: la asertividad es aquella habilidad personal que nos permite expresar de forma adecuada nuestras emociones frente a otra persona, y lo hacemos sin hostilidad ni agresividad. Una persona asertiva sabe expresar directa y adecuadamente sus opiniones y sentimientos (tanto positivos como negativos) en cualquier situación social, tomar este concepto como posibilidad para hacer un cambio radical de vida.

# Análisis de la Entrevista

## ENTREVISTA

“La asertividad y conducta apropiada aplicada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi en el periodo 2018”.

Entrevista dirigida para la licenciada María Ávila, jefa Recursos Humanos

**¿Cómo jefa considera usted que el personal administrativo realiza con eficiencia las actividades laborables para las que fueron contratadas?**

Como encargada de este departamento considero que el personal asignado a cada área cumple con su trabajo y con todas las medidas y cautelas que se requiere.

**¿Qué piensa usted sobre la aplicabilidad de los principios de asertividad en el Municipio y de qué manera estas pueden influir en el desempeño laboral del personal administrativo?** la aplicabilidad de principios de asertividad sería un importante medio para mejorar la capacidad de comunicación y expresión del personal administrativo del Municipio porque contribuiría a solucionar problemas interpersonales y defiendan respetuosamente y de forma directa sus inquietudes y pensamientos sin ofender a los demás.

**¿De qué forma la institución se preocupa por mejorar la conducta en el personal administrativo y de servicio que le permita alcanzar el alto desempeño?** En ocasiones se observa dificultades entre compañeros y la mejor estrategia es aquella la que es brindada por la institución y estrictamente se hace una estrategia definiendo cuándo se llevará a cabo, quién lo ejecutará, y así dar equilibrio a las debilidades que tienen algunos colaboradores.

**¿Conoce usted la conducta que presenta el personal administrativo y de servicio en la atención al usuario?** Si porque de eso depende el bienestar de la empresa, La conducta del personal debe ser de la manera más cálida, ya que presta un servicio el cual debe de servir al consumidor, si tienes

empleados con actitud pedante, mala cara y malos gesto ese personal no suma a tu organización.

**¿Se ha realizado alguna evaluación respecto al tema?**

Si se ha hecho evaluaciones al personal, pero se ha evaluado otros aspectos, no precisamente del tema de asertividad o de conducta.

**¿Cómo cree usted ayudaría a la productividad de la empresa si los trabajadores recibieran capacitaciones sobre asertividad y conducta apropiada para elevar el desempeño laboral?** Una empresa que tenga contacto frecuente con clientes debe ser capacitado; porque es fundamental tener personas de primera instancia, y también ayudaría a mejorar las habilidades que van a beneficio de la empresa y de su desarrollo profesional.

# **Diseño de la Propuesta**

## **Tema**

Estrategia de capacitación en asertividad y conducta apropiada aplicada al personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi en el periodo 2018.

## **Introducción**

En este capítulo presenta como propuesta un plan de capacitación de asertividad y conducta apropiada aplicada en el personal administrativo y de servicio cuyo éxito radica en la calidad de atención hacia el cliente, con el propósito sea una herramienta administrativa que pueda utilizarse para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores del Municipio de Montecristi. La falta de asertividad hace que las empresas estén capacitadas para ofrecer un buen servicio que satisfagan las necesidades del usuario, hacen que el problema crezca y se opere ineficacia.

El plan de capacitación servirá como una herramienta específica para el personal administrativo y de servicio porque de esa manera podrán identificar las necesidades de comunicarse con sus compañeros y poder evaluar el desarrollo del todos los que laboran en dicha empresa

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Desarrollar una estrategia de capacitación en asertividad y conducta apropiada aplicada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi en el periodo 2018.

## **Objetivos Específicos**

- Presentar la idea de la propuesta de capacitación para su aprobación por parte del Alcalde del Municipio de Montecristi, sobre asertividad y conducta apropiada, que obtendrá resultados positivos en el rendimiento laboral administrativo y de servicio.
- Especificar las temáticas sobre asertividad y conducta apropiada, que serán desarrolladas en las capacitaciones dirigida al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi.
- Determinar la metodología de aplicación de la estrategia de capacitación expuesto al personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi.
- Elaborar un plan de capacitación que brinde orientación e información relativa respecto a la estrategia de capacitación, sobre la asertividad y conducta apropiada en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi.

## **Metodología del trabajo**

La metodología de esta estrategia de capacitación sobre asertividad y conducta apropiada, en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi, año 2018, se basa en un aprendizaje de asertividad; porque, se enfoca en corregir las posturas de los profesionales de diferentes problemas que pueden mostrar en el puesto de trabajo, e inductiva; puesto que, buscará la integración de jefes y empleados adaptándolos a un agradable ambiente laboral y de satisfacción.

Esta capacitación será de nivel intermedio, considerando que, se precisa ampliar conocimientos sobre asertividad y conducta apropiada, a través de experiencias, habilidades o actitudes, perfeccionando así el rendimiento

laboral del personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi. Este proceso tendrá una duración de 40 horas, dividido en ocho horas diarias por cinco días laborables, se aplicarán talleres participativos, donde se permita descubrir los tipos de incentivos que necesitan en general los trabajadores, para su bienestar en la organización.

Para el debido cumplimiento de este proceso, se requieren de los siguientes recursos:

#### Recursos Humanos

- ✓ Capacitador
- ✓ Personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi
- ✓ Directivos del Municipio de Montecristi
- ✓ 1 Ayudante (para el manejo de los equipos tecnológicos, e imprevistos)

#### Recursos Tecnológicos

- ✓ Proyector
- ✓ Apuntador Laser
- ✓ Computador
- ✓ Materiales de audio

#### Recursos Educativos

- ✓ Carpetas de Plásticos
- ✓ Pizarras
- ✓ Trípticos con la temática a desarrollar
- ✓ Marcadores permanentes y borrables
- ✓ Bolígrafos de colores
- ✓ Borradores
  - ✓ Lápices
  - ✓ Hojas bond, tamaño A4
  - ✓ Papelógrafos.



#### Recursos de infraestructura y mobiliarios

- ✓ Espacio físico adecuado al número de capacitados
- ✓ Sillas y mesas
- ✓ Equipos de ventilación acorde al lugar
- ✓ Servicios Higiénicos (hombres y mujeres)

Se procede al uso de estos recursos materiales, con el fin de tener un mejor aprendizaje.

## Desarrollo de la propuesta

<b>Plan estratégico de capacitación de asertividad y conducta apropiada aplicada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi en el periodo 2018.</b>			
<b>Lugar:</b>	Sala de Auditorio GAD, Montecristi		
<b>Beneficiarios:</b>	Personal administrativo , de servicios directivos para beneficios del Municipio		
<b>PRIMER DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Asertividad</b>	a) Definición b) características c) importancia : ¿Por qué ser asertivo?.	8	Banco de preguntas Anécdotas Dinámicas
<b>SEGUNDO DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
Técnicas asertivas	Procesar el cambio Acuerdo asertivo Disco rayado Claudicación simulada Aplazamiento asertivo	8	Socio-dramas Lluvia de ideas Trabajo en equipo
<b>TERCER DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
Derechos asertivos	Cometer errores Cambiar de parecer Aceptar lo negativo y positivo Reconocer nuestro comportamiento Decir no “me importa” Decir “no”	8	Socio-dramas Lluvia de ideas Trabajo en equipo
<b>CUARTO DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
Conducta apropiada	a) Definición b) tipos de conducta c) importancia	8	Videos de Reflexión Socio-dramas
<b>QUINTO DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
Conductas irresponsable de un profesional	Llegar tarde Ser negativo todo el tiempo Quejarse en redes sociales Falta de aseo personal	8	Análisis de casos ¿A qué se comprometen en mejorar? Dinámicas

## Presupuesto de la Estrategia de Capacitación

A continuación, se detalla el presupuesto preventivo en inversión del plan de Estrategia de capacitación de asertividad y la conducta apropiada aplicada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi en el periodo 2018.

Presupuesto	
Descripción	Total
Honorario de expositores	\$250,00
Recursos Tecnológicos (equipos de audio)	\$25,00
Recursos Educativos	\$70,00
Recursos de infraestructura y mobiliarios	\$25,00
Gastos de Alimentos (Lunch Break)	\$130,00
Gastos extras	\$50,00
<b>Total a pagar</b>	<b>\$550,00</b>

## Cronograma de la Estrategia de Capacitación

2018	MARZO				ABRIL			
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	1	2	3	4	1	2	3	4
Aprobación de la estrategia de capacitación por parte de los directivos.								
Asignación de fechas para los días de talleres de capacitación.								
Confirmación del Exponente								
Logística de los Recursos a usar								
Confirmación de los participantes								
Realización de los trípticos								
Semana de Capacitación								

## CONCLUSIONES

1. El presente trabajo de investigación revela que el 100% del personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi, desconocen la existencia de asertividad, perdiendo así, altos niveles de conducta apropiada para el rendimiento de las actividades de la empresa, tanto en los colaboradores como con los directivos de diferentes áreas de departamento, de igual con la productividad. Así mismo el 50% del personal administrativo y de servicio, poseen conocimientos sobre asertividad, y mediante test aplicado con el 33% de este grupo seleccionado como objeto de estudio, alcanzo un total de 66 puntuación máxima, que se encuentra dentro del parámetro lógico permitido en el rendimiento laboral del personal de esta organización.
2. Los factores que ayudarían a mejorar la conducta en el personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi, alcanzando un 44% es no llegar tarde para así poder realizar las actividades para el mejoramiento de la empresa, así mismo ayudaría a solucionar conflictos ganando confianza de sus jefes, ganando muchas veces crecimiento profesional, y con un 30% indicaron que el ser negativo en las actividades hace que en ocasiones no haya evoluciones favorables para la empresa.
3. Mediante el test aplicado, este permitió determinar el nivel de comportamiento del 33% del personal administrativo y de servicio que laboran en el Municipio de Montecristi que están por debajo del parámetro lógico permitido; que puede tener para lograr un buen desempeño laboral, y el 48% se encuentran dentro del parámetro lógico permitido; ambos conjuntos establecen que, están falta de asertividad ; el cual genera que no saben controlar sus actitudes ante las diferentes problemáticas presentadas dentro de su trabajo dando ineficiencia de las actividades.

4. Se evidencia que el 100% del personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi están prestas para recibir las capacitaciones con la finalidad de mejorar su comportamiento de manera amplia y que su desempeño sea eficaz y eficiente y sea notoria al momento de relacionarse con los compañeros o jefes, así mismo con la atención con el usuario.

## **RECOMENDACIONES**

1. El personal administrativo y de servicio del Municipio de Montecristi, tal así; que desconocen la asertividad, deberán tomar en cuenta que es importante que conozcan sobre los conocimientos sobre esta variable, porque es fundamental para su desarrollo práctico que ejecutan diario en sus puestos de trabajos.
2. Es necesario considerar factores que son de utilidad para el desenvolvimiento positivo de las conductas apropiadas, y así lograr el rendimiento absoluto del comportamiento ante situaciones que se dan a diario, de esta manera se llegara alcanzar los objetivos con otra respectiva visión mejorando cada vez más el desempeño dentro de las organizaciones.
3. Entender que el test ayuda a evaluar los conocimientos que han logrado obtener durante su jornada laboral, por lo que permitirá dar a conocer sus falencias y de esta manera recibir las capacitaciones necesarias para una evolución distinta en su entorno sea profesional como en lo personal, y así recibirán conocimientos necesarios de asertividad y de la conducta apropiada dando una mejora en sus vidas.

4. Al recibir esta capacitación no solo es la mejora para el personal administrativo y de servicio; si más aún están dando una mejoría en toda la organización dando nuevos resultados tanto entre compañeros como con los jefes y directivos de diferentes áreas administrativas de la empresa.

## BIBLIOGRAFIA

1. Aguilar Kubli, E. Asertividad. Sé tú mismo sin sentirte culpable. México: Pax. 2013
2. Aguilar-Morales, J.E. y Vargas-Mendoza, J. E. (2010) Comunicación Asertiva. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C
3. Alvarez, D. (2010). Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. España: editorial ESIC.
4. Bances, Alex. (2008), El sentido de la comunicación asertiva. Barcelona-España. Pág. 135
5. Báez, M. asertividad, Editorial: Ediciones Rialp, Barcelona España, 2013.
6. Behar, R., Manzo, R., & Casanova, D. (2006). Trastornos de la conducta alimentaria y asertividad. Revista médica de Chile, 134(1), 312-319.
7. Bisquerra, R. y Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. Educación XXI, 10, 61-82
8. Butteriss, M. (2000). Reinventando los recursos humanos: Cambiando los roles para crear organizaciones de alto rendimiento. Madrid: Edipo
9. Caballo, V. (2007) Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Siglo XXI de España Editores S.A. España
10. Craig, Grace. (1997). Desarrollo psicológico. México: Prentice Hall.
11. Chiavenato Idalberto (2009). Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. p-6, 11, 24 a 29, 72, 124 a 126, 144, 186 a 188, 272 a 273, 434 a 436. Editorial Mc Graw Hill. INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Méjico.
12. Constitución de la República del Ecuador (2018)
13. García, A. (2010). Asertividad y las habilidades sociales en el alumnado de la educación social. Revista de educación. Universidad de Huelva, 12.
14. Hare, B. (2003). Sea asertivo: la habilidad directiva clave para comunicar eficazmente, Barcelona, España: Editorial Gestión, S.A.
15. Lagache, Daniel [1948] (1982) Del psicoanálisis al análisis de la conducta. En D. Lagache, Obras III: De la homosexualidad a los celos.

Psicología y método clínicos. Otros estudios (pp. 119-129). Buenos Aires: Paidós.

16. Sanz, Montserrat. (2013) Beneficios de asertividad. Editorial, Madrid España
17. Santrock, John. (2002). Psicología de la educación. México: Mc Graw Hill.
18. Sánchez C. (2006, Pág.15) síntomas de falta de asertividad. editora universal. caracas – venezuela.
19. S. Robbins (2009, pág. 105) “Autoestima y asertividad en el trabajador y gerencia”. Caracas - Venezuela.
20. Vargas-Mendoza, J. E. (2007) Conducta verbal: lecturas para un seminario. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

### **Web-grafías**

Acosta Corinna(2016) hábitos irresponsables que pueden dejarte sin trabajo, recuperado en la web <https://www.expoknews.com/habitos-irresponsables-que-pueden-dejarte-sin-trabajo/>

Herrera Nava Ana Laura. (2015, marzo 4). Comportamiento humano en las organizaciones, Ensayo. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/comportamiento-humano-en-las-organizaciones/>

Maella Pablo (2010) "Las variables y las conductas de la eficacia personal" recuperado en la web <http://www.iese.edu/research/pdfs/OP-0174.pdf>

López, Tino (2015) Las conductas en el ambiente laboral, recuperado en la web <https://nosoloeconomia.com/las-conductas-en-el-ambiente-laboral/>

Sánchez, Montserrat (2013) "Beneficios de la Asertividad, recuperado en la web <http://suite101.net/article/beneficios-de-la-asertividad-a62087>.



## ANEXOS I



encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del municipio de Montecristi



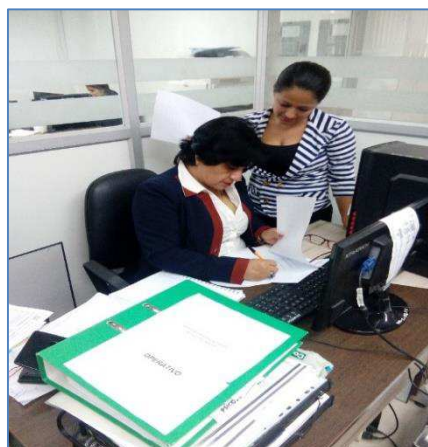
encuesta realizada al personal administrativo y de servicio del municipio de Montecristi



test realizado al personal administrativo y de servicio del municipio de Montecristi



test realizado al personal administrativo y de servicio del municipio de Montecristi



entrevista realizada a la Lic. María Ávila y de servicio del municipio de Montecristi

## **Anexo 2**

### **ENTREVISTA**

“La asertividad y conducta apropiada aplicada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi en el periodo 2018”.

Entrevista dirigida para el

1 ¿Cómo jefa considera usted que el personal administrativo realiza con eficiencia las actividades laborables para las que fueron contratadas?

2 ¿Qué piensa usted sobre la aplicabilidad de los principios de asertividad en el Municipio y de qué manera estas pueden influir en el desempeño laboral del personal administrativo?

3 ¿De qué forma la institución se preocupa por mejorar la conducta en el personal administrativo y de servicio que le permita alcanzar el alto desempeño?

4 ¿Conoce usted la conducta que presenta el personal administrativo y de servicio en la atención al usuario?

5 ¿Se ha realizado alguna evaluación respecto al tema?

6 ¿Cómo cree usted ayudaría a la productividad de la empresa si los trabajadores recibieran capacitaciones sobre asertividad y conducta apropiada para elevar el desempeño laboral?

## Anexo 3

### ENCUESTAS

#### Tema

**Tema:** “La asertividad y la conducta apropiada aplicada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi en el periodo 2018.”.

**Dirigido a:** Administrativo y de Servicio G.A.D.M de Montecristi.

La siguiente encuesta tiene como fin medir conocimientos de asertividad, que permita el análisis y la interpretación de los resultados, para evidenciar el desempeño laboral existente en el personal Administrativo y de Servicio del Municipio de Montecristi.

**Subraye la respuesta que considera correcta:**

**1.- ¿Qué entiende por Asertividad?**

- a) ¿Asertividad es una habilidad que facilita la comunicación?
- b) ¿Asertividad es la manera de humillar a los demás??
- c) ¿Asertividad es deteriorar la calidad de las personas?

**2.- ¿Conoce usted, sobre los beneficios de asertividad?**

- a) Sí
- b) No

**3.- ¿cree usted que en su lugar de trabajo respetan sus derechos?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**4.- ¿Qué entiende por conducta apropiada?**

- a) ¿Conducta es un reflejo de las impresiones que obtenemos en determinadas circunstancias?
- b) ¿Conductas son acciones provocadas por los demás?
- c) ¿Conducta es la capacidad de las personas para enfrentar a los demás?

**5.- ¿De estos tipos de conducta, identifique cual es el que desempeña en su lugar de trabajo?**

- a) Conducta impulsiva
- b) Conducta comunicativa.
- c) Conducta verbal.

**6.- ¿Cuál de estas conductas evita usted para su desempeño laboral?**

- a) Llegar tarde siempre
- b) Ser negativo en todo momento.
- c) Ser buen compañero.

7.- ¿Qué conductas un colaborador un colaborador deberá demostrar hacia la organización?

- a) Complacencia, apego, dedicación
- b) Complacencia, desapego, dedicación
- c) Desapego, irresponsabilidad, inconformidad

8.-¿Qué aspectos de comportamiento organizacional se dan en su organización ?

- a) Motivación, comunicación, capacitación, empatía, honestidad
- b) Incomunicación, desmotivación, capacitación, empatía
- c) Comunicación, deshonestidad, desmotivación

9.- ¿cree usted que las capacitaciones deben ser obligatorias?

- a) Si
- b) No

10.- ¿considera usted que las capacitaciones pueden mejorar asenso o aumento de sueldo?

- a) Si
- b) No

## Anexo 4

### TEST DE ASERTIVIDAD

**Tema:** la asertividad y la conducta apropiada en el personal administrativo y de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montecristi periodo 2018.

**Dirigido:** al personal administrativo y de servicio del G.A.D.M de Montecristi

Este test, tiene como fin medir conocimientos de asertividad, que permita el análisis y la interpretación de los resultados, para evidenciar el desempeño laboral existente en el personal Administrativo y de Servicio del Municipio de Montecristi.

Instrucciones: indica, mediante el código siguiente, hasta qué punto te describen o caracterizan las frases siguientes:

- +3 muy característicos de mí, extremadamente descriptivo.
- +2 bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- +1 algo característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- 1lgo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- 2bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- 3muy poco característicos de mí, extremadamente no descriptivo.

Lee determinadamente las siguientes afirmaciones y coloca su puntuación sobre la casilla.

N	ITEN'S	RESPUESTA
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo	
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez	
3	Cuando la comida que me han servicio en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero	
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.	
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no	
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	

7	Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.	
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	
10	Disfruto entablado conversación con conocidos y extraños	
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo	
12	Rehúyo telefonar a instituciones y Empresas	
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales	
14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado	
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.	
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.	
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar	
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista	
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores	
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.	
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos	
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, o la busco cuanto antes para dejar las cosas claras	

23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no"	
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.	
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.	
27	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte	
28	Si alguien se me cuela en una fila, le llamo abiertamente la atención	
29	Expreso mis opiniones con facilidad	
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.	