

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“Comunicación asertiva y bienestar laboral en la empresa Urbano Express
Perú S.A. Trujillo, 2022”**

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autores:

Br. González Castro, Andreina Estefani

Br. Burgos León, Sergio Estuardo

Asesor:

Dra. Margot Isabel Herbias Figueroa

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1546-7223>

TRUJILLO - PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2022/12/28

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Dr. José Castañeda Nassi

Secretario : Mg. Alan García Gutti

Vocal : Dr. Heyner Márquez Yauri

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **Comunicación asertiva y bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022**

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es: Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Br. González Castro, Andreina
Estefani



Br. Burgos León, Sergio
Estuardo

DEDICATORIA

A Dios, por su protección y darme la dicha de la vida. A mis abuelitos Pedro y Amalia, por haber sido mi guía, mi ejemplo y a mi hijo por ser mi motivo de seguir adelante y a todos mis familiares que me han apoyado en todo momento.

González Castro, Andreina Estefani

A nuestro padre Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. A mi madre, tía, abuelos y a mi hijo quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Burgos León, Sergio Estuardo

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Antenor Orrego por ofrecernos por medio de sus docentes todos los valores y conocimientos que nos favorecen en la vida profesional.

A nuestra asesora Dra. Margot Isabel Herbias Figueroa, por brindarnos su apoyo incondicional, siendo parte importante en este estudio.

A todos los docentes que se dedicaron un tiempo en apoyarnos para ser posible el resultado de esta investigación, cuyo afecto y comprensión ha sido nuestra motivación.

Los autores

RESUMEN

La presente investigación ha tenido por objetivo general determinar la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022. Para lo cual, se ha desarrollado bajo una metodología cuantitativa correlacional, de diseño no experimental y de alcance de tiempo transversal. Como muestra de estudio se ha tenido a 42 trabajadores de la empresa, se empleó dos cuestionarios en condición de instrumentos para realizar el recojo de los datos. Dichos instrumentos han sido validados por tres expertos y en el análisis de confiabilidad se obtuvo coeficientes de Alfa de Cronbach mayores a 0.7, lo que permitió afirmar que los cuestionarios son confiables. Luego del procesamiento de la data recopilada, se aplicó la prueba de Spearman, hallando un coef. de correlación ($r = 0.817$) y de sig. ($p = 0.000$) siendo este indicador menor al margen de error de 0.05, lo que ha permitido que se acepte la hipótesis de investigación, ese decir, se concluye que existe relación directa y significativa entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

Palabras clave:

Comunicación asertiva, Bienestar laboral, cultura organizacional.

ABSTRACT

The general objective of this survey was to determine the relationship between assertive communication and labor well-being in the company Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022. For which, it was developed according to a correlational quantitative methodology, a non-experimental design and a transversal scope in time. 42 company workers were used as a study sample, two questionnaires were used as tools for data collection. These tools were validated by three experts and in the reliability analysis, Cronbach's Alpha coefficients higher than 0.7 were obtained, which allowed us to affirm that the questionnaires are reliable. After processing the collected data, the Spearman test was applied, finding a coef. of correlation ($r = 0.817$) and of sig. ($p = 0.000$) since this indicator is less than the margin of error of 0.05, which allowed us to accept the research hypothesis, that is, it is concluded that there is a direct and significant relationship between assertive communication and occupational well-being in the company Urbano Express Peru S.A. Trujillo, 2022.

Keywords:

Assertive communication, Work well-being, Organizational culture.

INDICE DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Formulación del Problema	12
1.1.1. Realidad problemática	12
1.1.2. Enunciado del problema	14
1.2. Justificación.....	14
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
II. MARCO DE REFERENCIA.....	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. A nivel internacional.....	17
2.1.2. A nivel nacional.....	19
2.1.3. A nivel local.....	20
2.2. Marco teórico.....	22
2.2.1. Comunicación asertiva.....	22
2.2.2. Bienestar laboral.....	26
2.3. Marco conceptual	30
2.4. Hipótesis	32

2.5. Variables	33
III. MATERIAL Y MÉTODOS	35
3.1. Material	35
3.1.1. Población	35
3.1.2. Marco muestral	35
3.1.3. Unidad de análisis	35
3.1.4. Muestra	35
3.2. Métodos	35
3.2.1. Diseño de contrastación	35
3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos	36
3.2.3. Procesamiento y análisis de datos	38
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	39
4.1. Presentación de resultados	39
4.1.1. Análisis descriptivo	39
4.1.2. Análisis inferencial	48
4.2. Discusión de resultados	52
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS.....	59
Anexos	64

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	33
Tabla 2 Baremo de la variable comunicación asertiva.....	37
Tabla 3 Baremo por dimensiones de la variable comunicación asertiva	37
Tabla 4 Baremo de la variable bienestar laboral	38
Tabla 5 Baremo por dimensiones de la variable bienestar laboral	38
Tabla 6 Nivel de comunicación asertiva	39
Tabla 6.1 Nivel de la asertividad social	40
Tabla 6.2 Nivel de la defensa de los derechos	41
Tabla 6.3 Nivel de la independencia.....	42
Tabla 6.4 Nivel del liderazgo	43
Tabla 7 Nivel del bienestar laboral	44
Tabla 7.1 Nivel del bienestar personal	45
Tabla 7.2 Nivel del bienestar socio afectiva	46
Tabla 7.3 Nivel del bienestar ocupacional	47
Tabla 8 Prueba de normalidad	48
Tabla 9 Prueba de hipótesis general	49
Tabla 10 Prueba de hipótesis específica 1	49
Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 2.....	50
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 3.....	51
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 4.....	51

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de comunicación asertiva	39
Figura 1.1 Nivel de la asertividad social	40
Figura 1.2 Nivel de la defensa de los derechos.....	41
Figura 1.3 Nivel de la independencia	42
Figura 1.4 Nivel del liderazgo	43
Figura 2 Nivel del bienestar laboral	44
Figura 2.1 Nivel del bienestar personal	45
Figura 2.2 Nivel del bienestar socio afectiva	46
Figura 2.3 Nivel del bienestar ocupacional.....	47

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad problemática

En el transcurso de la historia, la humanidad permanentemente se encuentra en la búsqueda de su estabilidad laboral, económica, social y cultural. Hace varias décadas el bienestar laboral es considerada como una opción que integra lo teórico y lo psicosocial. Sin embargo, estudios especializados en los últimos años, han demostrado que gran parte de los colaboradores padecen algún tipo de enfermedad laboral o se encuentran insatisfechos con los beneficios que la institución en la cual laboran les ofrece, esto perjudica considerablemente el bienestar de los colaboradores, afectando así el desempeño dentro y fuera de la organización.

En el ámbito internacional, (Towers, 2021) en una encuesta realizada en el 2018 en más de la mitad de empleadores de América Latina, indicaron que, si venían ofreciendo varios programas de bienestar laboral, sin embargo, no contaban con una estrategia formalmente articulada. Otro hallazgo importante del estudio, es que el 75% de las empresas encuestadas indicaron que pensaban utilizar las estrategias de bienestar laboral como un diferenciador competitivo para los próximos años, personalizando los programas y satisfaciendo los deseos y necesidades de los empleados en diversos momentos importantes durante el ejercicio laboral. Por lo que se puede discernir, que los empleadores parecen estar prestando más atención al tema y están considerando cada vez más el bienestar laboral como una propuesta holística, que va más allá del bienestar físico y abarca aspectos financieros, emocionales y sociales.

De acuerdo a Enciso (2019) quien indica que un estudio a nivel de América Latina el 70% de los problemas de las organizaciones se deben a problemas en la comunicación, grandes problemas a nivel de la pareja y la familia se deben a la falta de comunicación o a la comunicación inapropiada, llegando a extremos como el maltrato intrafamiliar y en el caso de las comunidades y los países a conflictos que derivan incluso en guerras. Dados estos problemas en todos los niveles resulta imperioso trabajar en mejorar nuestra comunicación y para ello se requiere iniciar por el control a través del desarrollo de la inteligencia emocional, pues tan grave es no

comunicarnos para defender nuestros derechos. El justo punto medio resulta ser la comunicación asertiva a través de la cual podemos defender nuestros derechos sin atropellar los derechos de los demás.

En el contexto nacional, la comunicación asertiva entre directivos y colaboradores en las diversas empresas del país, es una problemática que inicia como resultado de las experiencias adquiridas durante la trayectoria de ética profesional donde se pudo observar como la comunicación en vez de ser es clara, enérgica y con las distintas formas de la comunicación asertiva se generan mal entendidos en los seres humanos que conviven o se relacionan mutuamente todos los días.

Respecto a la información de este país, Tejeda y Burgos (2021) indican que pocos estudios sobre bienestar laboral, sin embargo, éste debería ser uno de los temas primordiales que se debe de tener en cuenta en las organizaciones ya que, busca comprender la importancia del bienestar integral de los colaboradores; también como incentivarlos, promover su desarrollo personal y conservarlos en un estado de salud óptimo. Si se lograra que el empleado se sienta cómodo en su centro de labores ello va a contribuir a que su desempeño sea proactivo y a la vez produzca satisfactoriamente para la organización donde labora.

Un estudio realizado por Cartuche (2021) sobre medir la comunicación asertiva en el personal de instituciones educativas, llegando a obtener por resultados que el 61% de los 108 docentes encuestados manifestaron que prevalece un nivel bajo de comunicación asertiva en la institución donde laboran. En tal sentido, se puede discernir que este tipo de colaboradores poseen dificultades a la hora de poder comunicar claramente sus necesidades, asimismo, poseen pensamientos negativos, poseen ciertas dificultades de entablar conversaciones debido a que son personas que de manera fácil se enojan ya que no aceptan consejos u opiniones de los demás, lo cual llega a afectar su estilo de vida, ya que no poseen muchas amistades por causa de sus conductas agresivas y apáticas.

En la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, ubicada en la Av. América Sur 2701 de la ciudad de Trujillo, se ha venido evidenciando que en algunos colaboradores carecen de la práctica de comunicación asertiva, tanto en el aspecto social, como en la defensa de los derechos,

independencia para realizar actividades individuales y falta de liderazgo en realizar acciones de manera organizada. Asimismo, se evidencia que en algunos colaboradores estarían percibiendo falta de bienestar laboral, tanto en lo personal, en lo socio afectivo y en el aspecto ocupacional. Por todo lo expuesto, es que nace el interés de analizar la percepción de los colaboradores sobre la comunicación asertiva y bienestar laboral en la empresa mencionada líneas arriba.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022?

1.2. Justificación

- **Teórica:**

La presente tesis se ha desarrollado bajo la fundamentación teórica de diversos autores como la teoría de García y Reyes (2017) con respecto a la variable comunicación asertiva. Mientras que para la variable bienestar laboral se utilizó la teoría de Quispe y Peralta (2018) con respecto a la variable bienestar laboral, las cuales han permitido enriquecer la investigación, asimismo, se está utilizando antecedentes de estudios afines al tema de estudio. Todo esto ofrece una base para poder tener una perspectiva con más detalle sobre el entorno laboral de estudio.

- **Práctica:**

La presente investigación se ha desarrollado con el propósito de evidenciar la situación real de la comunicación asertiva que perciben los colaboradores de la institución en estudio, asimismo, sobre la actual situación del bienestar laboral en la organización. Todo esto expuesto líneas arriba, ayudó a que se desarrollen opciones de mejora para mitigar las situaciones problemáticas por las que puede estar pasando la empresa sobre las dificultades de comunicación entre colaboradores y bienestar laboral entre jefaturas y subordinados.

- **Metodológica:**

El siguiente estudio ha tenido valor metodológico dado que se elaboró en base a los lineamientos de la investigación científica y redactado en base a las Normas APA 7ma edición. Se han utilizado como instrumentos de medición al cuestionario sobre comunicación asertiva por los autores García y Reyes (2017) y el cuestionario sobre bienestar laboral teniendo como autor a Quispe y Peralta (2018). Dichos instrumentos han sido validados por expertos y analizados a través de la prueba de Alfa de Cronbach para establecer el nivel de confiabilidad. En tal sentido, los instrumentos que se empleen en el presente estudio y los resultados que se obtengan, podrán ser usados como referencia o para la comparación por futuros investigadores que aborden las mismas variables.

- **Social:**

La investigación ha permitido que el área de recursos humanos de la empresa objeto de estudio, pueda ejecutar técnicas para fortalecer la comunicación asertiva y mejorar el bienestar laboral entre los colaboradores. De igual manera, la investigación ayudó como referencia para futuros estudios que se enfoquen en las mismas variables, donde podrán usar los resultados que se obtengan en el desarrollo del presente estudio, con el propósito de poder contrastar y relacionar para las discusiones correspondientes.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de comunicación asertiva de los colaboradores en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; mediante

sus dimensiones asertividad social, defensa de los derechos, independencia, liderazgo.

- Identificar el nivel de bienestar laboral de los colaboradores en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; mediante sus dimensiones bienestar personal, bienestar socio afectivo, bienestar ocupacional.
- Determinar la relación entre las dimensiones de la comunicación asertiva y las dimensiones del bienestar laboral de los colaboradores en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Barrera y Palencia (2021) con la tesis titulada “*Canales de comunicación asertiva y el clima organizacional en una empresa colombiana*”, la cual ha sido presentada en la Universidad Nacional Abierta y A Distancia – Colombia, donde se ha tenido por objeto de estudio medir la asociación entre los canales de comunicación asertiva y el clima organizacional en base a la percepción de los colaboradores de la empresa en estudio. Para lo cual se ha desarrollado bajo una metodología cuantitativa correlacional con diseño de enfoque no experimental y por el alcance de aplicación es transversal. Usó una muestra conformada por 96 colaboradores y se utilizó dos cuestionarios como herramientas para el recojo de los datos. Luego de ejecutar el recojo de la data, para luego emplear una prueba de correlación donde se halló un coef. de correlacional ($r = 0.739$) y como valor de sig. de la prueba usada ($p = 0.000$) siendo este indicador inferior al 5% de error permitido al 95% de confianza de estudio. Se tuvo como conclusión principal que los canales de comunicación asertiva se relacionan altamente significativa con el clima organizacional en la empresa objeto de estudio.

El estudio aporta a la presente investigación, en calidad de referencia para que se establezcan las dimensiones e indicadores que deben emplearse para medir la variable comunicación asertiva. Asimismo, los resultados del antecedente sirven como guía para la elaboración del instrumento que evaluó la comunicación asertiva en base a la percepción de los colaboradores.

Quintana (2020) con la tesis titulada “*El bienestar laboral y clima organizacional en los empleados de las empresas colombianas*”, la cual ha sido presentada en la Fundación Universidad de América – Colombia, donde se ha tenido por objeto de estudio medir la asociación entre el bienestar laboral y el clima organizacional en base a la percepción de los colaboradores de las empresas en

estudio. Para lo cual se ha desarrollado bajo una metodología cuantitativa correlacional con diseño de enfoque no experimental y por el alcance de aplicación es transversal. Usó una muestra conformada por 104 colaboradores y se utilizó dos cuestionarios como herramientas para el recojo de los datos. Luego de ejecutar el recojo de la data, para luego emplear una prueba de correlación donde se halló un coef. de correlacional ($r = 0.814$) y como valor de sig. de la prueba usada ($p = 0.000$) siendo este indicador inferior al 5% de error permitido al 95% de confianza de estudio. Se tuvo como conclusión principal que el bienestar laboral se relacionan altamente significativa con el clima organizacional en la empresa objeto de estudio.

El estudio expuesto aporta a la presente investigación, en calidad de referencia para que se establezcan las dimensiones e indicadores que deben emplearse para medir la variable comunicación asertiva. Asimismo, los resultados del antecedente sirven como guía para la elaboración del instrumento que evaluó la comunicación asertiva en base a la percepción de los colaboradores.

Villacis (2020) con la investigación denominada “*Bienestar laboral y compromiso organizacional en el Consorcio Sandry de la ciudad de Quito, en el año 2019*” la cual ha sido presentada en la Universidad tecnológica Indoamérica de Quito - Ecuador, donde se ha tenido por objeto de estudio medir el grado de asociación entre el bienestar laboral y el compromiso organizacional en base a la percepción de los colaboradores de la empresa en estudio. Para lo cual se ha desarrollado bajo una metodología cuantitativa correlacional con diseño de enfoque no experimental y por el alcance de aplicación es transversal. Usó una muestra conformada por 123 colaboradores y se utilizó dos cuestionarios como herramientas para el recojo de los datos. Luego de ejecutar el recojo de la data, para luego emplear una prueba de correlación donde se halló un coef. correlacional ($r = 0.735$) y como valor de sig. de la prueba usada ($p = 0.000$) siendo este indicador inferior al 5% de error permitido al 95% de confianza de estudio. Se tuvo como conclusión principal que el

bienestar laboral se relaciona de forma altamente significativa con el compromiso organizacional en la empresa en estudio.

El estudio expuesto aporta a la presente investigación, en calidad de referencia para que se establezcan las dimensiones e indicadores que deben emplearse para medir la variable bienestar laboral. Asimismo, los resultados del antecedente sirven como guía para la elaboración del instrumento que evaluó la comunicación asertiva en base a la percepción de los colaboradores.

2.1.2. A nivel nacional

Aroni (2019) con la investigación titulada "*Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada logística, Lima 2019*" elaborada en la Universidad San Ignacio de Loyola, donde se ha tenido por objeto de estudio medir el grado de asociación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en base a la percepción de los colaboradores de la empresa en estudio. Para lo cual se ha desarrollado bajo una metodología cuantitativa correlacional con diseño de enfoque no experimental y por el alcance de aplicación es transversal. Usó una muestra conformada por 83 colaboradores y se utilizó dos cuestionarios como herramientas para el recojo de los datos. Luego de ejecutar el recojo de la data, para luego emplear una prueba de correlación donde se halló un coef. correlacional ($r = 0.693$) y como valor de sig. de la prueba usada ($p = 0.000$) siendo este indicador inferior al 5% de error permitido al 95% de confianza de estudio. Se tuvo como conclusión principal que la comunicación organizacional se relaciona de forma altamente significativa con la satisfacción laboral en la entidad en estudio.

Los resultados expuestos en líneas arriba aportan a la presente investigación, en calidad de referencia para analizar en el apartado de discusión, la comparación en cuanto a la semejanza o diferencia con los hallazgos que se obtuvieron en el presente estudio. Asimismo, sirve como guía para establecer la prueba estadística a utilizar para hallar las correlaciones de estudio.

Carrillo (2021) con la tesis que se denomina “*Comunicación interna y bienestar laboral en la Empresa Logística Perú Intercargo*” elaborada en la Universidad de Lima, donde se ha tenido por objeto de estudio medir el grado de asociación entre la comunicación interna y el bienestar laboral en base a la percepción de los servidores públicos de la institución en estudio. Para lo cual se ha desarrollado bajo una metodología cuantitativa correlacional con diseño de enfoque no experimental y por el alcance de aplicación es transversal. Usó una muestra conformada por 52 colaboradores y se utilizó dos cuestionarios como herramientas para el recojo de los datos. Luego de ejecutar el recojo de la data, para luego emplear una prueba de correlación donde se halló un coef. correlacional de valor ($r = 0.829$) y como valor de sig. de la prueba usada ($p = 0.000$) siendo este indicador inferior al 5% de error permitido al 95% de confianza de estudio. Se tuvo como conclusión principal que la comunicación interna se relaciona de forma altamente significativa con el bienestar laboral en la empresa en estudio.

El estudio expuesto en el párrafo anterior aporta a la presente investigación, en calidad de referencia para que se establezcan las dimensiones e indicadores que deben emplearse para medir la variable comunicación asertiva. Asimismo, los resultados del antecedente sirven como guía para la elaboración del instrumento que evaluó la comunicación asertiva en base a la percepción de los colaboradores.

2.1.3. A nivel local

Prado (2018) con el estudio titulado “*Comunicación organizacional y manejo de conflictos en los trabajadores de la empresa Shalom Empresarial S.A.C. Trujillo, 2018*” elaborada en la Universidad César Vallejo, donde se ha tenido por objeto de estudio medir el grado de asociación entre la comunicación asertiva y el desarrollo organizacional en base a la percepción de los colaboradores de la empresa en estudio. Para lo cual se ha desarrollado bajo una metodología cuantitativa correlacional con

diseño de enfoque no experimental y por el alcance de aplicación es transversal. Usó una muestra conformada por 46 colaboradores y se utilizó dos cuestionarios como herramientas para el recojo de los datos. Luego de ejecutar el recojo de la data, para luego emplear una prueba de correlación donde se halló un coef. correlacional de valor ($r = 0.749$) y como valor de sig. de la prueba usada ($p = 0.000$) siendo este indicador inferior al 5% de error permitido al 95% de confianza de estudio. Se tuvo como conclusión principal que la comunicación organizacional se relaciona de forma altamente significativa con el manejo de conflictos de la empresa en estudio.

Los resultados expuestos aportan a la presente investigación, en calidad de referencia para analizar en el apartado de discusión, la comparación en cuanto a la semejanza o diferencia con los hallazgos que se obtuvieron en el presente estudio. Asimismo, sirve como guía para establecer la prueba estadística a utilizar para hallar las correlaciones de estudio.

Narro (2021) con la investigación que se denomina *“Engagement laboral y bienestar laboral en los colaboradores de una empresa distribuidora de alimentos, Trujillo – 2021”* elaborada en la Universidad César Vallejo, donde se ha tenido por objeto de estudio medir el grado de asociación entre el engagement laboral y el bienestar laboral en base a la percepción de los colaboradores de la empresa en estudio. Para lo cual se ha desarrollado bajo una metodología cuantitativa correlacional con diseño de enfoque no experimental y por el alcance de aplicación es transversal. Usó una muestra conformada por 250 colaboradores y se utilizó dos cuestionarios como herramientas para el recojo de los datos. Luego de ejecutar el recojo de la data, para luego emplear una prueba de correlación donde se halló un coef. correlacional ($r = 0.970$) y como valor de sig. de la prueba usada ($p = 0.000$) siendo este indicador inferior al 5% de error permitido al 95% de confianza de estudio. Se tuvo como conclusión principal que el engagement laboral se

relaciona de forma altamente significativa con el bienestar laboral en la entidad en estudio.

La tesis expuesta en líneas arriba, sirve como antecedente para establecer el tipo de escala que llevó cada ítem para las dos variables en estudio. Asimismo, sirve como guía para la elaboración de cada uno de los instrumentos, además el antecedente de estudio sirve como guía para la elaboración de los instrumentos a emplear.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Comunicación asertiva

- Definición

Octavio (2022) indica que la comunicación asertiva viene a ser la conducta interpersonal que engloba la manifestación directa de las propias emociones de la persona y la protección de los derechos de cada uno, sin expresar indiferencia con los derechos de las personas.

Para García y Reyes (2017) la comunicación asertiva viene a ser el grado positivo de comportamientos de la persona a la hora de relacionarse con los demás y se enfoca que brindar perspectivas y pensamientos, evadiendo cada vez más, los conflictos, provocaciones, entre otros. Lo expresado y vuelve que la comunicación asertiva es una fuente de efectividad para relacionarse adecuadamente con las otras personas.

- Otras teorías de comunicación asertiva

Octavio (2022) señala que dado el crecimiento de las organizaciones y de la constante globalización, se vuelve evidente de una gran necesidad de poder reflexionar en cuanto a cómo se desarrollan los procesos comunicacionales en los diversos espacios o empresas que forman parte de nuestra sociedad. Por lo que, en el campo de la comunicación interna, se encuentra una manera particular de comunicación, siendo esencial para la formación de buenas relaciones en cualquier organización, refiriéndose a la comunicación asertiva.

García y Reyes (2017) basan su teoría en la premisa que todo individuo tienen ciertos intereses y derechos básicos que necesitan ser respetados. Estos incluyen principios como el derecho a poder rechazar ciertas órdenes o pedidos sin la necesidad de sentirse egoísta o culpable. Priorizando los intereses y necesidades de uno mismo ante las necesidades de otras personas. En tal sentido, las organizaciones demandan contar con individuos equilibrados, con diversas personalidades capaces de demostrar firmeza.

- Teorías

- a. Teoría del comportamiento organizacional: La teoría fue planteada por Homans (1961) citada en Mateus (2019) donde se enfoca a resaltar la importancia del aspecto humano en la comunicación, dado que las prácticas de las relaciones humanas incrementan la expresión de los sentimientos. Asimismo, se da un reconocimiento de la relevancia de la comunicación informal en calidad de factor de cooperación a todos los niveles, debido a que la comunicación no solo debe considerarse como funcional, sino también relacional.
- b. Teoría de los sistemas sociales: La teoría fue propuesta por Katz y Kahn (1966) citado en Mateus (2019), donde se indica que, para un adecuado nivel de comunicación, las organizaciones tienen que prestar una mayor atención a las personas que a los recursos no humanos y a las técnicas. Los factores de cultura y clima adquieren importancia en el contexto de las organizaciones hacia una mejor comunicación y relación mejor de la experiencia humana en el lugar de trabajo. Cada organización tiene su propia cultura, que proporciona a sus miembros un sentido común de la experiencia personal organizativa. Esta cultura se entiende como un sistema de conocimientos, valores, creencias, ideas, leyes, discursos, actos y artefactos.
- c. Teoría de la contingencia: Esta teoría planteada por Fisher (1993) citada en Mateus (2019), donde se menciona que la comunicación se establece aquí como un factor esencial de la vida organizacional. Siendo el proceso por el cual las personas

comparten y expresan la cultura y por lo tanto se crea continuamente. Las dos funciones básicas de la comunicación en una organización son, entonces, suministrar a los miembros de la organización la información necesaria acerca de su cultura e integrarlos en la misma cultura.

- Enfoques

Para mencionar los enfoques, se consideraron al administrador, psicólogo, informática, ingeniería, antropología con el fin de mejorar proyectos comunicativos, externa e internamente: Para ello, Damián, Castillo y Reyes (2021) indican los siguientes enfoques:

- a. Enfoque sistémico: Indica que la comunicación viene a ser una visión de derechos, obligaciones, aplica un método de símbolos que ayuda a interpretar y llevarlos a cabo, el cual provee un sistema donde el ambiente puede retenerse y beneficiar a las instituciones y su desarrollo.
- b. Enfoque de contingencia: Su propósito es alcanzar la efectividad, haciendo uso de las tecnologías, individuos, el entorno, de esta forma se alcanzará a efectuar sus metas.
- c. Enfoque crítico: Hace uso de la comunicación para expresar anuncios poco apropiados, considerándolos presente de forma continua a los colaboradores quien decide y cuenta con el poder, teniendo alternativa de argumentar o refutar cualquier tipo de información.
- d. Enfoque interpretativo: Para iniciar lazos asertivos en una institución, consideraremos el ambiente cultural de los colaboradores de los colaboradores y para ello, los mensajes van a ser entendidos como los envía el emisor.

- Características

En este apartado, Caballero, Palacios y Otero (2018) manifiestan que las características vienen a ser:

- Puede comunicarse con individuos de todos los grados y así proponer ocasiones de distintos entornos.

- Aprende a juzgar y también a criticar constructiva y respetablemente.
- El individuo se siente libre para poder expresarse.
- Que las personas entiendan las ventajas de aceptar o rechazar a quienes tienen tacto.
- Que exista libertad de expresarse emocionalmente libre para manifestar sus emociones.
- Proponer ambientes en los que se eviten dos escenarios extremos, siendo uno de estos la represión y la otra expresión agresiva y destructiva de sus sentimientos.

- Dimensiones

Para evaluar la variable comunicación asertiva, se hizo uso de la teoría brindada por García y Reyes (2017) menciona que existe cuatro principales dimensiones, y ellos son:

- A. Asertividad social: En esta dimensión se miden las aptitudes que ayudan a comenzar, mantener y terminar las interrelaciones sociales, en el tiempo donde se relacionan amistades o conocidos, etc. Se tiene como indicadores los siguientes:
 - Capacidad que dispone para iniciar y mantener las interacciones con los demás.
 - Capacidad que posee para mantener interacciones sociales con autoridades.
- B. Defensa de los derechos: En esta dimensión se mide la facultad de respetar los diversos derechos existentes entre las personas, ya sea de uno mismo como en los demás. Se tiene como indicadores los siguientes:
 - Capacidad que dispone para defender los derechos.
 - Capacidad que se tiene para rechazar las peticiones irrazonables.
- C. Independencia: En esta dimensión se analiza la facultad de poder llevar a cabo distintas actividades individuales, al igual que grupales, donde se llevará acabo de mantener. Se tiene como indicadores los siguientes:

- Disposición para ejecutar resistencia a la presión individual.
- Disposición para sobrellevar la presión grupal
- Capacidad que se tiene para expresar las creencias y opiniones.

D. Liderazgo: En esta dimensión se mide la facultad de guiar o incentivar hacia una determinada población de personas, el que se diferencia por desarrollar diferentes labores eficientes y muy organizada. Se tiene como indicadores los siguientes:

- Disposición para conseguir dirigir a las instalaciones.
- Capacidad para hacer frente a las responsabilidades.
- Demuestra iniciativa para diversas actividades.

2.2.2. Bienestar laboral

- Definición

Para Gutiérrez (2016) el bienestar laboral está relacionado a la imagen positiva que tiene el colaborador de su organización, sin embargo, también se relaciona con la calidad de vida laboral como el nivel de motivación de los colaboradores para desempeñar sus responsabilidades.

De acuerdo a Quispe y Peralta (2018) el bienestar laboral está asociado con la ejecución de requerimientos de una organización y así también la de la persona en su atmosfera laboral.

- Teoría de Bienestar Laboral

Gutiérrez (2019) indica que el foco del bienestar laboral se centraliza en el aspecto físico y social de cada uno de los colaboradores, permitiendo que la experiencia del colaborador en cuanto a sus estrategias, tomando como punto de partida el bienestar para que se mejoren significativamente los procesos internos, donde las organizaciones se ven altamente beneficiadas. Por lo que el garantizar y cuidar la salud física y mental de los trabajadores deben ser una de las prioridades.

La teoría de Quispe y Peralta (2018) se enfoca en que los equipos rinden más cuando la productividad es producto de que en

una organización existe un alto nivel de bienestar laboral. Permitiendo que conlleva a que el personal pueda comunicarse de una manera más efectiva entre sí, alentando la creatividad, trabajando en equipo, promoviendo el pensamiento estratégico, además del manejo de emociones de una manera superior. Asimismo, cuando en una organización valora la motivación y esfuerzo del desarrollo profesional del colaborador, lo más frecuente es que de manera exponencial aumente el compromiso.

- Otras teorías del bienestar laboral

Una de las principales teorías del bienestar laboral, es la del Desarrollo a Escala Humana de Max-Neef y Smith (2011) citado en la teoría de Rojas et al. (2021) en donde expresan que el desarrollo de cada país se da a través de la satisfacción de las necesidades de los integrantes de quienes lo componen, señalando que cada poblador es el componente esencial en el desarrollo nacional, en otras palabras, el grado de progreso de las personas, establece el grado de progreso logrado por ciudad, región y por el país entero.

De igual manera, sostienen que esta teoría, da a entender que todo individuo cuenta con diferentes necesidades y exigencias que, al no ser satisfechas, restringen el grado de desarrollo y bienestar que puede lograr, por ello, plantea diferentes técnicas que ayudan a satisfacerlas. De acuerdo con esta teoría, las necesidades cambian de cultura a cultura y en cada periodo de tiempo, por esta razón, el estado como organismo principal, debe lograr todo lo necesario para determinar los mecanismos esenciales para beneficiar las insuficiencias de las personas en cada espacio socio temporal y cultural (Rojas et al. 2021).

Por último, sostiene que el grado de satisfacción y bienestar que cuenta la persona, no depende de la cantidad de recursos con los que cuenta, sino de la disponibilidad de estos y de la facultad de la persona y gobierno para utilizar aquellos recursos en la satisfacción de las necesidades humanas, en otras palabras, la forma cómo pueden hacer uso de sus medios en la satisfacción de las exigencias

y necesidades humanas, en otras palabras, cómo pueden emplear los recursos para satisfacer las necesidades que, al ser satisfechas, logran incentivar a la persona hacia un mejor rendimiento en la organización o en la actividad que desarrolla.

- Importancia

Para explicar la importancia de la variable bienestar laboral, Ramos (2020) menciona que el grado de satisfacción y bienestar que cuentan las personas, no depende del número de recursos que tiene, sino, de cuantos de ellos se encuentran disponibles y la facultad de la misma persona así como del gobierno para usarlos en contestar a las exigencias humanas, en otras palabras, cómo puede hacer uso los recursos para satisfacer sus necesidades, los cuales, a estar satisfechas, alcanzan a promover a la persona hacia un mejor rendimiento en la organización o actividad que lleva a cabo.

El valor del bienestar laboral en una institución se encuentra en que ese componente demuestra el rendimiento de cada colaborador, es decir, la forma en cómo llevan a cabo sus funciones en equipo, así como también expresa la autovaloración y consideración que se tienen a ellos mismos, brindando confianza para dar a entender sus pensamientos, etc. Es fundamental además que los directivos y autoridades respeten y tengan un trato adecuado con el colaborador al momento de asignar deberes, ya que cada integrante de la organización tiene derecho de recibir una adecuada atención (Espinoza et al. 2021).

Finalmente, resalta la importancia de la permanencia de un correcto bienestar laboral dentro de las instituciones, como también los colaboradores ya que este último al lograr con sus responsabilidades, ponen en evidencia su predisposición, comportamiento e interés que tiene para cumplir con sus actividades, de esta manera el directivo o superior, al sentir la mejora del colaborador, procederá a retribuir a través de incentivos, desarrollando en el colaborador, una fidelidad hacia sus labores y la institución.

- Dimensiones

Para evaluar el bienestar laboral, con base en el punto de vista de los colaboradores, Quispe y Peralta (2018) señalan las siguientes dimensiones:

- A. Bienestar personal: Compuesto por la acción de la organización para satisfacer atributos referidos a la formación del colaborador de manera integral, en otras palabras, para garantizar que se continúe desarrollando como profesional, de tal manera que llegue a desenvolverse de manera óptima ya sea dentro o fuera de la organización. Se tiene los siguientes indicadores:
- Desarrollo de las actividades de servicio y ayuda
 - Desarrollo adecuado del liderazgo
 - Desarrollo de las capacidades cognitivas
 - Desarrollo con respecto a la eficacia personal
- B. Bienestar socio afectivo: Está conformada por la acción de la organización para satisfacer atributos referidos a la estabilidad del colaborador, buscando encontrar un equilibrio en los atributos físicos, emocionales y sociales del colaborador, ya sea a nivel organizacional, familiar, social o personal, en otras palabras, busca generar conductas sociales y afectivas, positivas que aporten a desarrollar su calidad de vida. Se tiene los siguientes indicadores:
- Se fomente la seguridad física
 - Se fomenta la seguridad emocional
 - Se fomenta la seguridad social
- C. Bienestar ocupacional: Abarca el accionar de la organización para satisfacer atributos referidos al logro de las funciones laborales del colaborador, en otras palabras, se generan las situaciones y circunstancias adecuadas para que el colaborador pueda generar competencias y facultades para lograr su trabajo de manera óptima, al igual que las condiciones suficientes que le ayuden a cumplir de manera segura. Se tiene los siguientes indicadores:
- Se busca que se mejoren las condiciones laborales
 - Se promueve la mejora de las condiciones ambientales.

- Desarrollo con respecto al clima institucional

2.3. Marco conceptual

- Bienestar laboral: Serrat (2017) lo explica como al salario, el trabajo en equipo, las relaciones entre compañeros y jerarquización, carga laboral, seguridad, higiene y adaptación, modalidad de contrato, los cuales influyen de forma positiva o negativa en los colaboradores.
- Comunicación asertiva: López (2015) manifestó que la comunicación asertiva, viene a ser el mecanismo por el cual simplifica la acción de expresarse de forma adecuada y segura en un establecido grupo social, presentando grados de confianza y justicia.
- Comunicación interna: De acuerdo con Gan y Triginé (2012), la comunicación interna viene a ser desarrollada dentro de una institución y se encuentra enfocada al ambiente interno que forman parte los colaboradores, directivos, accionistas, sindicatos y otros grupos de la institución.
- Relaciones interpersonales: Son vínculos determinados por dos o más personas, es un atributo esencial de nuestra vida en la sociedad, que diferencia a la persona en donde desempeñan un papel esencial en el desenvolvimiento íntegro de las personas (Monjas, 2021).
- Recursos humanos: Se le conoce al trabajo aportado a los colaboradores de una empresa, sin embargo, lo usual es llamar de esta manera al sistema de gestión enfocado en la selección, contratación y retención del personal en una empresa (Rivero, 2019).
- Servicio de transporte: Es el servicio que cumple la función de trasladar mercancía de un determinado lugar a otro, mediante diferentes procesos encadenados, uno tras del otro, en base a plazos y tiempos establecidos (Zapata y Vélez, 2020).
- Motivación: En una organización, la motivación es considera como el impulso que genera en los colaboradores a desarrollar diversas actividades o tareas, demostrando compromiso e identificación a los objetivos de la empresa (Espinoza et al. 2021).
- Liderazgo: Es la capacidad que dispone una persona para motivar, influir, organizar, designar y llevar a cabo acciones con el propósito de

lograr objetivos que involucren a grupo de personas en cuanto al marco de valores (Espinoza et al. 2021).

- Calidad de vida en el trabajo: Es la satisfacción asociada con las actividades realizadas en el entorno corporativo, donde se fomenta una sensación de desarrollo profesional y seguridad personal entre los colaboradores (López, 2015).
- Shaw (2020) quien menciona que, esta, es una serie de habilidades que tienen los individuos para expresar sus sentimientos, perspectivas, de forma libre y sin prejuicios, siempre teniendo en cuenta el respeto para con los demás y viceversa. Del mismo modo, el derecho de ser escuchados. Esto con el objetivo de crear un entorno social correcto, evitando cualquier clase de conflictos.
- Marini (2021) explica que la comunicación asertiva viene a ser el grado positivo de comportamientos de la persona a la hora de relacionarse con los demás y se enfoca que brindar perspectivas y pensamientos, evadiendo cada vez más, los conflictos, provocaciones, entre otros. Lo expresado y vuelve que la comunicación asertiva es una fuente de efectividad para relacionarse adecuadamente con las otras personas.
- Jiménez et al. (2019) indican que el bienestar laboral como el desarrollo de diferentes procesos, con la finalidad de tener mejoras relevantes en el desarrollo integral del servidor y directivo docentes, el beneficio hacia las familias, como el aumento en cubrir sus necesidades, efectuando un rol importante la eficacia, eficiencia y efectividad con el servicio entregado.
- Sierra et al. (2020) el bienestar laboral está relacionado a la imagen positiva que tiene el colaborador de su organización, sin embargo, también se relaciona con la calidad de vida laboral como el nivel de motivación de los colaboradores para desempeñar sus responsabilidades. Así también, se enlaza con los bienes y recursos que tiene la institución para que el colaborador logre realizar sus actividades, actuando eficientemente en pro de la empresa.

2.4. Hipótesis

- Hipótesis nula (H_0): La relación que existe entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; no es positiva ni significativa.
- Hipótesis alternativa (H_1): La relación que existe entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; es positiva y significativa.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala de medición		
Comunicación asertiva	Octavio (2022) indica que la comunicación asertiva viene a ser la conducta interpersonal que engloba la manifestación directa de las propias emociones de la persona y la protección de los derechos de cada uno, sin expresar indiferencia con los derechos de las personas.	Para la medición de la variable comunicación asertiva se ha realizado mediante las dimensiones planteadas por García y Reyes (2017) mediante cuatro dimensiones: asertividad social, defensa de los derechos, independencia y liderazgo. Para lo cual, se usó un cuestionario como instrumento conformado por 24 ítems en escala ordinal.	Asertividad social	Capacidad que dispone para iniciar y mantener las interacciones.	1, 2, 3	Ordinal actividades.		
				Capacidad que posee para mantener interacciones sociales con autoridades				
				Capacidad que se dispone para defender los derechos				
			Defensa de los derechos	Capacidad que se tiene para rechazar las peticiones irrazonables	4, 5, 6			
				Disposición para ejecutar resistencia a la presión individual				
				Independencia			Disposición para sobrellevar la presión grupal	7, 8, 9
							Capacidad que se tiene para expresar las creencias y opiniones	
			Liderazgo		Disposición para conseguir dirigir a las instalaciones			
				Capacidad para hacer frente a las responsabilidades				
				Demuestra iniciativa para diversas				

10, 11,

12

				Desarrollo de las actividades de servicio y ayuda				
	Gutiérrez (2016) explica que la cultura organizacional viene a ser una serie de lineamientos, costumbres y conductas que comparten los individuos que integran una organización, quienes van desarrollando un sentido de pertenencia para con la institución además de beneficiar la integración entre personas.	Para la medición de la variable cultura organizacional se ha realizado mediante las dimensiones planteadas por Quispe y Peralta (2018), siendo las dimensiones el bienestar personal, bienestar socio afectivo y bienestar ocupacional. Para lo cual, se usó un cuestionario como instrumento conformado por 24 ítems en escala ordinal.	Bienestar personal	Desarrollo adecuado del liderazgo	1, 2	Ordinal		
				Desarrollo de las capacidades cognitivas	3, 4			
				Desarrollo con respecto a la eficacia personal				
Bienestar laboral					Bienestar socio afectivo		Se fomente la seguridad física	5, 6
							Se fomenta la seguridad emocional	7, 8
							Se fomenta la seguridad social	
					Bienestar ocupacional		Se busca que se mejoren las condiciones laborales	
							Se promueve la mejora de las condiciones ambientales	9, 10
							Desarrollo con respecto al clima institucional	11, 12

Nota. Elaboración propia

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población estuvo conformada por 42 colaboradores en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, año 2022.

- Criterio de inclusión: Colaboradores que tienen como mínimo tres meses de antigüedad laborando en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, año 2022.
- Criterio de inclusión: Colaboradores que no tienen como mínimo tres meses de antigüedad laborando en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, año 2022.

3.1.2. Marco muestral

Planilla del personal de la empresa Urbano Express Perú a setiembre 2022

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo compuesta por los colaboradores de la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, año 2022.

3.1.4. Muestra

Para establecer la muestra del presente informe, se ha utilizado el criterio de población muestral, esto se debe a que el tamaño de la población es pequeño y de fácil acceso a ser medida por las herramientas de recopilación de información.

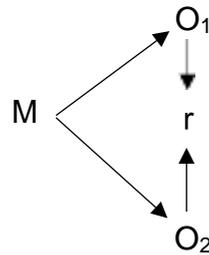
Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por los 42 colaboradores de la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, año 2022.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

El diseño de investigación es correlacional no experimental de corte transversal. Porque se ha desarrollado en un tiempo determinado.

Siendo el esquema del diseño de investigación el siguiente:



En donde:

M = Colaboradores de la empresa Urbano Express Perú S.A.
Trujillo, 2022.

O₁ = Comunicación asertiva

O₂ = Bienestar laboral

r = Relación

3.2.2. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

- Técnicas: En el presente estudio la técnica que se utilizó fue la encuesta. Esta técnica de recopilación de información tiene como objetivo recoger el punto de vista de las personas acerca de un determinado tema de investigación, permitiendo crear premisas que puedan ayudar a tomar decisiones más acertadas.
- Instrumentos: En el siguiente estudio de investigación, se utilizó el cuestionario para evaluar la variable comunicación asertiva y bienestar laboral.

En cuanto a la variable comunicación asertiva, el cuestionario se encuentra compuesto por 12 preguntas en escala ordinal, con cinco opciones de respuesta cada uno (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre).

Acerca de la variable bienestar laboral, el cuestionario se encuentra compuesto por 12 preguntas en una escala ordinal, con cinco opciones de respuesta cada uno (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre).

Ambos instrumentos han sido validados por tres especialistas o expertos y se aplicó la prueba estadística de confiabilidad, donde

el valor del Alfa de Cronbach tuvo que ser mayor a 0.70, para demostrar que el instrumento es confiable.

Los baremos de medición para la variable comunicación asertiva fue la siguiente:

Tabla 2 *Baremo de la variable comunicación asertiva*

Nivel	Puntaje
Alto	44 al 60
Medio	28 al 43
Bajo	12 al 27

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 *Baremo por dimensiones de la variable comunicación asertiva*

Dimensión	N° de preguntas	Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Asertividad social	3	Alto	11	15
		Medio	7	10
		Bajo	3	6
Defensa de los derechos	3	Alto	11	15
		Medio	7	10
		Bajo	3	6
Independencia	3	Alto	11	15
		Medio	7	10
		Bajo	3	6
Liderazgo	3	Alto	11	15
		Medio	7	10
		Bajo	3	6

Fuente: Elaboración propia

Los baremos de medición para la variable bienestar laboral fue la siguiente:

Tabla 4 Baremo de la variable bienestar laboral

Nivel	Puntaje
Alto	44 al 60
Medio	28 al 43
Bajo	12 al 27

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Baremo por dimensiones de la variable bienestar laboral

Dimensión	N° de preguntas	Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bienestar personal	4	Alto	16	20
		Medio	10	15
		Bajo	4	9
Bienestar socio afectiva	4	Alto	16	20
		Medio	10	15
		Bajo	4	9
Bienestar ocupacional	4	Alto	16	20
		Medio	10	15
		Bajo	4	9

Fuente: Elaboración propia

3.2.3. Procesamiento y análisis de datos

En la investigación, luego de la recopilación de datos que se hizo mediante la utilización de los dos cuestionarios, se inició con la tabulación de los mismos a través del programa MS Excel 2019.

Al terminar la tabulación, se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 25 para la elaboración de tablas y gráficos, los cuales permitieron argumentar los resultados alcanzados en el estudio. Luego de esto, con el mismo programa estadístico SPSS Versión 25 con el propósito de probar las hipótesis planteadas en el estudio, a través de la prueba de Spearman, dado que esta prueba estadística no paramétrica mide la fuerza de asociación entre dos variables cualitativas de escala ordinal.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Efectuada la aplicación de los cuestionarios se obtuvo los siguientes resultados:

Según el objetivo específico 1: Identificar el nivel de comunicación asertiva de los colaboradores en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; mediante sus dimensiones asertividad social, defensa de los derechos, independencia, liderazgo.

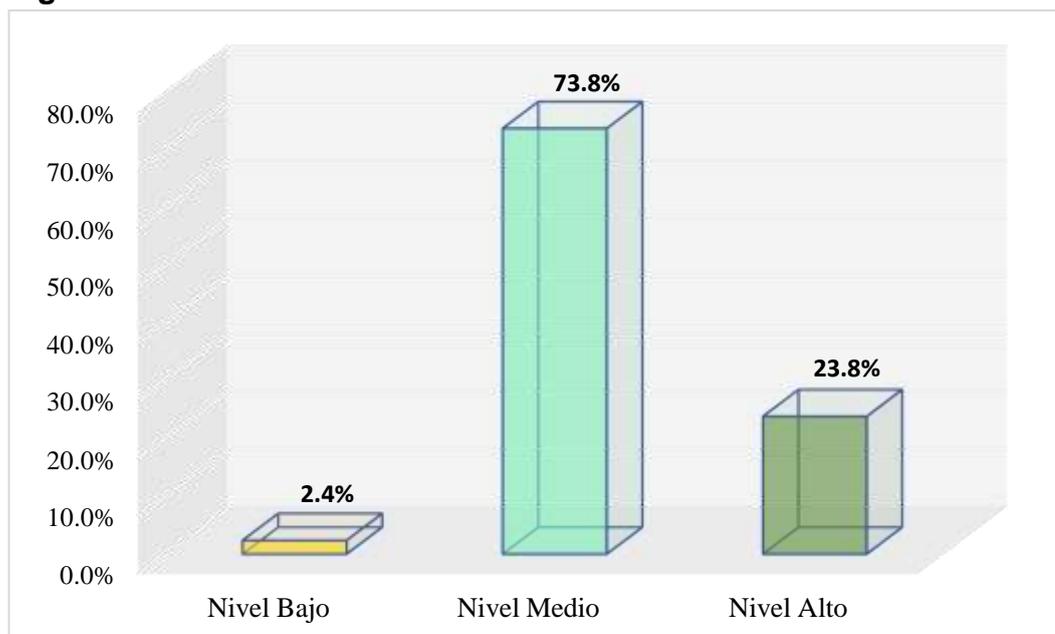
4.1.1. Análisis descriptivo

Tabla 6 Nivel de comunicación asertiva

Calificación	Rango	Frec.	%
Nivel Bajo	12 - 27	1	2.4%
Nivel Medio	28 - 43	31	73.8%
Nivel Alto	44 -60	10	23.8%
Total		42	100%

Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Figura 1 Nivel de comunicación asertiva



Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

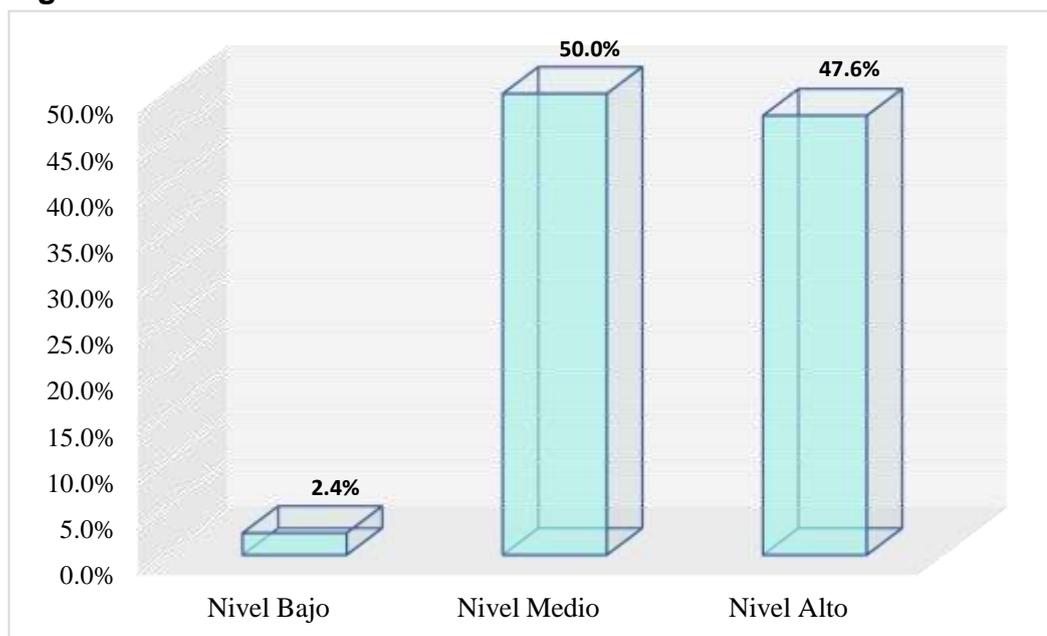
Como se visualiza en la tabla 6 y figura 1, el 73.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de comunicación asertiva en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 23.8% un nivel alto y el 2.4% un nivel bajo.

Tabla 6.1 Nivel de la asertividad social

Calificación	Rango	Frec.	%
Nivel Bajo	3 - 6	1	2.4%
Nivel Medio	7 - 10	21	50.0%
Nivel Alto	11 - 15	20	47.6%
Total		42	100%

Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Figura 1.1. Nivel de la asertividad social



Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

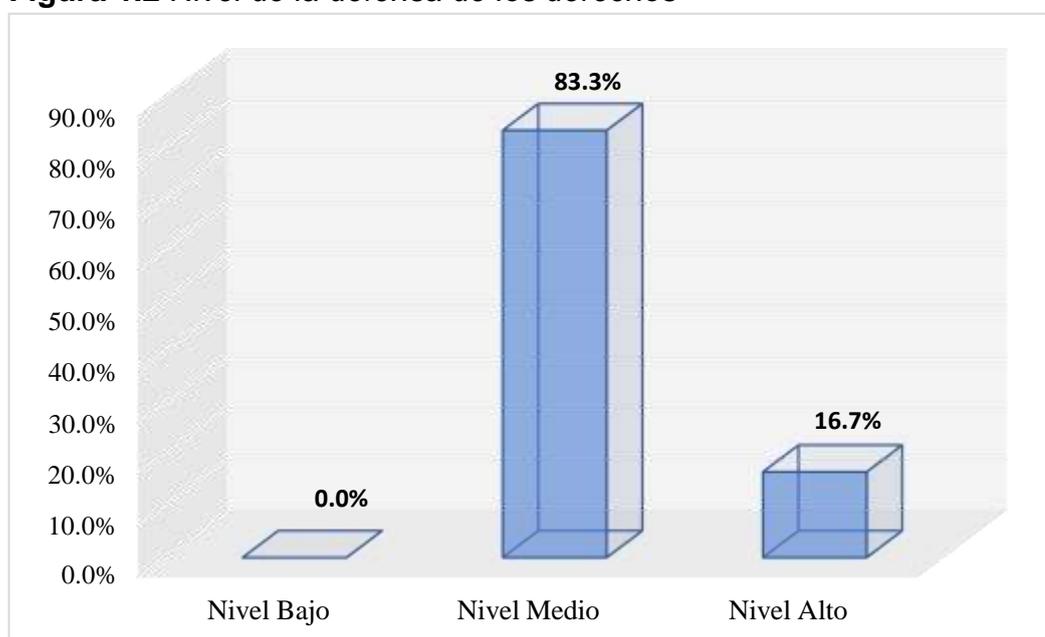
Como se visualiza en la tabla 6.1. y figura 1.1. el 50.0% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de asertividad social en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 47.6% un nivel alto y el 2.4% un nivel bajo.

Tabla 6.2 Nivel de la defensa de los derechos

Calificación	Rango	Frec.	%
Nivel Bajo	3 - 6	0	0.0%
Nivel Medio	7 - 10	35	83.3%
Nivel Alto	11 - 15	7	16.7%
Total		42	100%

Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Figura 1.2 Nivel de la defensa de los derechos



Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

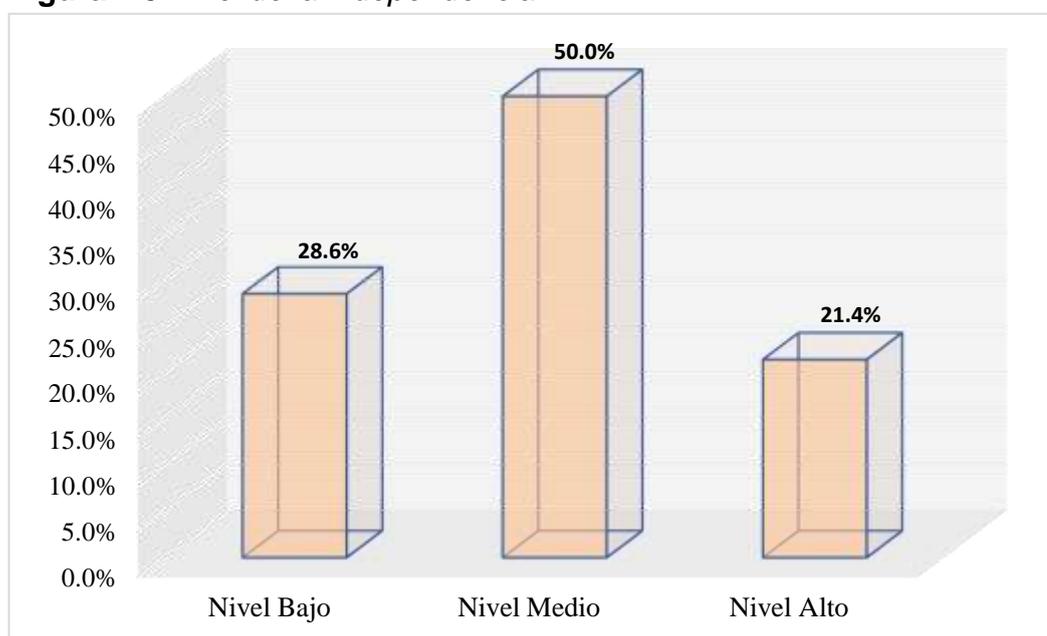
Como se visualiza en la tabla 6.2 y figura 1.2, el 83.3% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de la defensa de los derechos en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 16.7% un nivel alto y el 0.0% un nivel bajo.

Tabla 6.3 Nivel de la independencia

Calificación	Rango	Frec.	%
Nivel Bajo	3 - 6	12	28.6%
Nivel Medio	7 - 10	21	50.0%
Nivel Alto	11 - 15	9	21.4%
Total		42	100%

Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Figura 1.3 Nivel de la independencia



Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

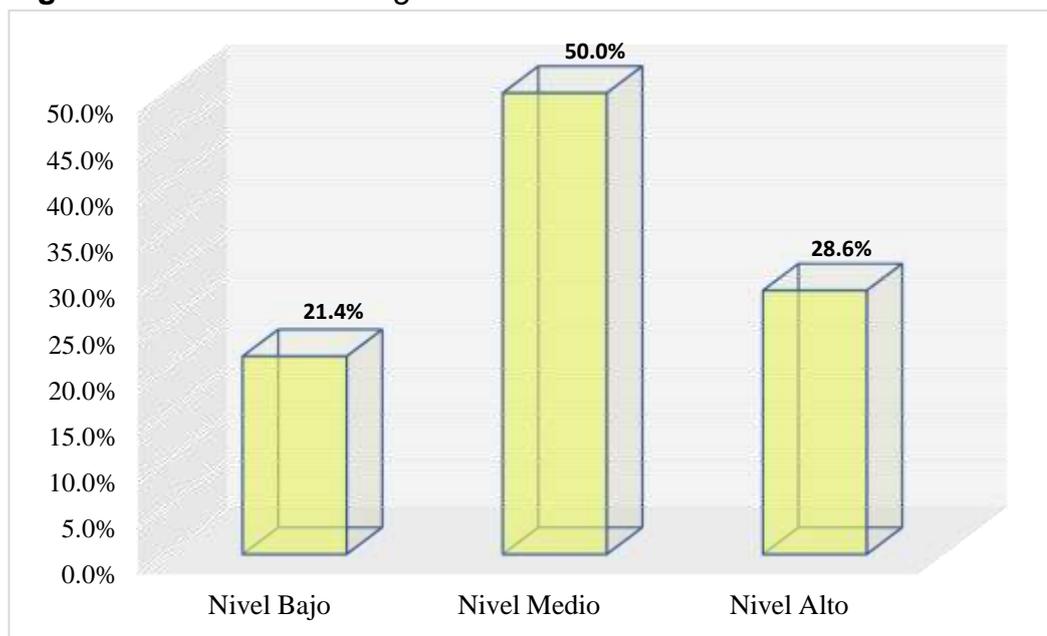
Como se visualiza en la tabla 6.3 y figura 1.3, el 50.0% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de la independencia en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 28.6% un nivel bajo y el 21.4% un nivel alto.

Tabla 6.4 Nivel del liderazgo

Calificación	Rango	Frec.	%
Nivel Bajo	3 - 6	9	21.4%
Nivel Medio	7 - 10	21	50.0%
Nivel Alto	11 - 15	12	28.6%
Total		42	100%

Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Figura 1.4 Nivel del liderazgo



Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Como se visualiza en la tabla 6.4 y figura 1.4, el 50.0% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de liderazgo en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 28.6% un nivel alto y el 21.4% un nivel bajo.

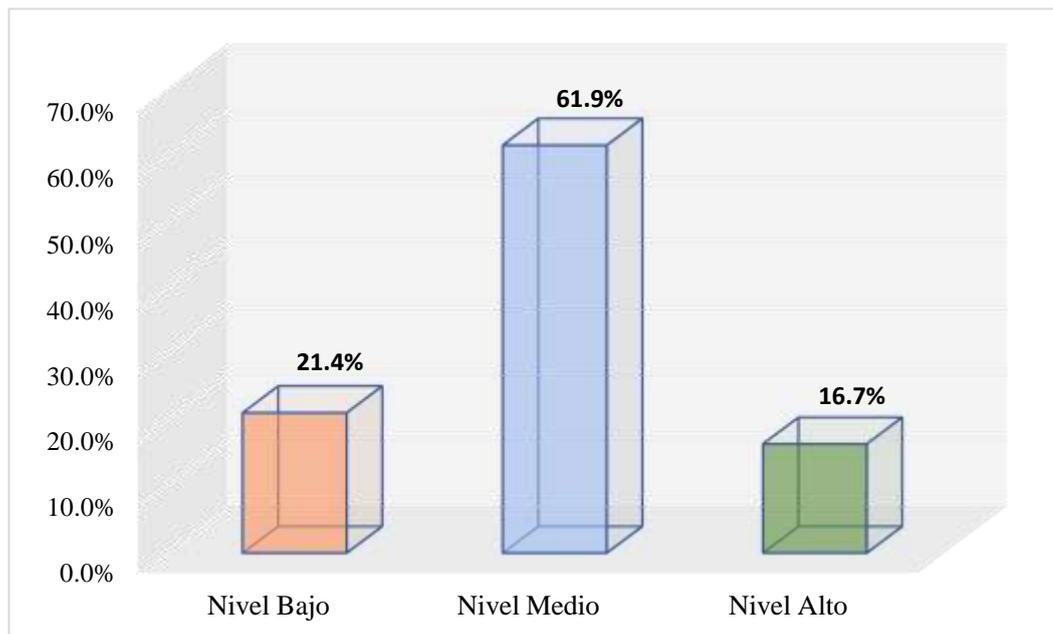
Según el objetivo específico 2: Identificar el nivel de bienestar laboral de los colaboradores en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; mediante sus dimensiones bienestar personal, bienestar socio afectiva y bienestar ocupacional

Tabla 7 Nivel del bienestar laboral

Calificación	Rango	Frec.	%
Nivel Bajo	12 - 27	9	21.4%
Nivel Medio	28 - 43	26	61.9%
Nivel Alto	44 - 60	7	16.7%
Total		42	100%

Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Figura 2 Nivel del bienestar laboral



Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

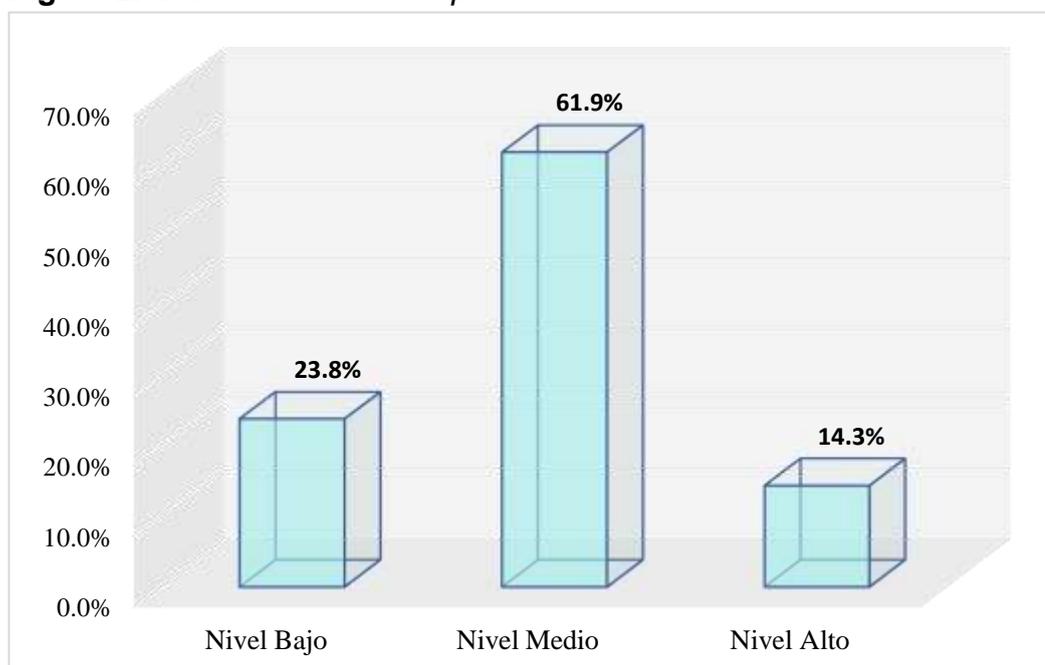
Como se visualiza en la tabla 7 y figura 2, el 61.9% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 21.4% un nivel bajo y el 16.7% un nivel alto.

Tabla 7.1 Nivel del bienestar personal

Calificación	Rango	Frec.	%
Nivel Bajo	12 - 27	9	21.4%
Nivel Medio	28 - 43	26	61.9%
Nivel Alto	44 - 60	7	16.7%
Total		42	100%

Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Figura 2.1. Nivel del bienestar personal



Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

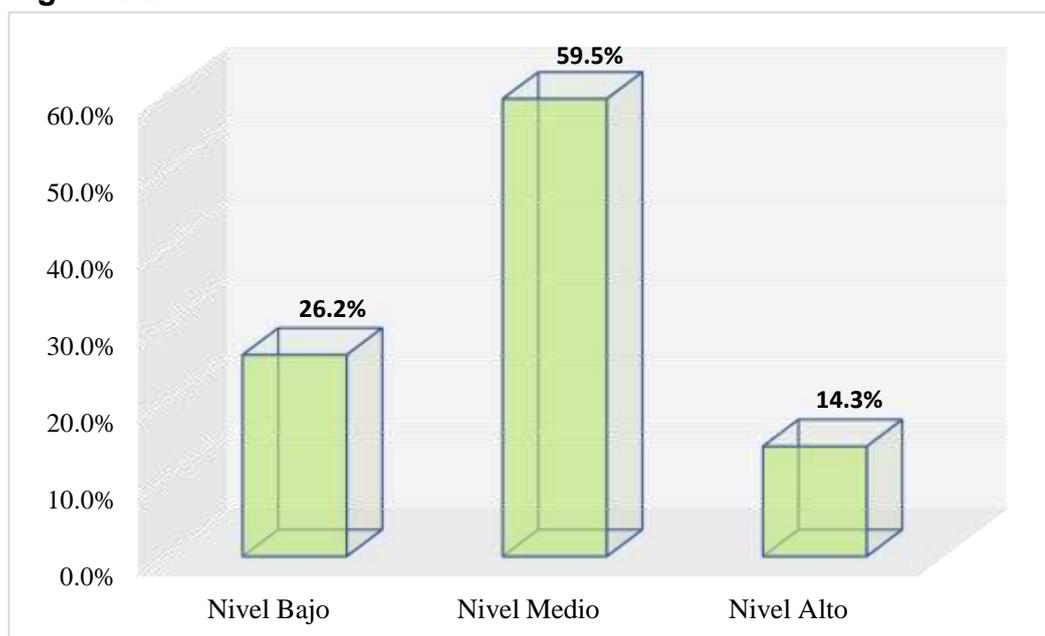
Como se visualiza en la tabla 7.1 y figura 2.1, el 61.9% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de bienestar personal en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 23.8% un nivel bajo y el 14.3% un nivel alto.

Tabla 7.2. Nivel del bienestar socio afectiva

Calificación	Rango	Frec.	%
Nivel Bajo	4 - 9	11	26.2%
Nivel Medio	10 - 15	25	59.5%
Nivel Alto	16 - 20	6	14.3%
Total		42	100%

Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Figura 2.2. Nivel del bienestar socio afectiva



Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

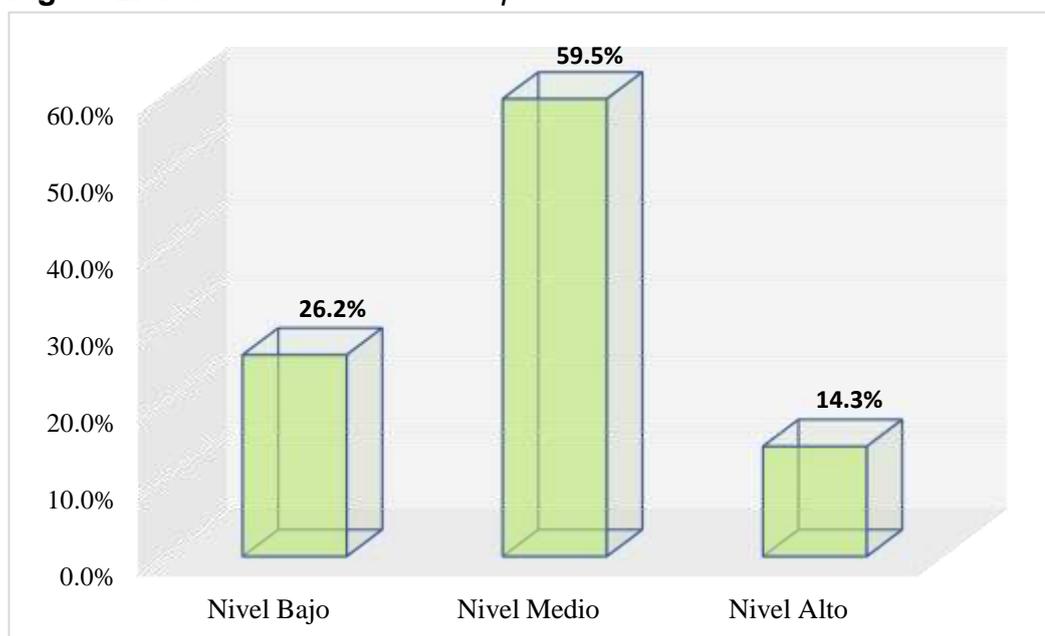
Como se visualiza en la tabla 7.2. y figura 2.2. el 59.5% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de bienestar socio afectiva en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 26.2% un nivel bajo y el 14.3% un nivel alto.

Tabla 7.3 Nivel del bienestar ocupacional

Calificación	Rango	Frec.	%
Nivel Bajo	4 - 9	11	26.2%
Nivel Medio	10 - 15	25	59.5%
Nivel Alto	16 - 20	6	14.3%
Total		42	100%

Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Figura 2.3. Nivel del bienestar ocupacional



Nota. Información obtenida en la aplicación del cuestionario

Como se visualiza en la tabla 7.3 y figura 2.3, el 59.5% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de bienestar ocupacional en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 26.2% un nivel bajo y el 14.3% un nivel alto.

4.1.2. Análisis inferencial

Tabla 8 Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Asertividad social	0.871	42	0.000
Defensa de los derechos	0.795	42	0.000
Independencia	0.932	42	0.016
Liderazgo	0.889	42	0.001
Comunicación asertiva	0.915	42	0.004
Bienestar personal	0.951	42	0.022
Bienestar socio afectiva	0.950	42	0.012
Bienestar ocupacional	0.933	42	0.017
Bienestar laboral	0.959	42	0.039

Nota. Información obtenida del software SPSS

Como se observa en la tabla 8, se halló significancias menores a 0.05 para las variables de estudios y sus respectivas dimensiones. En tal sentido, se afirma que los datos analizados tienen una distribución no normal, por lo que se estableció utilizar la prueba “Rho de Spearman” para contrastar las hipótesis de investigación, dado la naturaleza de las variables.

Asimismo, se hizo uso de la prueba Shapiro Wilk” dado que el tamaño de la muestra es inferior a 50.

Tabla 9 Prueba de hipótesis general

		Comunicación asertiva	Bienestar laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.817
	Comunicación asertiva		Sig. (bilateral)
			0.000
	N	42	42
	Coeficiente de correlación	0.817	1.000
	Bienestar laboral		Sig. (bilateral)
		0.000	
	N	42	42

Nota. Información obtenida del software SPSS

En la tabla 9, nos indica que al aplicar la prueba “Rho de Spearman” se halló como indicador de correlación un valor de ($r = 0.817$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$) siendo este índice inferior al error establecido de 0.05, lo que permite afirmar que existe relación directa y significativa entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

Tabla 10 Prueba de hipótesis específica 1

		Asertividad social	Bienestar laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.786
	Asertividad social		Sig. (bilateral)
			0.000
	N	42	42
	Coeficiente de correlación	0.786	1.000
	Bienestar laboral		Sig. (bilateral)
		0.000	
	N	42	42

Nota. Información obtenida del software SPSS

En la tabla 10, nos indica que al aplicar la prueba “Rho de Spearman” se halló como indicador de correlación un valor de ($r = 0.786$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$) siendo este índice inferior al error establecido de 0.05, lo que permite afirmar que existe relación directa y significativa entre el asertividad social y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 2

			Defensa de los derechos	Bienestar laboral
Rho de Spearman	Defensa de los derechos	Coeficiente de correlación	1.000	0.644
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	42	42
	Bienestar laboral	Coeficiente de correlación	0.644	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	42	42

Nota. Información obtenida del software SPSS

En la tabla 11, nos indica que al aplicar la prueba “Rho de Spearman” se halló como indicador de correlación un valor de ($r = 0.644$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$) siendo este índice inferior al error establecido de 0.05, lo que permite afirmar que existe relación directa y significativa entre la defensa de los derechos que se da en la comunicación y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 3

		Independencia	Bienestar laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.659
	Independencia Sig. (bilateral)		0.000
	N	42	42
	Coeficiente de correlación	0.659	1.000
	Bienestar laboral Sig. (bilateral)	0.000	
	N	42	42

Nota. Información obtenida del software SPSS

En la tabla 12, nos indica que al aplicar la prueba “Rho de Spearman” se halló como indicador de correlación un valor de ($r = 0.659$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$) siendo este índice inferior al error establecido de 0.05, lo que permite afirmar que existe relación directa y significativa entre la independencia y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 4

		Liderazgo	Bienestar laboral
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.812
	Liderazgo Sig. (bilateral)		0.000
	N	42	42
	Coeficiente de correlación	0.812	1.000
	Bienestar laboral Sig. (bilateral)	0.000	
	N	42	42

Nota. Información obtenida del software SPSS

En la tabla 13, nos indica que al aplicar la prueba “Rho de Spearman” se halló como indicador de correlación un valor de ($r = 0.786$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$) siendo este índice inferior al error establecido de 0.05, lo que permite afirmar que existe relación directa y significativa entre el liderazgo y bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

4.2. Discusión de resultados

Luego de haber efectuado el procesamiento de la data recopilada por los instrumentos y de analizar los resultados obtenidos en el estudio, se procede a realizar las discusiones de hallazgos para fortalecer la información de la investigación, lo cual podrá ser tomada como referencia para futuras investigaciones.

Con respecto al objetivo general determinar la relación que se da entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral, se halló como indicador de correlación un valor de ($r = 0.817$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$), lo que permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa. Dichos resultados expuestos coinciden con los encontrados en la investigación realizada por Carrillo (2021), donde se concluyó que la comunicación interna se relaciona de forma altamente significativa con el bienestar laboral en la entidad en estudio, dado un indicador correlacional ($r = 0.829$) y de sig. ($p = 0.000$). Estos hallazgos corroboran lo mencionado por Damián et al. (2021), que la comunicación viene a ser una visión de derechos, obligaciones, aplica un método de símbolos que ayuda a interpretar y llevarlos a cabo, el cual provee un sistema donde el ambiente puede retenerse y beneficiar a las instituciones y su desarrollo. Tras los hallazgos señalados y la teoría analizada, podemos afirmar que toda organización necesita la práctica constante de comunicación asertiva para poder mejorar significativamente el bienestar laboral percibido por los colaboradores.

Con respecto al objetivo específico sobre el nivel de la comunicación asertiva, se tuvo por hallazgo que el 73.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de comunicación asertiva en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 23.8% un nivel alto y el 2.4% un nivel bajo. Lo que evidencia que la mayoría de los trabajadores consideran que no hay una sólida comunicación asertiva cuando se da la articulación entre los colaboradores. Dichos resultados expuestos coinciden con los encontrados en la investigación realizada por Quintana (2020), donde se afirmó que el 69% de los 96 colaboradores encuestados indicaron que existe un nivel regular de comunicación asertiva, reflejando falta de articulación adecuada entre las áreas de la empresa. Los hallazgos corroboran lo señalado por Marini (2021), que la comunicación asertiva viene a ser el grado positivo de comportamientos de la persona a la hora de relacionarse con los demás y se enfoca que brindar perspectivas y pensamientos, evadiendo cada vez más, los conflictos, provocaciones, entre otros. Tras los hallazgos señalados y la teoría analizada, podemos discernir que, para mejorar la comunicación asertiva en una organización, es necesario centrarnos en la asertividad social para mantener interacciones con los demás, en la defensa de los derechos y poder rechazar peticiones irrazonables, independencia para expresar las creencias y opiniones. liderazgo para dar iniciativa a las responsabilidades.

En cuanto al objetivo específico sobre el nivel del bienestar laboral, se tuvo por hallazgos que el 61.9% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; seguido por un 21.4% un nivel bajo y el 16.7% un nivel alto. Lo que evidencia que la mayoría de los trabajadores no perciben un bienestar en el trabajo, que les permita desempeñar sus funciones en un ambiente con condiciones adecuadas con comodidad. Dichos resultados expuestos coincido con los encontrados en la investigación realizada por Barrera y Palencia (2021) donde se afirmó que el 67% de los 104 colaboradores encuestados indicaron que existe un nivel regular de bienestar laboral, reflejando falta de condiciones favorables

para ejercer las actividades de trabajo asignadas. Estos hallazgos corroboran la teoría de Jiménez et al. (2019) indican que el bienestar laboral como el desarrollo de diferentes procesos, con la finalidad de tener mejoras relevantes en el desarrollo integral del servidor y directivo docentes, el beneficio hacia las familias, como el aumento en cubrir sus necesidades, efectuando un rol importante la eficacia, eficiencia y efectividad con el servicio entregado. Tras los hallazgos señalados y la teoría analizada, podemos discernir que, para mejorar el bienestar laboral, debemos atacar los aspectos del bienestar personal tanto en capacidades cognitivas como en el desarrollo de actividades de servicio, en el bienestar socio afectivo en cuanto a la seguridad física, social y emocional, asimismo, enfocarse en el bienestar ocupacional para la mejora de las condiciones ambientales.

Con respecto al objetivo específico de medir la relación que se da entre el asertividad social y el bienestar laboral, se halló como indicador de correlación un valor de ($r = 0.786$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$), lo que permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre la asertividad social y el bienestar laboral en la empresa. Dichos resultados expuestos coinciden con los encontrados en la investigación realizada por Aroni (2019), donde se concluyó que la comunicación organizacional se relaciona de forma altamente significativa con la satisfacción laboral en la empresa en estudio, dado un indicador correlacional ($r = 0.764$) y de sig. ($p = 0.000$). Los hallazgos corroboran lo mencionado por Ramos (2020) quien indica que el grado de satisfacción y bienestar que cuentan las personas, no depende del número de recursos que tiene, sino, de cuantos de ellos se encuentran disponibles y la facultad de la misma persona, así como del gobierno para usarlos en contestar a las exigencias humanas. Tras los hallazgos señalados y la teoría analizada, podemos discernir que toda organización necesita la práctica constante de la asertividad social como capacidad de iniciar y mantener interacciones con los demás para poder mejorar significativamente el bienestar laboral percibido por los colaboradores.

En cuanto al objetivo específico de medir la relación que se da entre la defensa de los derechos y el bienestar laboral, se halló como indicador

de correlación un valor de ($r = 0.644$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$), lo que permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre la defensa de los derechos y el bienestar laboral en la empresa. Dichos resultados expuestos coinciden con los encontrados en la investigación realizada por Prado (2018), donde se concluyó que la comunicación organizacional se relaciona de forma altamente significativa con el manejo de conflictos en la empresa en estudio, dado un indicador correlacional ($r = 0.749$) y de sig. ($p = 0.000$). Los hallazgos corroboran lo indicado por Caballero et al. (2018) que hace mención a la facultad de respetar los diversos derechos existentes entre las personas, ya sea de uno mismo como en los demás. Tras los hallazgos señalados y la teoría analizada, podemos discernir que toda organización necesita la práctica constante de la defensa de los derechos como capacidad de rechazar las peticiones irrazonables y así poder mejorar significativamente el bienestar laboral percibido por los colaboradores.

Con respecto al objetivo específico de medir la relación que se da entre la independencia y el bienestar laboral, se halló como indicador de correlación un valor de ($r = 0.659$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$), lo que permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre la independencia y el bienestar laboral en la empresa. Dichos resultados expuestos coinciden con los encontrados en la investigación realizada por Narro (2021), donde se concluyó que el engagement laboral se relaciona de forma altamente significativa con el bienestar laboral en la entidad en estudio, dado un indicador correlacional ($r = 0.970$) y de sig. ($p = 0.000$). Estos hallazgos corroboran lo mencionado por Sierra et al. (2020) el bienestar laboral está relacionado a la imagen positiva que tiene el colaborador de su organización, sin embargo, también se relaciona con la calidad de vida laboral como el nivel de motivación de los colaboradores para desempeñar sus responsabilidades. Tras los hallazgos señalados y la teoría analizada, podemos discernir que toda organización necesita la práctica constante de la independencia como capacidad de ejecutar resistencia a la presión individual y sobrellevar la

presión grupal para poder mejorar significativamente el bienestar laboral percibido por los colaboradores.

Por último, sobre el objetivo específico de medir la relación que se da entre el liderazgo y el bienestar laboral, se halló como indicador de correlación un valor de ($r = 0.812$) y como indicador de sig. del estadístico utilizado se halló ($p = 0.000$), lo que permitió afirmar que existe relación directa y significativa entre el liderazgo y el bienestar laboral en la empresa. Dichos resultados expuestos coinciden con los encontrados en la investigación realizada por Carrillo (2021), donde se concluyó que la comunicación interna se relaciona de forma altamente significativa con el bienestar laboral en la entidad en estudio, dado un indicador correlacional ($r = 0.829$) y de sig. ($p = 0.000$). Estos hallazgos corroboran lo indicado por Rojas et al. (2021) que cada individuo cuenta con diferentes necesidades y exigencias que, al no ser satisfechas, restringen el grado de desarrollo y bienestar que puede lograr, por ello, plantea diferentes técnicas que ayudan a satisfacerlas. De acuerdo con esta teoría, las necesidades cambian de cultura a cultura y en cada periodo de tiempo, por esta razón, el estado como organismo principal, debe lograr todo lo necesario para determinar los mecanismos esenciales para beneficiar las insuficiencias de las personas en cada espacio socio temporal y cultural. Tras los hallazgos señalados y la teoría analizada, podemos discernir que toda organización necesita la práctica constante del liderazgo como capacidad de hacer frente a las responsabilidades y así poder mejorar significativamente el bienestar laboral percibido por los colaboradores.

CONCLUSIONES

Efectuada la discusión de resultados se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó la relación directa y significativa entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral tal como se demuestra a través de la prueba estadística de Spearman, dado un coef. de correlación ($r = 0.817$) y como sig. ($p = 0.000$). Por lo tanto, mientras se mejore el nivel de comunicación asertiva, se mejorará el nivel de bienestar laboral de los colaboradores.
- Se identificó el 73.8% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de comunicación asertiva en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo 2022; seguido por un 23.8% que indica un nivel alto y el 2.4% un nivel bajo.
- Se identificó el 61.9% de los colaboradores encuestados manifiestan que existe un nivel medio de bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo 2022; seguido por un 23.8% que indica un nivel bajo y el 14.3% un nivel alto.
- Se determinó la relación directa y significativa entre las dimensiones asertividad social, defensa de los derechos, independencia y liderazgo con el bienestar laboral tal como se demuestra a través de la prueba estadística de Spearman, dado los coef. de correlación hallados respectivamente para cada una de las correlaciones ($r = 0.786$, $r = 0.644$, $r = 0.659$, $r = 0.812$) y valores de significancia menores al margen de error de 0.05 en todos los casos.

RECOMENDACIONES

- Al Gerente y a la Jefatura de Recursos Humanos de la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, se les recomienda recalcar y fortalecer a los colaboradores, la importancia de utilizar la comunicación asertiva y el impacto positivo que tiene en el bienestar laboral.
- Al Gerente y a la Jefatura de Recursos Humanos de la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, se les recomienda realizar charlas y talleres donde se apliquen estrategias asertivas para promover un clima adecuado de labores entre los colaboradores y generar satisfacción laboral en los mismos.
- Se recomiendan a todos los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, entablar mecanismos de comunicación en base al trabajo en equipo, donde se articule eficientemente la rotación de información entre todas las áreas de la empresa.
- Se recomiendan a todos los trabajadores de la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, practicar la comunicación horizontal, la cual es muy beneficiosa para conseguir entre todos el logro de los objetivos institucionales.

REFERENCIAS

- Alarcón, M. y Guarnizo, K. (2022). *Comunicación asertiva y su efecto en el desempeño de los colaboradores de la empresa de radio CRE Satelital*. Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58861/1/Comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20y%20su%20efecto%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20colaboradores%20de%20la%20radio%20CRE%20Satelital.pdf>
- Arana, J. y Anda, M. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018*. Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11740/1846.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrera, N. y Palencia, R. (2021). *Canales de comunicación asertiva y el clima organizacional en una empresa colombiana*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43307/rypalenciab%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Caballero, E., Palacios, Y. y Otero, Y. (2018). La comunicación asertiva: un método de estimulación en la formación del profesional pedagógico. *Revista La Luz*, 11(6), 11-23. <https://www.redalyc.org/journal/5891/589167642003/589167642003.pdf>
- Cañas, D. y Hernández, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores. *Revista Praxis & Saber*, 10(24), 143-165. <https://www.redalyc.org/journal/4772/477266187007/477266187007.pdf>
- Cartuche, M. (2021). *Comunicación asertiva y las relaciones interpersonales en los docentes de la Unidad Educativa Isabel de Godín*. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7798/1/UNACH-EC-FCEHT-TG-P.EDUC-2021-000059.pdf>
- Chávez, R. y Irma, L. (2018). *Comunicación asertiva y bienestar laboral de los docentes de una Institución Educativa, Ica – 2018*. Universidad César

Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27600/chavez_hr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Damián, J., Castillo, E. y Reyes, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Revista Medi Sur*, 14(8), 109-124.
<https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/>

Elías, L. (2021). *Comunicación asertiva institucional y clima organizacional en la Dirección de Salud Red Bonilla – La Punta del Callao*. Universidad de San Martín de Porres.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8650/YAVAR_RF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Enciso, E. (2019). Comunicación asertiva en la negociación. Universidad Externado de Colombia.
<https://dernegocios.uexternado.edu.co/negociacion/comunicacion-asertiva-en-la-negociacion/>

Espinoza, A., Méndez, A., Rivera, M. y Calderón, J. (2021). Bienestar laboral en época de pandemia. *Revista CNEIP*, 3(2), 239-248.
<https://www.revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/200/126>

Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
<https://books.google.com.pe/books?id=7qdBZ47e0IsC&printsec=frontcover&dq=comunicaci%C3%B3n+interna&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjk sMjKpKHqAhUWFbkGEAAcQ6AEwAXoECAUQAg#v=onepage&q&f=false>

García, A. y Reyes, I. (2017). Construcción y validación de una escala de asertividad en la relación paciente - médico. *Revista Acta de Investigación Psicológica*, 7(3), 2793-2801.
<https://www.redalyc.org/pdf/3589/358954155006.pdf>

Jiménez, D., Ortiz, M., Monsalve, M. y Gómez, M. (2020). Felicidad asociada al bienestar laboral: categorización de variables. *Revista venezolana de Gerencia*, 25(90), 462-476.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29063559004/html/>

- Jiménez, G., Rivera, A. y Gaibao, M. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Revista Prospectiva*, 16(28), 203-226. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-12132019000200203
- López, L. (2015). *77 Claves de Comunicación Asertiva: Formulas maestras de comunicación asertiva*. Editorial Valoyes. https://books.google.com.pe/books?id=6w5BwAAQBAJ&dq=comunicaci%C3%B3n+asertiva&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Marini, J. (2021). *Comunicación asertiva: los secretos de una comunicación eficaz*. Editorial ILC. https://books.google.com.pe/books?id=ZWjozgEACAAJ&dq=comunicaci%C3%B3n+asertiva&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Mateus, A. (2019). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. *Historia y comunicación social*, 19(4), 195-210.
- Monjas, M. (2021). *El complejo mundo de las relaciones interpersonales*. Ediciones Pirámide. https://books.google.com.pe/books?id=XrQIEAAAQBAJ&dq=relaciones+interpersonales&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Narro, J. (2021). *Engagement laboral y bienestar laboral en los trabajadores de una empresa distribuidora de alimentos, Trujillo – 2021*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74844/Narro_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Octavio, J. (2022). *Comunicación Asertiva*. Narcea Ediciones. https://books.google.com.pe/books?id=JuJtEAAAQBAJ&dq=comunicaci%C3%B3n+asertiva&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Ortiz, H. (2020). *Comunicación asertiva y bienestar laboral en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4971/Humberto%20ORTIZ%20BLACIDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quintana, D. (2020). *El bienestar laboral y clima organizacional en los empleados de las empresas colombianas*. Fundación Universidad de América. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8391/1/78938-2020-III-GTH.pdf>

Quispe, J. y Peralta, M. (2018). *Comunicación asertiva y bienestar laboral en el personal docente y no docente de una Institución Educativa de Ica - 2018*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27653/Peralta_VM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, A., Coral, J., Villota, K., Cabrera, C. y Herrera, J. (2020). Salud laboral en administrativos de Educación Superior: Relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Revista Venezolana de farmacología Clínica y Teraéutica*, 39(2), 237-245. <https://www.redalyc.org/journal/559/55969799016/html/>

Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo de Camaguey*, 23(2), 159-164. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159

Rojas, W., Ospina, C., Cardona, J., Ocampo, C. y García, D. (2021). Perspectivas para la reconceptualización de la contabilidad en el marco de las necesidades humanas. *Revista Innovar*, 31(82), 223-243. <https://www.redalyc.org/journal/818/81869862012/html/#fn4>

Serrat, M. (2017). *Liderando el bienestar laboral*. Editorial Bosch. https://books.google.com.pe/books?id=xyxTEAAAQBAJ&dq=bienestar+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Shaw, G. (2020). *Manual de comunicación asertiva: Técnicas fáciles y exitosas para ganar confianza y el respeto que mereces. Mejora tus habilidades comunicativas y sie*. Editorial LLC.

https://books.google.com.pe/books?id=372NzQEACAAJ&dq=comunicaci%C3%B3n+asertiva&hl=es&sa=X&redir_esc=y

Tejeda, G. y Burgos, B. (2021). Influencia del empleo en el bienestar subjetivo de las personas en México. *Relaciones. Estudios de historia y sociedad*, 41(163), 58-81.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-39292020000300058

Towers, W. (2021). Diagnóstico de bienestar organizacional en América. <https://www.wtwco.com/es-PE/Insights/2021/06/diagnostico-de-bienestar-organizacional-en-america-latina>

Vera, M. (2020). *Comunicación Asertiva y desarrollo organizacional en la Institución Educativa Pública de Trujillo, 2020*. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47512/Vera_A_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villacís, N. (2020). *Bienestar laboral y compromiso organizacional en el Consorcio Sandry de la ciudad de Quito, en el año 2019*. Universidad tecnológica Indoamérica. <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1579/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20VILLAC%8dS%20RODR%8dGUEZ%20NICOL%81S%20ALEXANDER.pdf>

Yavar, F. (2021). *Comunicación asertiva institucional y clima organizacional en la Dirección de Salud Red Bonilla – La Punta del Callao*. Universidad de San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8650/YAVAR_RF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zapata, J. y Vélez, Á. (2020). Mejora del proceso de distribución en una empresa de transporte. *Revista Investigación administrativa*, 17(6), 74-89. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782020000200008

Anexos

Anexo N° 01: Cuestionario sobre comunicación asertiva en los colaboradores en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo

Instrucciones

Estimado colaborador en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, esperamos su apoyo respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Lea usted con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (x) según la alternativa que crea conveniente. Las respuestas tienen carácter anónimo.

Alternativa	Significado
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Variable 1: Comunicación Asertiva						
Escala		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Asertividad social						
Ítems	Descripción	Respuestas				
1	Tengo la capacidad de iniciar conversaciones con los compañeros de mi trabajo					
2	Si tengo alguna dificultad en mi trabajo puedo recurrir sin problemas al jefe inmediato para que me ayuden con mis dudas					
3	Evito los dos extremos: por un lado, la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva en la interacción social con otras personas.					

Dimensión 2: Defensa de los derechos					
Ítems	Descripción	Respuestas			
4	Me resulta fácil expresar la defensa de mis derechos individuales				
5	No tengo dificultades para rechazar peticiones irrazonables.				
6	Expreso con asertividad mi discrepancia frente a situaciones de injusticia.				
Dimensión 3: Independencia					
Ítems	Descripción	Respuestas			
7	En la interacción con mis compañeros demuestro capacidad para resistir activamente la presión individual de otros compañeros.				
8	En las reuniones de trabajo tengo disposición para resistir activamente la presión de grupo para obedecer y alinearme a lo que dice la mayoría.				
9	Demuestro capacidad para la toma de decisiones adecuadas al margen de las opiniones de los demás.				
Dimensión 4: Liderazgo					
Ítems	Descripción	Respuestas			
10	Demuestro disposición para conducir relaciones interpersonales problemáticas que exigen iniciativas.				
11	Asumo las responsabilidades que me delegan en la empresa				
12	Me gusta tomar la iniciativa en diversas actividades de la empresa				

Anexo N° 02: Cuestionario sobre bienestar laboral en los colaboradores en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo

Instrucciones

Estimado colaborador en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, esperamos su apoyo respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Lea usted con detenimiento y conteste las preguntas marcando con un aspa (x) según la alternativa que crea conveniente. Las respuestas tienen carácter anónimo.

Alternativa	Significado
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Variable 2: Bienestar laboral						
Escala		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Bienestar personal						
Ítems	Descripción	Respuestas				
1	En la empresa se busca que el trabajador se desenvuelva con conducta ética, responsabilidad y compromiso.					
2	En la empresa se desarrollan acciones para procurar la salud integral de los colaboradores, incorporando prácticas saludables y mejorar la calidad de vida.					
3	Se realizan talleres o charlas para fortalecer capacidades de los colaboradores					
4	La empresa brinda información para que los servidores conozcan las áreas ocupacionales que mayores posibilidades laborales ofrecen					

Dimensión 2: Bienestar socio afectiva					
Ítems	Descripción	Respuestas			
5	Se realizan charlas en temas de prevención y promoción de la salud del colaborador y su familia				
6	En la empresa se promocionan actividades de integración entre los colaboradores				
7	Se brindan facilidades para la realización de actividades de integración deportiva				
8	Se motiva a los colaboradores para afrontar el rol asignado en mejores condiciones				
Dimensión 3: Bienestar ocupacional					
Ítems	Descripción	Respuestas			
9	En la empresa se realizan acciones para dar a conocer la visión, misión, políticas y objetivos.				
10	En la empresa existe una política de incentivos para reconocer la labor destacada del personal				
11	Los directivos buscan fortalecer el trabajo en equipo en la empresa				
12	Se busca desarrollar un sistema de solución de conflictos en forma pacífica, democrática e inclusiva				

Anexo N° 03: Validación de expertos

Validador 1: Mg. Mendoza Otiniano Royer Anthony

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título: Comunicación asertiva y bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo 2022.

Hipótesis: La relación que existe entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; es positiva y significativa.

Juez experto: Mendoza Otiniano Royer Anthony

Firma: 

Grado académico del experto: Magister

Fecha de revisión: ...22/10/2022...

Variables Conceptuales	Dimensiones o categorías	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Comunicación asertiva	Asertividad social	1. Tengo la capacidad de iniciar conversaciones con los compañeros de mi trabajo	x		x		x		x		
		2. Si tengo alguna dificultad en mi trabajo puedo recurrir sin problemas al jefe inmediato para que me ayuden con mis dudas	x		x		x		x		
		3. Evito los dos extremos: por un lado, la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva en la interacción social con otras personas.	x		x		x		x		
	Defensa de los derechos	4. Me resulta fácil expresar la defensa de mis derechos individuales	x		x		x		x		
		5. No tengo dificultades para rechazar peticiones irrazonables.	x		x		x		x		

		6. Expro con asertividad mi discrepancia frente a situaciones de injusticia.	x		x		x		x		
	Independencia	7. En la interacción con mis compañeros demuestro capacidad para resistir activamente la presión individual de otros compañeros.	x		x		x		x		
		8. En las reuniones de trabajo tengo disposición para resistir activamente la presión de grupo para obedecer y alinearme a lo que dice la mayoría.	x		x		x		x		
		9. Demuestro capacidad para la toma de decisiones adecuadas al margen de las opiniones de los demás.	x		x		x		x		
	Liderazgo	10. Demuestro disposición para conducir relaciones interpersonales problemáticas que exigen iniciativas.	x		x		x		x		
		11. Asumo las responsabilidades que me delegan en la empresa.	x		x		x		x		
		12. Me gusta tomar la iniciativa en diversas actividades de la empresa	x		x		x		x		

Variables Conceptuales	Dimensiones o categorías	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 2: Bienestar laboral	Bienestar personal	1. En la empresa se busca que el trabajador se desenvuelva con conducta ética, responsabilidad y compromiso.	x		x		x		x		
		2. En la empresa se desarrollan acciones para procurar la salud integral de los colaboradores, incorporando prácticas saludables y mejorar la calidad de vida.	x		x		x		x		
		3. Se realizan talleres o charlas para fortalecer capacidades de los colaboradores	x		x		x		x		
		4. La empresa brinda información para que los servidores conozcan las áreas ocupacionales que mayores posibilidades laborales ofrecen	x		x		x		x		
	Bienestar socio afectiva	5. Se realizan charlas en temas de prevención y promoción de la salud del colaborador y su familia	x		x		x		x		
		6. En la empresa se promocionan actividades de integración entre los colaboradores	x		x		x		x		
		7. Se brindan facilidades para la realización de actividades de integración deportiva	x		x		x		x		
		8. Se motiva a los colaboradores para afrontar el rol asignado en mejores condiciones	x		x		x		x		
	Bienestar ocupacional	9. En la empresa se realizan acciones para dar a conocer la visión, misión, políticas y objetivos.	x		x		x		x		
		10. En la empresa existe una política de incentivos para reconocer la labor destacada del personal	x		x		x		x		
		11. Los directivos buscan fortalecer el trabajo en equipo en la empresa	x		x		x		x		
		12. Se busca desarrollar un sistema de solución de conflictos en forma pacífica, democrática e inclusiva	x		x		x		x		

Validador 2: Dr. José German Salinas Gamboa

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título: Comunicación asertiva y bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo 2022.

Hipótesis: La relación que existe entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; es positiva y significativa.



Juez experto:Jose German Salinas Gamboa.....

Firma:

Grado académico del experto: ...Doctor.....

Fecha de revisión: ...22.10.2022.

Variables Conceptuales	Dimensiones o categorías	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Comunicación asertiva	Asertividad social	1. Tengo la capacidad de iniciar conversaciones con los compañeros de mi trabajo	x		X		X		X		
		2. Si tengo alguna dificultad en mi trabajo puedo recurrir sin problemas al jefe inmediato para que me ayuden con mis dudas	x		X		X		X		
		3. Evito los dos extremos: por un lado, la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva en la interacción social con otras personas.	x		X		X		X		
	Defensa de los derechos	4. Me resulta fácil expresar la defensa de mis derechos individuales	x		X		X		X		

		5. No tengo dificultades para rechazar peticiones irrazonables.	x		X		X		X		
		6. Expreso con asertividad mi discrepancia frente a situaciones de injusticia.	x		X		X		X		
	Independencia	7. En la interacción con mis compañeros demuestro capacidad para resistir activamente la presión individual de otros compañeros.	x		X		X		X		
		8. En las reuniones de trabajo tengo disposición para resistir activamente la presión de grupo para obedecer y alinearme a lo que dice la mayoría.	x		X		X		X		
		9. Demuestro capacidad para la toma de decisiones adecuadas al margen de las opiniones de los demás.	x		X		X		X		
	Liderazgo	10. Demuestro disposición para conducir relaciones interpersonales problemáticas que exigen iniciativas.	x		X		X		X		
		11. Asumo las responsabilidades que me delegan en la empresa	x		X		X		X		
		12. Me gusta tomar la iniciativa en diversas actividades de la empresa	x		X		X		X		

Variables Conceptuales	Dimensiones o categorías	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 2: Bienestar laboral	Bienestar personal	1. En la empresa se busca que el trabajador se desenvuelva con conducta ética, responsabilidad y compromiso.	X		X		X		X		
		2. En la empresa se desarrollan acciones para procurar la salud integral de los colaboradores, incorporando prácticas saludables y mejorar la calidad de vida.	X		X		X		X		
		3. Se realizan talleres o charlas para fortalecer capacidades de los colaboradores.	X		X		X		X		
		4. La empresa brinda información para que los servidores conozcan las áreas ocupacionales que mayores posibilidades laborales ofrecen	X		X		X		X		
	Bienestar socio afectiva	5. Se realizan charlas en temas de prevención y promoción de la salud del colaborador y su familia	X		X		X		X		
		6. En la empresa se promocionan actividades de integración entre los colaboradores	X		X		X		X		
		7. Se brindan facilidades para la realización de actividades de integración deportiva	X		X		X		X		
		8. Se motiva a los colaboradores para afrontar el rol asignado en mejores condiciones	X		X		X		X		
	Bienestar ocupacional	9. En la empresa se realizan acciones para dar a conocer la visión, misión, políticas y objetivos.	X		X		X		X		
		10. En la empresa existe una política de incentivos para reconocer la labor destacada del personal	X		X		X		X		
		11. Los directivos buscan fortalecer el trabajo en equipo en la empresa	X		X		X		X		
		12. Se busca desarrollar un sistema de solución de conflictos en forma pacífica, democrática e inclusiva	X		X		X		X		

Validador 3: Dr. Manuel Eduardo Vilca Tantapoma

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Título: Comunicación asertiva y bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022.

Objetivo general: Determinar la relación entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo 2022.

Hipótesis: La relación que existe entre la comunicación asertiva y el bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú S.A. Trujillo, 2022; es positiva y significativa.

Juez experto: Manuel Eduardo Vilca Tantapoma

Firma: 

Grado académico del experto: Doctor en Administración

Fecha de revisión: 22 de octubre del 2022

Variables Conceptuales	Dimensiones o categorías	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Comunicación asertiva	Asertividad social	1. Tengo la capacidad de iniciar conversaciones con los compañeros de mi trabajo	x		X		X		X		
		2. Si tengo alguna dificultad en mi trabajo puedo recurrir sin problemas al jefe inmediato para que me ayuden con mis dudas	x		X		X		X		
		3. Evito los dos extremos: por un lado, la represión y por el otro la expresión agresiva y destructiva en la interacción social con otras personas.	x		X		X		X		
	Defensa de los derechos	4. Me resulta fácil expresar la defensa de mis derechos individuales	x		X		X		X		

		5. No tengo dificultades para rechazar peticiones irrazonables.	x		X		X		X		
		6. Expreso con asertividad mi discrepancia frente a situaciones de injusticia.	x		X		X		X		
	Independencia	7. En la interacción con mis compañeros demuestro capacidad para resistir activamente la presión individual de otros compañeros.	x		X		X		X		
		8. En las reuniones de trabajo tengo disposición para resistir activamente la presión de grupo para obedecer y alinearme a lo que dice la mayoría.	x		X		X		X		
		9. Demuestro capacidad para la toma de decisiones adecuadas al margen de las opiniones de los demás.	x		X		X		X		
	Liderazgo	10. Demuestro disposición para conducir relaciones interpersonales problemáticas que exigen iniciativas.	x		X		X		X		
		11. Asumo las responsabilidades que me delegan en la empresa	x		X		X		X		
		12. Me gusta tomar la iniciativa en diversas actividades de la empresa	x		X		X		X		

Variables Conceptuales	Dimensiones o categorías	ÍTEMS	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con la variable		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 2: Bienestar laboral	Bienestar personal	1. En la empresa se busca que el trabajador se desenvuelva con conducta ética, responsabilidad y compromiso.	X		X		X		X		
		2. En la empresa se desarrollan acciones para procurar la salud integral de los colaboradores, incorporando prácticas saludables y mejorar la calidad de vida.	X		X		X		X		
		3. Se realizan talleres o charlas para fortalecer capacidades de los colaboradores.	X		X		X		X		
		4. La empresa brinda información para que los servidores conozcan las áreas ocupacionales que mayores posibilidades laborales ofrecen	X		X		X		X		
	Bienestar socio afectiva	5. Se realizan charlas en temas de prevención y promoción de la salud del colaborador y su familia	X		X		X		X		
		6. En la empresa se promocionan actividades de integración entre los colaboradores	X		X		X		X		
		7. Se brindan facilidades para la realización de actividades de integración deportiva	X		X		X		X		
		8. Se motiva a los colaboradores para afrontar el rol asignado en mejores condiciones	X		X		X		X		
	Bienestar ocupacional	9. En la empresa se realizan acciones para dar a conocer la visión, misión, políticas y objetivos.	X		X		X		X		
		10. En la empresa existe una política de incentivos para reconocer la labor destacada del personal	X		X		X		X		
		11. Los directivos buscan fortalecer el trabajo en equipo en la empresa	X		X		X		X		
		12. Se busca desarrollar un sistema de solución de conflictos en forma pacífica, democrática e inclusiva	X		X		X		X		