



Impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores en
modalidad de teletrabajo de en una empresa de servicios colombiana

Emna Yuceli Moreno Rentería

Belkis Daza Farak

Naidu Alvarado Guiza

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

abril de 2025

Impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores en
modalidad de teletrabajo de en una empresa de servicios colombiana

Emna Yuceli Moreno Rentería

Belkis Daza Farak

Naidu Alvarado Guiza

Monografía presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gestión
psicosocial en Contextos de Trabajo

Asesor(a)

Adrian Marcel Garcia Caicedo

Maestría en dirección Estratégica con Especializada en riesgos Laborales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual y a Distancia

Sede Bogotá D.C. - Sede Principal

Programa: Especialización en Gestión psicosocial en Contextos de Trabajo

abril de 2025

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar el impacto del liderazgo asertivo de los jefes sobre los niveles de estrés de los colaboradores que trabajan en modalidad de teletrabajo en la empresa colombiana Alimentos S.A.S. con el paso de los años el teletrabajo ha tenido un gran avance en el contexto actual, es fundamental comprender cómo las características del liderazgo pueden influir en el bienestar de los empleados, especialmente en términos de estrés laboral. La investigación se llevó a cabo mediante una metodología mixta, que combinó técnicas cualitativas y cuantitativas, permitiendo obtener una visión integral de la situación.

Los hallazgos del estudio evidencian que el liderazgo asertivo tiene un impacto significativo en la reducción del estrés de los colaboradores. El liderazgo asertivo se define por la capacidad del jefe para comunicarse de manera clara, respetuosa y empática, lo cual crea un ambiente de trabajo más armonioso y reduce las tensiones propias del teletrabajo.

Palabras clave: *Liderazgo, liderazgo asertivo, estrés laboral, teletrabajo, niveles de estrés.*

Summary

This research aims to analyze the impact of assertive leadership by managers on the stress levels of employees working remotely at the Colombian company Alimentos S.A.S. Over the years, teleworking has made significant progress in the current context. It is essential to understand how leadership characteristics can influence employee well-being, especially in terms of work-related stress. The research was conducted using a mixed methodology, combining qualitative and quantitative techniques, providing a comprehensive view of the situation.

The study's findings show that assertive leadership has a significant impact on reducing employee stress. Assertive leadership is defined by a leader's ability to communicate clearly, respectfully, and empathetically, which creates a more harmonious work environment and reduces the tensions inherent in teleworking.

Keywords: *Leadership, assertive leadership, work stress, teleworking, stress levels.*

Índice

Capítulo 1.	7
Planteamiento del problema	7
Pregunta de investigación:	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	12
Antecedentes específicos o investigativos.	13
Capítulo 2.	37
Participantes	¡Error! Marcador no definido.
Organigrama de Empresa de Servicios en Teletrabajo	40
Participantes	42
Técnicas	42
Instrumentos	43
Fases del trabajo de campo.	45
Capítulo 3. Resultados	47
Hallazgos Cuantitativos:	47
Hallazgos Cualitativos:	47
Interpretación	51
Conclusión	55
Recomendaciones	55

<i>FIGURA 1 Cuestionario de Liderazgo Asertivo</i>	44
<i>FIGURA 2 Formato Test Estrés Laboral.</i>	44
<i>FIGURA 3. Escala valorativa de liderazgo asertivo</i>	44
<i>FIGURA 4. Escala nivel de estrés líder de operaciones</i>	51
<i>FIGURA 5. Escala nivel de estrés director de finanzas</i>	51
<i>FIGURA 6. Escala nivel de estrés líder de TI</i>	52
<i>FIGURA 7. Escala nivel de estrés líder de marketing digital</i>	52
<i>FIGURA 8. Escala nivel de estrés líder de recursos humanos</i>	53
<i>FIGURA 9. Escala nivel de estrés líder de atención al cliente</i>	54
<i>FIGURA 10. Escala nivel de estrés líder de ventas</i>	54

Capítulo 1.

Planteamiento del problema

Guy Ryder, director general de la Organización Internacional del Trabajo, afirma que debido a que las personas permanecen gran parte de su vida en el trabajo, se hace fundamental contar con un entorno laboral seguro y saludable. Además, resalta la importancia generar una cultura de prevención en favor de la salud mental en el trabajo, hay que reformar el entorno laboral para acabar con el estigma y la exclusión social y así garantizar que los empleados se sientan protegidos y apoyados. (OIT 2021). A pesar de que en los últimos años la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la salud mental han tenido una gran relevancia hasta la fecha se puede demostrar que aún falta mucho por implementar. En la actualidad se sigue evidenciando la falta de implementación de políticas diseñadas para proteger a los trabajadores, y hacer de su entorno un lugar saludable.

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo OIT y la OMS vienen uniendo esfuerzos en contribuir a las intervenciones de riesgo psicosocial desde la salud ocupacional, la psicología organizacional y el desarrollo humano, haciendo un importante énfasis en las relaciones sociales y laborales (Muñoz, Orellano & Hernández., 2018).

Es por ello por lo que la problemática se incrementa, mutuado de un factor a otro; a nivel mundial la OMS/OIT hacen mención de que aproximadamente dos (2) millones de personas están muriendo cada año por causas relacionadas con su trabajo. En 2016, según las primeras estimaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre las enfermedades y los traumatismos relacionados con el trabajo han provocado la muerte de 1,9 millones de personas.

Hoy en día y después de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19, el teletrabajo se ha convertido en una modalidad laboral cada vez más común, logrado convertir en una alternativa sobresaliente en el mundo actual, a raíz de las nuevas tecnologías, transformando la forma en que las organizaciones operan y los empleados desempeñan sus funciones. Sin embargo, esta nueva forma de trabajo ha traído consigo

nuevos desafíos, entre ellos, el aumento de los niveles de estrés en los colaboradores. Un factor clave que puede influir significativamente en el bienestar y la productividad de los teletrabajadores es el estilo de liderazgo que ejercen sus jefes.

A nivel internacional según, los autores Benites, S., Villena, M. (2022), existen países como España donde el teletrabajo ha incrementado en un 74.2%, pasando de 1.2 millones de españoles desempeñando teletrabajo a 2.86 millones, que serían el 14.7% del total de trabajadores españoles; sin tener en cuenta si hubo un incremento del el estrés laboral o una disminución, dado que hasta el 2016, España tenía un 40% de trabajadores estresados. Según estos mismos autores en países como Suiza se tiene el 72% de trabajadores con niveles altos de estrés y Austria con el 68% y debido a la forzosa aplicación del teletrabajo por la pandemia, de alguna manera se desconoce como esta nueva modalidad de trabajo está afectando a los colaboradores (Pérez, 2021; RRHH Digital, 2020; Cepyme News, 2018)

En Latinoamérica la situación del estrés laboral también está afectando a los trabajadores, en Chile el 42% afirma tener niveles altos de estrés, asimismo en este continente el 23 millones de colaboradores realizan el teletrabajo como producto de la pandemia de Covid-19, esto supuso un incremento del 3% al 30%; y en Colombia entre el 20 y 33% sufren niveles altos de estrés; esta situación hace creer que las empresas latinoamericanas tienen un gran reto para poder reducir el estrés laboral en sus trabajadores. (Aguilera, 2021; CNN, 2019; Umaña, 2020, citado por (Benites, S., Villena, M. 2022).

Ahora bien para esta problemática se tiene una empresa de teletrabajo en Colombia, empresa del sector agroindustrial que se encarga de la producción y comercialización de pulpas y néctares de fruta de excelente calidad, su base fundamental es el liderazgo asertivo, lo cual permite que su productividad sea creciente; esto al parecer está en contravía de lo que se presenta con el personal de la empresa de teletrabajo, Alimentos S.A.S, debido a que en la empresa existe una alta rotación del personal, por lo que se podría percibir que existe un impacto sobre el liderazgo asertivo en relación con el estrés. Según una investigación sobre la relación entre liderazgo asertivo y productividad "el liderazgo asertivo y la productividad" de Bass y Avolio (1997), encontraron que los

líderes asertivos tenían un impacto positivo en la productividad de sus equipos. De lo contrario un liderazgo no asertivo puede tener un impacto significativo en el estrés de los empleados. Un estudio de la Universidad de Harvard encontró que los empleados que trabajaban bajo un liderazgo no asertivo tenían un 25% más de probabilidades de experimentar estrés laboral. Al igual que un estudio de la Organización Mundial de la Salud (OMS) encontró que el estrés laboral causado por un liderazgo no asertivo puede costar a las organizaciones hasta un 10% de su presupuesto anual. Esto nos ha llevado a plantearnos una primera variable:

Variable 1 Liderazgo Asertivo en los jefes: en una investigación sobre "El impacto del liderazgo asertivo en la productividad y la satisfacción laboral" de Judge y Piccolo (2004), se encontraron que los líderes asertivos tenían un impacto positivo en la productividad y la satisfacción laboral de sus empleados. El liderazgo que se caracteriza por la capacidad de expresar ideas y opiniones de manera clara y directa, sin ser agresivo ni pasivo, se le denomina asertivo. Además, el liderazgo asertivo presenta otras características como: tener una comunicación clara y directa, respeto por los demás, autoconfianza y flexibilidad.

Según una investigación de Gallup un liderazgo asertivo en el buen funcionamiento de una empresa presenta un aumento del 25%. Otro estudio realizado por Harvard Business menciona que el 30% de reducción en el tiempo de realización de tareas, se presentan mediante un liderazgo asertivo en relación con mejora de la productividad. De acuerdo con estas investigaciones sobre la relación entre liderazgo asertivo y motivación, "el liderazgo asertivo y la motivación" de Goleman (2000), encontró que los líderes asertivos tenían un impacto positivo en la motivación de sus empleados. También que "el impacto del liderazgo asertivo en la motivación y la satisfacción laboral" de Liden y Maslyn (1998), se encontraron que los líderes asertivos tenían un impacto positivo en la motivación y la satisfacción laboral de sus empleados.

Por otro lado, siguiendo otras Investigaciones sobre la relación entre liderazgo asertivo e innovación se puede observar que "el liderazgo asertivo y la innovación" de Amabile (1993), halló que los líderes asertivos tenían un impacto positivo en la innovación y

la creatividad dentro de sus equipos. Y que “el impacto del liderazgo asertivo en la innovación y la implementación de nuevas ideas” de Mumford y cols. (2002), se descubrió que los líderes asertivos tenían un impacto positivo en la innovación y la implementación de nuevas ideas dentro de sus equipos.

Por lo consiguiente, se ha venido presentando una alta rotación del personal en la empresa de teletrabajo, lo cual nos lleva a plantearnos una la segunda variable:

Variable 2: niveles de estrés de los colaboradores: Un estudio de la Organización Mundial de la Salud (OMS) encontró que el estrés laboral causado por un liderazgo no asertivo puede costar a las organizaciones hasta un 10% de su presupuesto anual. Un liderazgo no asertivo puede tener un impacto significativo en el estrés de los empleados, tales como: aumento del estrés debido a la falta de claridad, falta de apoyo y reconocimiento, conflictos y problemas no resueltos, falta de control y autonomía y por último aumento del absentismo y la rotación de personal.

Por lo cual, se nos hace pertinente en la presente investigación definir el concepto de teletrabajo y es que para la OIT se define al teletrabajo como la composición del trabajo a distancia, es decir, que se desempeñan las funciones fuera del área de la organización y que para el cumplimiento de estas utiliza las TIC proporcionadas por la empresa, con la particularidad que se involucran los artefactos tecnológicos personales para el desarrollo de sus actividades (OIT, 2020)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en 1986 define que los factores de riesgos psicosociales en el trabajo residen en la interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte, y además, hace referencia a las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; así que en consecuencia, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo, a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. (OIT, 1986, p. 3). En Colombia el Sistema General de Seguridad Social se estableció con la ley 100 de 1993, en dicha ley se ordena a las empresas la afiliación de los empleados a las Administradoras

de Riesgos Laborales, con el fin de mantener y proteger la salud de la población trabajadora ocupada en el país, (Ministerio de la protección social, 2011).

El estrés laboral ha sido objeto de investigación a lo largo de los años ya que es un fenómeno que afecta la salud física y psicológica de los trabajadores y por ello es importante contar con una gestión eficiente del clima laboral y un control adecuado del estrés, teniendo en cuenta lo anterior se busca abordar el estrés laboral y su incidencia en liderazgo asertivo y la aparición de este. A través de este estudio, se espera proporcionar una comprensión más profunda de la relación entre el liderazgo asertivo y el estrés laboral.

Diversas investigaciones han demostrado que el liderazgo asertivo se relaciona con una mayor satisfacción laboral, menor rotación de personal y un mejor desempeño. No obstante, en el contexto del teletrabajo, la efectividad del liderazgo asertivo aún no ha sido suficientemente explorada, especialmente en países como Colombia. El teletrabajo en Colombia ha transformado la dinámica laboral, desafiando tanto a empleados como a líderes a adaptarse a un entorno que prioriza la flexibilidad y la autonomía. Sin embargo, esta modalidad también ha presentado retos significativos, especialmente en la gestión de equipos a distancia. La falta de interacción cara a cara puede llevar a malentendidos y desmotivación

El presente estudio se centra en analizar la relación entre el liderazgo asertivo y los niveles de estrés en los colaboradores de una empresa colombiana que opera bajo la modalidad de teletrabajo. Se plantea la hipótesis de que los colaboradores que perciben un mayor nivel de liderazgo asertivo en sus jefes experimentarán menores niveles de estrés.

Pregunta de investigación:

¿Cuál es el impacto del liderazgo asertivo en los niveles de estrés de los colaboradores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios colombiana?

Objetivo general

Demostrar el impacto del liderazgo asertivo en los niveles de estrés de los colaboradores en modalidad de teletrabajo de la empresa colombiana Alimentos S.A.S

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de liderazgo asertivo de los jefes de una empresa de servicios colombiana.
- Definir los niveles de estrés laboral de los colaboradores de una empresa de servicios colombiana.
- Determinar la relación entre liderazgo asertivo de los jefes y los niveles de estrés de los colaboradores de una empresa de servicio colombiana

Justificación

El progresivo incremento del teletrabajo ha evolucionado drásticamente la forma en que trabajamos. Si bien esta modalidad no es nueva, si ha tomado relevancia en los últimos años a causa de la pandemia, ofreciendo flexibilidad y autonomía, planteando nuevos desafíos para los colaboradores, como el aislamiento social. A pesar de los beneficios del teletrabajo, diversos estudios han evidenciado un aumento en los niveles de estrés laboral en los colaboradores colombianos. Dando a denotar una falta o poca asertividad de los líderes a cargo, es decir, entre los empleadores y los colaboradores quienes enfrentan este desafío de estar trabajado de manera remota, sin contacto físico con los clientes, ni proveedores, e incluso de sus propios empleadores. Y es que Un liderazgo no asertivo puede generar un impacto significativo en el estrés de los empleados. Además el teletrabajo puede generar sentimientos de aislamiento y soledad, lo que a su vez aumenta los niveles de estrés, al igual que confusión entre el trabajo y la vida personal por la extralimitación de los horarios.

El impacto del Liderazgo asertivo es clave para reducir el estrés en el teletrabajo, juega un papel crucial en la reducción del estrés de los colaboradores que trabajan a distancia, al fomentar una comunicación clara, establecer expectativas realistas y ofrecer apoyo emocional, los líderes asertivos crean un ambiente de trabajo virtual más saludable y menos estresante. Para Peiró, J. M. (2007), los líderes desempeñan un papel crucial en la creación de ambientes de trabajo positivos, la adaptación al cambio y el logro de los objetivos organizacionales; además de que deben ser capaces de guiar a sus equipos a través de cambios constantes, fomentando la innovación y la adaptación, gestión de la

diversidad en términos de culturas, edades, géneros y perspectivas y que los líderes deben promover la inclusión y la colaboración para aprovechar al máximo el potencial de sus equipos.

El liderazgo asertivo, caracterizado por la comunicación clara, la empatía y la asertividad, se presenta como una estrategia prometedora para mitigar los efectos negativos del teletrabajo y mejorar el bienestar de los colaboradores. Sin embargo, aún existe una brecha de conocimiento sobre el impacto específico de este estilo de liderazgo en los niveles de estrés de los trabajadores en modalidad de teletrabajo, especialmente en el sector de servicios.

Esta investigación busca llenar este vacío y comprender ¿Cuál es el impacto del liderazgo asertivo en los niveles de estrés de los colaboradores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios Alimentos S.A.S de Colombia? puede contribuir a reducir los niveles de estrés en los colaboradores que trabajan a distancia. Los resultados de este estudio podrían proporcionar valiosas recomendaciones para las empresas de servicios, permitiéndoles desarrollar estrategias de liderazgo más efectivas y mejorar la calidad de vida de sus empleados. Una de las variables para tener en cuenta es el contexto, cultural y social del colombiano, entendiendo, no solo la cultura laboral, sino también que cada región es distinta en su cultura y modo comportamental.

Antecedentes específicos o investigativos.

Título: El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020

Autor: Polo Soria, Grace Aracely

Objetivo General de la Investigación: Analizar los niveles de estrés laboral por la adopción de la modalidad de teletrabajo emergente en los colaboradores del área administrativa-técnica de la Empresa minera AIC.

Resultados más relevantes: los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario

aplicado a los diez y ocho colaboradores del área técnica - administrativa de la Empresa minera AIC.

En primer lugar, se presentan los resultados asociados a los estresores extra organizacional (síntomas de comportamiento social), en segundo lugar, los estresores intra organizacional (síntomas intelectuales y laborales), y finalmente las consecuencias del estrés laboral (síntomas fisiológicos y psicoemocionales). De los diez y ocho colaboradores del área administrativa técnica de la Empresa minera AIC se evidencia que dieciséis colaboradores (88,9%) presentan un nivel muy alto de estrés, un colaborador (5,6%) presenta un nivel de estrés alto y finalmente un colaborador (5,6%) presenta nivel bajo de estrés. la mayor parte de población niveles de estrés muy alto y alto en el trabajo, se necesita

realizar una vigilancia de salud en los trabajadores ya que estos niveles de estrés podrían incidir de manera negativa, de la misma manera establecer y analizar medidas de mejora en el ámbito intra y extra organizacional.

Conclusión relevante: Una vez analizadas las variables de estudio teletrabajo y estrés laboral de manera teórica; se evidenció que las consecuencias del teletrabajo afectan la salud psicosocial de los trabajadores presentándose así niveles de estrés, sean estos causados por la adaptación a nuevas tecnologías o por el desarrollo mismo del trabajo. Además, es importante mencionar que un factor extra de estrés en el desarrollo del teletrabajo en el periodo de estudio de la investigación fueron los factores asociados a la COVID-19 por ser un suceso nuevo e imprevisto para la población.

Párrafo interpretación:

Los resultados de la investigación revelan que el teletrabajo, si bien presenta beneficios teóricos, también conlleva desafíos significativos para la salud psicosocial de los trabajadores, especialmente en el contexto de la pandemia de COVID-19.

El estudio confirma que el teletrabajo puede ser una fuente de estrés laboral, producto de la adaptación a nuevas tecnologías, las exigencias del trabajo en sí y la dificultad para conciliar la vida laboral y familiar. La pandemia de COVID-19 exacerbó esta situación al añadir un factor de estrés adicional e imprevisto.

La importancia de que las empresas consideren el liderazgo asertivo como una herramienta clave para proteger la salud mental de sus empleados y garantizar el éxito del teletrabajo. un líder asertivo puede brindar apoyo, establecer límites claros, comunicarse de manera efectiva y reconocer los logros de sus colaboradores, lo que puede contribuir a reducir el estrés y mejorar el bienestar de los empleados.

Año de publicación: 2022

Aporte a la investigación: Con la pandemia por la nueva enfermedad de la COVID-19 se evidenció que la población tuvo la necesidad de adaptarse a las nuevas demandas que se establecieron por tal fenómeno, uno de los grandes cambios que se dieron fue en el ámbito laboral; que si bien existía con anterioridad la modalidad de trabajo a distancia eran pocas las organizaciones que en el Ecuador empleaban esta forma de trabajar, sin embargo, ante las medidas de prevención para detener los efectos de esta nueva enfermedad se hizo obligatoria adaptarla, denominándolo así teletrabajo emergente. El teletrabajo emergente tuvo una normativa emitida por el Ministerio de Trabajo del Ecuador, a pesar de ello se presentaron en primera instancia problemas de adaptación del teletrabajo en las organizaciones al no realizarse capacitaciones y adaptaciones previas con los colaboradores, principalmente se desencadenó en el incremento de los niveles de estrés laboral. Es por ello por lo que la presente investigación realiza un estudio de caso en la empresa Minera AIC al ser una organización que adaptó el teletrabajo emergente ante tal situación, el presente estudio plantea como objetivo analizar los niveles de estrés laboral por la adopción de la modalidad de teletrabajo emergente en los colaboradores del área administrativa técnica de la Empresa minera AIC. Para llevar a cabo dicho objetivo se trabajó con la población total de la empresa que la conforman diez y ocho trabajadores del área técnica-administrativa que por la naturaleza de sus funciones y actividades pudieron adaptar el teletrabajo emergente, y para conocer los niveles de estrés que sufrieron durante el periodo del estado de excepción en el Ecuador; para efecto se aplicó el Cuestionario para la evaluación del estrés por Gloria Villalobos (2010) compuesto por 31 ítems, estructurado con una escala de Likert con cuatro constructos: siempre, casi siempre, a veces y nunca; se complementó la obtención de información con entrevistas semiestructuradas con un guion de preguntas. Se obtiene como resultado que el 88.9% de los teletrabajadores presentan un nivel muy alto de estrés, por lo que se plantea un plan de acción para reducir los niveles de estrés durante el teletrabajo emergente, el mismo que se lo

realiza acorde a los resultados obtenidos en el cuestionario y el análisis de contenido de las entrevistas realizadas.

Título: Estrés percibido en trabajadores de modalidad familiar de ICBF en el Municipio de Astrea-Cesar debido al teletrabajo como consecuencia de la pandemia COVID-19.

Objetivo general de la investigación: Analizar el nivel de estrés percibido en trabajadores de modalidad familiar de ICBF en el municipio de Astrea – Cesar, debido al teletrabajo como consecuencia de la pandemia por COVID 19, para reconocer su bienestar, estado mental y como este afecta su cotidianidad.

Resultados más relevantes: Este estudio encontró una asociación negativa entre los niveles de Estrés Percibido en cuanto a la Salud Mental de los trabajadores de Modalidad Familiar del ICBF en condición de teletrabajo, identificando que su nivel de estrés fue notorio por causa de situaciones cotidianas adversas y difíciles que sucedieron en los anteriores 6 meses.

La escala de estrés arrojó que con frecuencia han estado afectadas por algún aspecto o situación inesperada y que por lo tanto han sido incapaces teniendo sentimientos de frustración al momento de controlar dicha situación que les está afectando.

Lo cual, genera en ellos nerviosismo o estrés para poder solucionar o buscar algún tipo de alternativas.

Conclusión relevante: En lo que respecta a el impacto sobre el bienestar de los teletrabajadores, en los resultados y las conclusiones de los estudios analizados, se encuentra necesario realizar la medición de instrumentos en la técnica de recolección de información por medio de la encuesta tipo Likert, en este caso en toda organización es importante saber manejar los estresores psicosociales ya que estos afectan el bienestar de los trabajadores quienes son el recurso más importante de una empresa Así mismo, ofrecer asistencia psicológica de manera virtual a los docentes de la institución, puesto que, si bien es cierto que disminuyó el contacto físico, gracias al avance de la tecnología se pueden realizar sesiones virtuales por diversas plataformas que permiten la comunicación, ofreciendo apoyo y/o talleres a los colaboradores se puede seguir con la investigación estableciendo talleres virtuales, que tengan como fin ayudar a disminuir el estrés laboral.

Párrafo interpretación: Los resultados y conclusiones de los estudios analizados resaltan la necesidad de medir el impacto del teletrabajo en el bienestar de los trabajadores a través de instrumentos como la encuesta tipo Likert. Es fundamental que las organizaciones gestionen los estresores psicosociales, ya que estos afectan directamente el bienestar de los empleados, quienes son el recurso más valioso de cualquier empresa.

En este sentido, se recomienda ofrecer asistencia psicológica virtual a los trabajadores, especialmente a aquellos que trabajan con poblaciones vulnerables como niños de 0 a 5 años y madres gestantes. A pesar de la distancia física, la tecnología permite brindar apoyo y talleres a través de diversas plataformas de comunicación.

Aplicando a nuestra investigación Impacto del liderazgo asertivo en los niveles de estrés, se podría desarrollar talleres virtuales que tengan como objetivo ayudar a los trabajadores a disminuir el estrés laboral. Estos talleres podrían abordar temas como técnicas de relajación, manejo del tiempo, resolución de problemas y fortalecimiento de habilidades de afrontamiento. un líder asertivo puede influir positivamente en el bienestar de los empleados remotos, ayuda a los empleados a establecer límites claros entre el trabajo y la vida personal, lo que previene el agotamiento y el estrés y brindar apoyo y reconocimiento a sus empleados, lo que aumenta su motivación y reduce el estrés.

Autor: Lamprea Piñeros, Jeimy Dazuly

Mendoza Maestre, Claudia

Año: 2021

Aporte a la investigación: Las epidemias pueden generar angustia en la población en general, la pandemia causada por el virus del COVID-19 no es la excepción puesto que puede influir considerablemente de manera negativa en los ámbitos psicológicos, emocionales y sociales, es por ello que este tema será sujeto de estudio con un enfoque claro hacia el estrés y el clima laboral como factores determinantes en la salud mental, así como sus relaciones entre sí. En el año 2020 hemos visto cambios sin precedentes en la economía mundial y en el mundo del trabajo. A medida que entraron en vigor las medidas de confinamiento o la obligación de quedarse en casa, una gran parte de la fuerza laboral debió quedarse allí y trabajar a distancia, siempre y cuando sus funciones lo permitiesen. Tanto las organizaciones que ya estaban familiarizadas con el teletrabajo como las que no enviaron a sus empleados a casa y crearon las condiciones para el experimento de

teletrabajo masivo más extenso de la historia. En un contexto como el de la pandemia de COVID-19, el teletrabajo ha demostrado ser una herramienta importante para garantizar la continuidad operativa. Mientras, en circunstancias normales, sus beneficios incluyen la reducción del tiempo de desplazamiento, la posibilidad de que los trabajadores se centren en sus tareas lejos de las distracciones de la oficina y una oportunidad para lograr un mejor equilibrio entre la vida laboral y profesional. El teletrabajo permite a los trabajadores tener un horario más flexible y la libertad de trabajar fuera de las instalaciones del empleador. También puede conllevar riesgos que deben preverse y prevenirse, como el aislamiento (en particular para las personas que viven solas) y la pérdida de contacto con los compañeros de trabajo.

Título: El teletrabajo y su impacto sobre el bienestar de los colaboradores en empresas del sector agroexportador en Lima Metropolitana.

Autor: Noguera Trillo, M. F.

Objetivo general de la investigación: Demostrar el efecto del teletrabajo en el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector Agroexportador en Lima Metropolitana, enfocándonos en de los niveles de estrés, agotamiento y ansiedad.

Resultados más relevantes: A partir de los hallazgos encontrados gracias al cuestionario aplicado a los 286 colaboradores de empresas del sector agroexportador de Lima Metropolitana encuestados y las entrevistas realizadas a los profesionales, apoyados en los análisis estadísticos y principales resultados se acepta la hipótesis general: La implementación del teletrabajo como principal modalidad para el desempeño de actividades laborales de manera inadecuada, perjudica el bienestar psicológico y físico del colaborador. Es sencillo de comprender que, las consecuencias que trae consigo una inadecuada implementación del

teletrabajo, si influyen de manera significativa sobre el bienestar del colaborador. De este modo, se evidencian casos de deterioro del bienestar en los teletrabajadores como reacción ante los efectos de malas prácticas del teletrabajo.

Conclusión relevante: Tras el análisis de los resultados, se concluye que la inadecuada implementación del teletrabajo impacta de forma negativa en el bienestar mental del laborador, evidenciándose a través de tasas más altas de estrés, agotamiento y ansiedad. Uno de los causantes de dicha afirmación resulta ser la dificultad para adaptarse al uso intensivo de las tecnologías de la

información y comunicaciones. Menos del 70% de los encuestados comentan encontrarse ante una posición neutral, desacuerdo o en total desacuerdo frente a la afirmación de haber recibido las capacitaciones adecuadas en materia de teletrabajo. Así como, el 36% de los colaboradores comentan no haber logrado adaptarse con facilidad al teletrabajo.

El incremento en los niveles de estrés y agotamiento repercuten de manera significativa sobre la productividad, influyendo de forma adversa sobre el funcionamiento de la persona y distrayendo el foco de los objetivos. Cerca del 40% de los encuestados reconocen haber presentado dificultades al desempeñar sus labores por requerimientos familiares.

Párrafo interpretación: Esta investigación revelan que la implementación del teletrabajo, especialmente cuando no se realiza de manera adecuada, puede tener un impacto significativo y negativo en el bienestar mental de los colaboradores. Los resultados apuntan a tres áreas principales de preocupación:

- **Estrés, agotamiento y ansiedad:** La dificultad para adaptarse al uso intensivo de las TIC, la falta de capacitación adecuada en teletrabajo y la percepción de no haber logrado una adaptación fácil a esta modalidad laboral contribuyen a generar estrés, agotamiento y ansiedad en los teletrabajadores.
- **Disminución de la productividad:** El incremento en los niveles de estrés y agotamiento repercute directamente en la productividad de los colaboradores, afectando su desempeño y dificultando el cumplimiento de los objetivos laborales. La interferencia de requerimientos familiares también se suma a esta problemática.
- **Extensión de la jornada laboral y agotamiento mental:** La percepción de un aumento en la duración de la jornada laboral, sumada a la dificultad para desconectarse mentalmente del trabajo, genera un mayor agotamiento mental en los teletrabajadores, afectando su bienestar psicológico general.

Si bien puede ofrecer flexibilidad y otros beneficios, también presenta desafíos importantes para el bienestar mental de los colaboradores. Es crucial que las organizaciones tomen medidas para abordar estos problemas, como ofrecer capacitación adecuada en el teletrabajo y herramientas TIC, promover un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, y fomentar una cultura que valore el bienestar de los empleados.

Año: 2023

Aporte a la investigación: El teletrabajo es una modalidad para la prestación de servicios que permite el desarrollo de las actividades laborales a distancia, en la cual el trabajador logra desempeñarse sin la necesidad de asistir físicamente al establecimiento de la empresa o un lugar en específico. Adicionalmente, esta consiste en la prestación de servicios a través del soporte en las tecnologías de la información y comunicación para el contacto entre las partes. Si bien, esta forma de trabajo trae consigo distintos beneficios para el colaborador y la sociedad como la reducción de gastos, reducción de las tasas de ausentismo laboral, promoción de la inclusión social y otros. También, puede impactar de forma negativa si su implementación se realiza de la manera inadecuada. En este marco, la presente investigación expone algunas de las problemáticas surgidas tras la adopción del teletrabajo en nuestro país. Entre estas: las extensas jornadas laborables, la dificultad para el establecimiento de un balance entre el ámbito personal-laboral y la compleja desconexión por parte teletrabajador. Del mismo modo, se examina el impacto del teletrabajo sobre el bienestar de los colaboradores de empresas privadas del sector agroexportador de la ciudad de Lima Metropolitana. Por lo tanto, para fines de la investigación, se inició con la formulación de problemas y objetivos del estudio, así como, se presentaron antecedentes, bases teóricas y términos básicos que permitieron el adecuado entendimiento de las variables a tratar. Posteriormente, se definió una hipótesis general seguida de cuatro hipótesis específicas, las cuales fueron probadas en el desarrollo del análisis a través de la determinación de una muestra de colaboradores quienes serán encuestados, por añadidura con el apoyo de entrevistas realizadas a especialistas en los temas a tratar y líderes en la Gestión de Talento del sector agroexportador

Título: Relación entre el Liderazgo Asertivo y el Estrés Laboral de los Empleados Administrativos del Sector Educativo en el Departamento del Choco.

Autor: Cañadas Diaz, María Carolina

Objetivo general de la investigación: Identificar la relación entre el liderazgo asertivo y el estrés laboral de los empleados administrativos del sector educativo en el Departamento del Choco.

Resultados más relevantes: Respecto a los funcionarios relacionados con el líder 1 se concluye que a medida que la percepción de liderazgo asertivo mejora (de medio a alto), los niveles de estrés disminuyen (de leve a ninguno). De esta manera, existe una indicación de que un liderazgo más asertivo y efectivo puede estar asociado con menores niveles de estrés entre los empleados. En este caso específico, un funcionario que percibe un liderazgo medio experimenta estrés leve y un funcionario que percibe un liderazgo alto no experimenta estrés. Estos resultados

indicarían que mejorar las habilidades de liderazgo asertivo podría ser una estrategia efectiva para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar de los empleados del líder 1.

Conclusión relevante: se buscó identificar si existe una relación entre el estrés laboral y la percepción del liderazgo asertivo. A partir de los datos recopilados y el análisis estadístico realizado, se obtuvieron los siguientes hallazgos: Los funcionarios con estrés leve tienden a percibir un liderazgo alto, los funcionarios con estrés alto y medio tienden a percibir un liderazgo de nivel medio y los funcionarios sin estrés muestran percepciones mixtas, tanto de liderazgo alto como medio. El desarrollo de esta investigación reveló patrones significativos que sugieren una asociación entre estas variables. Estos resultados subrayan la importancia de las habilidades de liderazgo asertivo como una estrategia efectiva para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar de los empleados. Mejorar las habilidades de liderazgo asertivo del líder 1 podría ser una intervención clave para fomentar un ambiente laboral más saludable.

Párrafo interpretación: La investigación revela una clara asociación entre la percepción del liderazgo asertivo y el estrés laboral en los funcionarios. Los resultados sugieren que un liderazgo percibido como más asertivo se relaciona con niveles más bajos de estrés en los empleados.

Específicamente, se observa una tendencia donde a medida que la percepción del liderazgo asertivo mejora, los niveles de estrés disminuyen. Los funcionarios que perciben un liderazgo de nivel medio experimentan estrés leve, mientras que aquellos que perciben un liderazgo alto no experimentan estrés.

Estos hallazgos resaltan la importancia de las habilidades de liderazgo asertivo en la creación de un ambiente laboral saludable. Un líder que se comunica de manera clara y directa, que establece límites y expectativas de manera efectiva, y que brinda apoyo y reconocimiento a sus empleados, puede contribuir a reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar de los trabajadores.

En este contexto, mejorar las habilidades de liderazgo asertivo del líder 1 se presenta como una estrategia prometedora para reducir el estrés laboral y promover un ambiente de trabajo más positivo y productivo.

La investigación de Cañadas Díaz (2024) contribuye significativamente sobre liderazgo y estrés laboral al enfocarse en el liderazgo asertivo en el contexto específico del sector educativo en el Chocó. A pesar de la extensa investigación sobre estos temas, aún existen lagunas en nuestra comprensión de cómo el liderazgo asertivo puede influir en la percepción y gestión del estrés por

parte de los empleados. Esta investigación aborda esta brecha al identificar una asociación significativa entre la percepción del liderazgo asertivo y los niveles de estrés laboral en empleados administrativos del sector educativo. Los hallazgos de este estudio tienen implicaciones importantes para el bienestar individual de los trabajadores, así como para la salud organizacional, la retención de talento y la competitividad en el mercado.

Año: 2024

Aporte a la investigación: A pesar de la extensa investigación sobre el liderazgo y el estrés laboral, aún persisten lagunas en nuestra comprensión de cómo el liderazgo asertivo puede influir en la percepción y gestión del estrés por parte de los empleados, por lo tanto, surge la necesidad de investigar más a fondo la relación entre el liderazgo asertivo y el estrés laboral, identificando los mecanismos subyacentes mediante los cuales el liderazgo asertivo puede contribuir a la reducción del estrés en el lugar de trabajo. El liderazgo asertivo ha sido objeto de numerosas investigaciones por parte de diversos autores, quienes han explorado su influencia en el entorno laboral y su relación con el estrés experimentado por los empleados, por lo tanto, abordar esta brecha en la investigación no solo tiene implicaciones para el bienestar individual de los trabajadores, sino que también puede tener un impacto significativo en la salud organizacional, la retención de talento y la competitividad en el mercado. Se realiza una investigación aplicada donde a través de un cuestionario cualitativo con escala tipo Likert con variables nominales, se determina la capacidad de liderazgo asertivo presente en los líderes de área y un cuestionario cualitativo con escala de variable ordinal, se determinarán los niveles de estrés en los funcionarios a cargo de los líderes de área

TELETRABAJO, ESTRÉS Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS MULTINACIONALES

Autor: Paola Natalia Garay Arauzo - Milagros Del Rosario Moreno Laureano

Objetivo general de la investigación: Analizar la influencia de la dificultad tecnológica y las características del trabajo, mediado por el tecnoestrés y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional.

Resultados más relevantes: Los resultados de la muestra en Perú indican que, la satisfacción laboral solo se ve afectada en un 5.3% mientras que en Chile el porcentaje aumenta a 16.4%. Cabe resaltar que tan solo el 7.63% de la muestra en Perú era mayor a 46 años mientras que

el Chile el porcentaje fue de 15.68%. Con respecto a la educación, en ambas muestras se obtuvo alto nivel de instrucción. Sin embargo, como validó Zöllner y Sulíková (2021), la satisfacción laboral aumenta cuando los trabajadores cuentan con autonomía laboral y tienen mayor orden al realizar sus funciones, este último factor contrarresta desventajas del teletrabajo como el conflicto trabajo-hogar y falta de cumplimiento del horario laboral.

Conclusión relevante: En función a lo desarrollado previamente en la investigación, se resalta el importante rol que desempeña el estrés en relación con el desempeño y a la satisfacción laboral, siendo este un factor que debe ser disminuido dentro de lo posible para que, en consecuencia, la eficiencia de la empresa no se vea afectada. En el mismo sentido, es importante proporcionar con las herramientas necesarias al trabajador para que su rendimiento no se vea afectado.

- La variable dificultad tecnológica tiene una relación directa con el tecnoestrés tanto en el caso de Perú como Chile, asimismo, se determinó que esta variable explica el 31.4% y 14.5% del tecnoestrés para cada país respectivamente. Siendo considerada como un tecno estresor en el ámbito laboral bajo el contexto del teletrabajo.
- La variable características del trabajo tiene una relación directa con el tecnoestrés en el caso de Perú, lo cual está relacionado con el nivel de autonomía e interdependencia de funciones en el puesto de trabajo. Mientras que, en el modelo de Chile, el efecto es contrario: existe una relación inversa.

Se comprobó que el estrés influye negativamente en la satisfacción laboral en el modelo aplicado en Perú y Chile, y esta variable explica el 5.3% y 16.4%, respectivamente, de la satisfacción laboral en un trabajador que realiza teletrabajo 94 en una empresa multinacional. Cabe mencionar que, en el modelo de Perú, la relación entre ambas variables no es tan significativa como en el modelo de Chile. Esta relación se mide con el nivel de satisfacción percibida por el propio trabajador. En ese sentido, el 52% y 51% de los trabajadores residentes en Perú y Chile sienten que su productividad laboral general ha aumentado gracias a su capacidad para trabajar de forma remota/desde casa.

Párrafo interpretación: En primer lugar, la dificultad tecnológica emerge como un factor significativo de tecnoestrés en ambos países, aunque con mayor peso en Perú. Esto sugiere que las empresas deben prestar especial atención a la capacitación y el soporte técnico que brindan a sus empleados para el uso de herramientas tecnológicas.

En segundo lugar, la relación entre las características del trabajo y el tecnoestrés presenta una divergencia entre Perú y Chile. Mientras que en Perú un mayor nivel de autonomía se asocia con mayor tecnoestrés, en Chile ocurre lo contrario. Esto podría indicar diferencias culturales o en la forma en que se estructura el trabajo en ambos países, lo que requiere un análisis más profundo.

El tecnoestrés se confirma como un importante predictor del estrés general en ambos países, lo que subraya la necesidad de abordar este problema específico para reducir los niveles de estrés laboral en general.

La investigación de Garay Arauzo y Moreno Laureano (2023) y la investigación sobre el impacto del liderazgo asertivo en los niveles de estrés de los colaboradores en modalidad de teletrabajo se complementan entre sí y ofrecen una visión más completa del estrés en el contexto del teletrabajo. Al considerar ambas investigaciones en conjunto, se pueden desarrollar estrategias más efectivas para abordar este problema y mejorar el bienestar y el desempeño laboral de los empleados que teletrabajan; ambas investigaciones pueden utilizarse para desarrollar estrategias más efectivas para reducir el estrés en los trabajadores que realizan teletrabajo, que incluyan tanto intervenciones a nivel organizacional como a nivel de liderazgo. Al abordar el estrés desde diferentes perspectivas, se puede mejorar el bienestar y el desempeño laboral de los empleados que teletrabajan, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la productividad y los resultados de la empresa.

Año: 2023

Aporte de la investigación se plantea un modelo que busca determinar la influencia de la dificultad tecnológica y las características del trabajo, mediado por el tecnoestrés y el estrés, sobre el desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo en una empresa multinacional. Para abordar este planteamiento, se verificó la consistencia del modelo bajo el criterio de Cronbach's Alpha para la población de Perú y Chile, así como la no redundancia de las variables presentadas. Estos criterios permiten afirmar la validez del modelo conceptual presentado para ambas poblaciones.

Con relación a la influencia del estrés sobre el desempeño laboral de los trabajadores que realizan teletrabajo, se valida el modelo planteado para ambas muestras: Perú y Chile. Así como en O y Barrios (2022), el estado de estrés en los trabajadores reduce el desempeño laboral auto percibido de ellos mismos al realizar sus funciones de manera remota. Como se ha mencionado anteriormente en la investigación, el uso de esta metodología de trabajo es relativamente nuevo para muchos trabajadores, por lo que en su gran mayoría genera entusiasmo al aprender de nuevas tecnologías, sin embargo, el tiempo de adaptación conlleva mayores horas de trabajo, que; de acuerdo con Kazekami, S. (2019), termina en una disminución de la productividad laboral. Asimismo, las hipótesis se comprueban con la investigación de Tarafdar et al. (2015), la cual desarrolla que son los constantes cambios en las TIC, las cuales generan frustración

Los resultados de la muestra en Perú indican que, la satisfacción laboral solo se ve afectada en un 5.3% mientras que en Chile el porcentaje aumenta a 16.4%. Cabe resaltar que tan solo el 7.63% de la muestra en Perú era mayor a 46 años mientras que el Chile el porcentaje fue de 15.68%. Con respecto a la educación, en ambas muestras se obtuvo alto nivel de instrucción. Sin embargo, como validó Zöllner y Sulíková (2021), la satisfacción laboral aumenta cuando los trabajadores cuentan con autonomía laboral y tienen mayor orden al realizar sus funciones, este último factor contrarresta desventajas del teletrabajo como el conflicto trabajo-hogar y falta de cumplimiento del horario laboral.

IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA SALUD MENTAL DE LOS COLABORADORES DE UNA CLÍNICA.

Autor: ALEXANDER CÁCERES IBARGUEN, KATTY NATALIA DURÁN BARRERA, MARÍA JIMENA ESTUPIÑÁN DIAZ, DIANA CAROLINA LAVERDE VELANDIA, ANA MARCELA MÉNDEZ HERNÁNDEZ .

Objetivo de la investigación: Conocer cuál es el impacto del teletrabajo en la salud mental de los colaboradores de una clínica.

Resultados de la investigación: Se logró relacionar con los resultados de la dimensión fisiológica en donde la mayoría de los participantes indicaron que han notado tensión muscular, dolores de cabeza o malestar físico como resultado del teletrabajo, por otro lado la mitad de los participantes han experimentado trastornos gastrointestinales, como malestar estomacal, ardor o alteraciones en su apetito, más de la mitad de los participantes indica haber experimentado una sensación constante de cansancio o falta de energía.

Finalmente, la dimensión emocional se ve afectada en situaciones como afectación en el estado de ánimo y su bienestar emocional, también más de la mitad de los participantes indicaron que se sienten abrumados/as o agotados/as emocionalmente debido al estrés, sin embargo, casi la totalidad de los participantes consideran que cuentan con las habilidades necesarias a nivel físico y mental para responder a las demandas de su trabajo

Año: 2023

A través de la investigación realizada y el análisis detallado de cada una de las dimensiones, se logró corroborar la consistencia entre las teorías previamente mencionadas y las observaciones realizadas sobre el impacto del teletrabajo en los colaboradores. El estudio permitió comprender en profundidad el impacto emocional, fisiológico y cognitivo que experimentan los participantes entrevistados debido al teletrabajo. Estos resultados respaldan la necesidad de implementar planes de mejora y salarios emocionales con el objetivo de promover un mejor manejo del estrés en esta modalidad laboral. Asimismo, se destaca la importancia de limitar aquellas acciones que aumentan la probabilidad de sufrir estrés laboral o síndrome de burnout. Los resultados de este estudio refuerzan la idea de que es crucial adoptar medidas que promuevan el bienestar de los colaboradores en el teletrabajo, considerando tanto su estado emocional como físico y cognitivo. Estos hallazgos respaldan la implementación de estrategias que fomenten una cultura de cuidado y prevención del estrés, así como la necesidad de promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal para evitar el agotamiento y mejorar la calidad de vida laboral de los colaboradores.

Realizar actividades que permitan la integración de los teletrabajadores para limitar el aislamiento social. Generar espacios que permita a los colaboradores realizar actividades y ejercicios como pausas activas en momentos establecidos durante la jornada de trabajo, espacios por teams o meet dirigidas por personal capacitado. Limitar las actividades laborales fuera del horario establecido con el fin de no generar sobre carga de trabajo. Realizar campañas preventivas de salud mental que permitan estar informados del estado y satisfacción de los colaboradores. Adaptación de espacios con sillas ergonómicas y cómodas que limiten las afectaciones fisiológicas. Implementar campañas periódicas enfocadas en la salud mental, con el objetivo de aumentar la conciencia sobre su importancia y proporcionar recursos y apoyo a los colaboradores. Estas campañas pueden incluir capacitaciones, charlas informativas, sesiones de asesoramiento y facilitar el acceso a servicios de apoyo externos.

Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral un diagnóstico preliminar para la Argentina

Autor: Moirano, Regina; Ibarra, Lisana; Riera, Valentín; Baritoli, Fausto

Año: 2021

Objetivo general de la investigación: diagnosticar el estrés laboral de los trabajadores argentinos que han cambiado a modalidad de teletrabajo como consecuencia del contexto de pandemia COVID-19 en la Argentina.

Resultados más relevantes: En primer lugar, se indagó acerca del teletrabajo, esta nueva modalidad de trabajo remoto en la que se vieron implicados los trabajadores en contexto de pandemia. Se puede considerar que los participantes consultados logran ajustarse a esta nueva modalidad de trabajo remoto en aislamiento, en el sentido de los niveles auto percibidos de preparación/capacitación, adaptación, motivación y comodidad referida al entorno físico. Vale destacar que la diferencia entre el nivel de comodidad declarado por los trabajadores con personal a cargo y los que no tienen personal a cargo podría estar reflejando las diferencias en las condiciones medioambientales de los teletrabajadores como un elemento importante para el desempeño laboral en estas condiciones. Sin embargo, se destaca también que este nivel de ajuste al nuevo contexto implica un mayor nivel de desgaste. En segundo lugar, se busca identificar indicadores de estrés en los trabajadores. Con los datos de la muestra analizada, se puede considerar que los encuestados manifiestan tanto síntomas físicos (como cansancio y dolores de cabeza y/o musculares) como síntomas psíquicos (principalmente agotamiento mental). Se reporta una relación significativa entre el nivel de cansancio y los encuestados que sufrieron caída de sus ingresos; y entre la presencia de dolores musculares y los trabajadores pertenecientes a organizaciones públicas. Además, en los teletrabajadores consultados se destaca un vínculo significativo entre el nivel de incertidumbre percibido y aquellos que pertenecen a organizaciones privadas, pequeñas y que sufrieron reducción de sus ingresos. Por último, y en relación a dilucidar el grado de impacto que el aislamiento social genera en los teletrabajadores, los consultados reconocen que se encuentran frecuentemente irritados (especialmente los más jóvenes y los pertenecientes a organizaciones privadas), que la situación afecta su estado de ánimo (en particular aquellos que vieron disminuir sus ingresos y se desempeñan para organizaciones pequeñas).

Interpretación:

La investigación sobre el liderazgo asertivo destaca la importancia de este tipo de liderazgo para reducir el estrés laboral en los colaboradores que realizan teletrabajo. Un líder asertivo se comunica de manera clara y directa, establece límites y expectativas de manera efectiva, brinda apoyo y reconocimiento a sus empleados, y gestiona los conflictos. Estas habilidades pueden ser especialmente importantes en el contexto del teletrabajo, donde los empleados pueden sentirse aislados, sobrecargados de trabajo o tener dificultades para equilibrar su vida laboral y personal.

En este sentido, la investigación de Cáceres Iburguen et al. (2023) complementa la investigación sobre el liderazgo asertivo al proporcionar evidencia sobre los efectos del teletrabajo en la salud mental de los colaboradores. Los resultados de ambas investigaciones sugieren que es fundamental que las organizaciones implementen estrategias que promuevan el bienestar de los empleados que realizan teletrabajo, tanto a nivel individual como a nivel de liderazgo.

En conclusión, la investigación de Cáceres Iburguen et al. (2023) y la investigación sobre el liderazgo asertivo se complementan entre sí y ofrecen una visión más completa del estrés en el contexto del teletrabajo. Al considerar ambas investigaciones en conjunto, se pueden desarrollar estrategias más efectivas para abordar este problema y mejorar el bienestar y el desempeño laboral de los empleados que teletrabajan.

EL TELETRABAJO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2020.

Autores: Blanca María Reyes Córdova

Año: 2020

Objetivo general de la investigación: Determinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020.

Resultados más relevantes: El teletrabajo se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020, esto significó descriptivamente que el teletrabajo, fue en un nivel alto total con un 54 %, asimismo que la satisfacción laboral, fue en un nivel alto total del 62%.

De los resultados hallados se corroboró que el 54,00% de los trabajadores administrativos afirmaron que se presentó un nivel significativamente alto de teletrabajo dentro de la Institución Educativa. Por su parte, un 46,00 % de los encuestados afirmaron, un nivel regular. Esto confirmó que más de la mitad de los trabajadores administrativos consideraron que el teletrabajo se alcanzó un nivel alto, el cual es favorecido por los horarios flexibles, el trabajo desde cualquier lugar, los dispositivos propios, la evaluación por resultados y las reuniones virtuales con participantes ilimitados.

Existe relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una institución educativa de la ciudad de Trujillo, 2020; esto quiere decir, que mientras la institución educativa proporcione a los trabajadores las herramientas tecnológicas, horarios flexibles y facilidad para trabajar en cualquier lugar, se incrementará el nivel de satisfacción de los colaboradores administrativos.

Conclusión relevante: El nivel del teletrabajo en los trabajadores administrativos es significativamente alto, por lo que corresponde seguir implementando dicha modalidad laboral con el fin de aumentar la productividad en dicha institución educativa.

El nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos es significativamente alto, por lo que corresponde seguir mejorando las condiciones físicas, la supervisión y las prestaciones con el propósito fomentar el desempeño laboral en dicha institución educativa.

La dimensión horarios flexibles se relaciona positivamente con la satisfacción laboral; por lo que, en la medida que la institución educativa brinde a los trabajadores administrativos facilidades para que desarrollen su trabajo con libertad de horarios, ello incrementara su satisfacción laboral.

La dimensión trabajo desde cualquier lugar se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos, por lo que corresponde proporcionarles dicha flexibilidad.

Párrafo interpretación: La investigación de Reyes Córdova (2020) sugiere que el teletrabajo puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos, especialmente cuando se implementan políticas que promueven la flexibilidad y la autonomía. Los resultados indican que los factores como los horarios flexibles y la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar son altamente valorados por los empleados y contribuyen a su satisfacción laboral.

Este estudio aporta evidencia sobre los beneficios del teletrabajo en el ámbito educativo y destaca la importancia de que las instituciones educativas consideren la implementación de políticas de teletrabajo que se ajusten a las necesidades de sus empleados. Al proporcionar a los trabajadores las herramientas tecnológicas, horarios flexibles y la facilidad para trabajar en cualquier lugar, las instituciones educativas pueden incrementar el nivel de satisfacción de sus colaboradores administrativos y, en consecuencia, mejorar su productividad.

La investigación sobre liderazgo asertivo destaca la importancia de este tipo de liderazgo para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar de los colaboradores que realizan teletrabajo. Un líder asertivo se comunica de manera clara y directa, establece límites y expectativas de manera efectiva, brinda apoyo y reconocimiento a sus empleados, y gestiona los conflictos de manera constructiva. Estas habilidades pueden ser especialmente importantes en el contexto del teletrabajo, donde los empleados pueden sentirse aislados, sobrecargados de trabajo o tener dificultades para equilibrar su vida laboral y personal.

En este sentido, la investigación de Reyes Córdova (2020) complementa la investigación sobre el liderazgo asertivo al proporcionar evidencia sobre los factores del teletrabajo que contribuyen a la satisfacción laboral. Los resultados de ambas investigaciones sugieren que es fundamental que las organizaciones implementen estrategias que promuevan el bienestar de los empleados que realizan teletrabajo, tanto a nivel individual como a nivel de liderazgo.

En conclusión, la investigación de Reyes Córdova (2020) y la investigación sobre el liderazgo asertivo se complementan entre sí y ofrecen una visión más completa del teletrabajo y su impacto en los empleados. Al considerar ambas investigaciones en conjunto, se pueden desarrollar estrategias más efectivas para implementar políticas de teletrabajo que mejoren la satisfacción laboral, reduzcan el estrés y promuevan el bienestar de los empleados.

Afectaciones en la salud mental de los trabajadores que continuaron con la modalidad de teletrabajo post pandemia en Colombia.

Autores: Mario Alexander Roncería León - Luz Andrea García Moreno.

Objetivo general de la investigación: Evaluar el estado de la salud mental de una población teletrabajadora con el propósito de detectar factores de riesgos psicosociales, con el fin de disminuir las posibles afectaciones en salud física y mental derivadas del estrés ocupacional.

Resultados más relevantes: Los resultados de la investigación sugieren que la relación entre el teletrabajo y la salud mental es compleja y puede variar de un individuo a otro. Si bien en algunos casos el teletrabajo puede tener un impacto negativo en la salud mental, especialmente cuando se asocia a factores como la reducción de interacciones sociales, jornadas extensas y dificultades para diferenciar el tiempo personal del laboral, en otros casos puede tener un impacto positivo.

Es importante destacar que en los casos donde se observó una relación negativa, los individuos presentaban sintomatología mental previa al teletrabajo, lo que sugiere que este último podría actuar como un factor exacerbado de los síntomas en lugar de ser la causa principal.

Conclusión relevante: El estudio se centra en variables demográficas y de modalidad de trabajo, pero deja de lado otros factores importantes como el tipo de trabajo, las condiciones del hogar, el apoyo social y las habilidades de afrontamiento, que también pueden influir en la relación entre teletrabajo y salud mental.

Necesidad de más investigación: Los hallazgos sugieren la necesidad de realizar investigaciones más amplias y profundas que exploren la complejidad de la relación entre teletrabajo y salud mental, considerando una variedad de factores y utilizando metodologías cuantitativas y cualitativas.

Párrafo interpretación: La investigación sugiere que la edad, el género y la modalidad de trabajo son factores importantes para considerar al analizar el impacto del teletrabajo en la salud mental. Los resultados resaltan la necesidad de estrategias y políticas que aborden las necesidades específicas de diferentes grupos de teletrabajadores.

Aquí es donde el liderazgo asertivo juega un papel crucial. Un líder asertivo, según diversas investigaciones, puede mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar de los colaboradores, especialmente en el teletrabajo.

Revisión Sistemática Sobre el Desarrollo del Estrés Laboral en el Teletrabajo

Autores: Erimar Flórez Marín - Laura Vanesa Herrera Cogollo

Objetivo general de la investigación: Analizar a través de una revisión literaria el desarrollo del estrés laboral en el teletrabajo.

Resultados más relevantes: Los hallazgos alcanzados en la presente revisión permiten identificar múltiples perspectivas sobre estrés laboral, el impacto que este tiene en los individuos que lo experimentan y cómo lo relaciona con el teletrabajo. En consecuencia, los riesgos psicosociales observados en la implementación del teletrabajo y su incidencia en los colaboradores invitan a trazar nuevos caminos de exploración en el tema, así como también la necesidad de construir instrumentos para la investigación que se ajusten a las condiciones dadas por las demandas emergentes en el contexto actual; que faciliten la evaluación de la evolución del estrés laboral en esta modalidad.

Conclusión relevante: concluir que la aparición del teletrabajo en los años 80 replanteó el concepto que se tiene del lugar apropiado para que el colaborador desempeñe sus funciones vinculándolo a nuevos espacios a partir la autonomía de este para escogerlos.

Con base al análisis cualitativo realizado, se determinó que la implementación del teletrabajo sin las respectivas garantías laborales para el teletrabajador aviva la aparición de ambientes negativos para el bienestar personal, familiar, social y laboral, afectando el proceso de adaptación y ejercicio de sus funciones en lugares diferentes a los tradicionales.

Los factores precipitantes del estrés laboral identificados en la época actual son en gran medida a consecuencia del tiempo transcurrido en la pandemia ocasionada por el Covid-19., ya que provocó la organización inapropiada y acomodación de espacios laborales en casa. Este improvisado contexto, acompañado del aprendizaje acelerado del uso de herramientas TIC como dinámicas estratégicas laborales entre empresas, clientes y colaboradores en respuesta a la era digital que, sin estar preparado para ello y en la ausencia del conocimiento de la norma reguladora de los deberes y derechos para la evolución hacia este tipo de variante laboral.

Párrafo interpretación: La revisión de Flórez Marín y Herrera Cogollo destaca la complejidad del estrés laboral en el teletrabajo y la necesidad de considerar múltiples factores, incluyendo los riesgos psicosociales, las garantías laborales, el contexto de la pandemia y la falta de regulación. Los resultados sugieren que el teletrabajo, si no se implementa adecuadamente, puede tener un impacto negativo en el bienestar de los trabajadores.

Este estudio aporta evidencia sobre la necesidad de nuevas investigaciones que exploren en mayor profundidad los factores que contribuyen al estrés laboral en el teletrabajo, así como el desarrollo de instrumentos de medición que permitan evaluar la evolución del estrés en esta modalidad laboral.

La investigación sobre liderazgo asertivo destaca la importancia de este tipo de liderazgo para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar de los colaboradores que realizan teletrabajo. Un líder asertivo se comunica de manera clara y directa, establece límites y expectativas de manera efectiva, brinda apoyo y reconocimiento a sus empleados, y gestiona los conflictos de manera constructiva. Estas habilidades pueden ser especialmente importantes en el contexto del teletrabajo, donde los empleados pueden sentirse aislados, sobrecargados de trabajo o tener dificultades para equilibrar su vida laboral y personal.

Impacto del teletrabajo en el estrés laboral de docentes universitarios por el covid-19

Autores: Denia Benítez Salinas

Objetivo general de la investigación: analizar el impacto del teletrabajo en el estrés laboral de los docentes universitarios por la pandemia del covid-19.

Resultados más relevantes: Los principales hallazgos de esta investigación revelan que una proporción mayoritaria de docentes universitarios experimentaron un nivel medio de agotamiento laboral debido al teletrabajo durante la pandemia del covid-19. Estos docentes manifestaron sentirse emocionalmente cansados, fatigados antes de iniciar la jornada laboral, experimentar sobrecarga de trabajo y cansancio al final de la jornada, así como enfrentar un excesivo esfuerzo y carga laboral. Estos resultados indican que el teletrabajo generó agotamiento laboral en los docentes universitarios, posiblemente debido al aumento en la carga de trabajo y las responsabilidades del hogar. Los principales síntomas asociados al estrés laboral que más experimentaron los docentes debido al teletrabajo durante la pandemia del covid-19 fueron las indigestiones, los dolores de cabeza y la sensación de cansancio extremo o agotamiento al trabajar a distancia con los alumnos.

Conclusión relevante: Los resultados demuestran que el teletrabajo durante la pandemia del covid-19 generó, en una proporción mayoritaria de docentes universitarios, un nivel leve de estrés laboral y un nivel medio de agotamiento emocional por el trabajo a distancia. Los síntomas principales asociados al estrés laboral que manifestaron los docentes incluyeron indigestiones o

molestias gastrointestinales, así como jaquecas o dolores de cabeza. Asimismo, las mujeres docentes fueron más afectadas por el estrés laboral debido al teletrabajo en comparación con los hombres. Además, los resultados evidenciaron que el estrés laboral influye en los niveles de agotamiento laboral de los docentes, y se demostró estadísticamente la existencia de una estrecha correlación entre ambas variables.

Ante estos hallazgos, se sugiere que las instituciones educativas de nivel superior implementen medidas preventivas para evitar que el estrés laboral se vuelva crónico en los docentes y conduzca al síndrome de *burnout*.

Párrafo interpretación: La investigación de Benítez Salinas destaca que el teletrabajo durante la pandemia generó estrés laboral y agotamiento emocional en los docentes universitarios, posiblemente debido al aumento en la carga de trabajo y las responsabilidades del hogar. Los resultados sugieren que las instituciones educativas deben tomar medidas preventivas para evitar que el estrés laboral se vuelva crónico y conduzca al síndrome de burnout.

Este estudio aporta evidencia sobre los desafíos que enfrentaron los docentes universitarios durante la pandemia al adoptar el teletrabajo y resalta la necesidad de implementar estrategias que promuevan su bienestar.

En este sentido, la investigación de Benítez Salinas complementa la investigación sobre el liderazgo asertivo al proporcionar evidencia sobre los factores del teletrabajo que contribuyen al estrés laboral y al agotamiento emocional en docentes universitarios. Los resultados de ambas investigaciones sugieren que es fundamental que las organizaciones educativas implementen estrategias que promuevan el bienestar de los empleados que realizan teletrabajo, tanto a nivel individual como a nivel de liderazgo.

Párrafo interpretación: La investigación de Chuco Aguilar destaca que el teletrabajo, si bien puede tener beneficios, también presenta desafíos que pueden aumentar el estrés de los trabajadores. Los resultados sugieren que es importante considerar factores como el conflicto familia-trabajo, la ambigüedad de rol y las dificultades tecnológicas al analizar el impacto del teletrabajo en el estrés.

Este estudio aporta evidencia sobre la necesidad de implementar estrategias que promuevan el bienestar de los teletrabajadores y que les permitan afrontar los desafíos asociados a esta modalidad laboral.

la investigación de Chuco Aguilar y la investigación sobre el liderazgo asertivo se complementan entre sí y ofrecen una visión más completa del teletrabajo y su impacto en los empleados. Al considerar ambas investigaciones en conjunto, se pueden desarrollar estrategias más efectivas para implementar políticas de teletrabajo que mejoren el bienestar laboral, reduzcan el estrés y promuevan un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Relación del teletrabajo y factores psicosociales asociados a la salud mental. Revisión de literatura, 2021.

Autores: Mariana Buriticá Hoyos (Psicóloga) Laura Marcela Ortiz Zuluaga (Psicóloga)
Mariana Tabares Flórez (Psicóloga)

Objetivo general de la investigación: Definir la relación del teletrabajo y los factores de riesgo psicosocial asociados a la salud mental de los trabajadores, de acuerdo con la literatura científica disponible hasta el año 2021.

Resultados más relevantes: El teletrabajo, como cualquier modalidad de trabajo, se relaciona directamente con los factores de riesgo psicosocial debido a las condiciones laborales, interacciones sociales y acumulación de trabajo que afectan la salud mental de los trabajadores.

Elementos específicos del teletrabajo pueden exacerbar los factores de riesgo psicosocial en función de las demandas del trabajo, condiciones extralaborales, control sobre el trabajo, liderazgo, relaciones sociales y recompensas.

Los factores de riesgo psicosocial, aunque no afecten continuamente a todos los trabajadores, impactan sustancialmente su salud mental, ocasionando estrés laboral, síndrome de burnout, conflictos familia-trabajo y daños personales.

Conclusiones: La presente investigación ha permitido concluir que existe relación entre el teletrabajo y los factores de riesgo psicosocial que afectan la salud mental de los

trabajadores, de acuerdo a las condiciones propias del trabajo, estrategias de afrontamiento y características de personalidad.

- Se evidencia que los factores de riesgo psicosocial mayormente afectados en el teletrabajo son las demandas del trabajo y las condiciones extralaborales por la acumulación de trabajo, dificultades sobre la diferencia entre trabajo y descanso, así como conflictos entre familia y trabajo.

- Se muestra que las afectaciones de salud mental más significativas que están presentes en el teletrabajo son el síndrome de burnout, depresión, ansiedad y estrés laboral (tecnoestrés).

Párrafo interpretación: La investigación destaca que el teletrabajo puede ser un factor de riesgo para la salud mental de los trabajadores si no se gestiona adecuadamente. Los factores de riesgo psicosocial mencionados, como la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el liderazgo inadecuado y las relaciones sociales limitadas, pueden verse exacerbados en el contexto del teletrabajo.

Aquí es donde el liderazgo asertivo juega un papel fundamental. Un líder asertivo, según diversas investigaciones, puede mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar de los colaboradores, especialmente en el teletrabajo.

ESTRÉS LABORAL EN EMPLEADOS DE UNA EMPRESA PALMICULTORA DEL MAGDALENA MEDIO

Autor: Jessica Pérez Palencia - Andrea Katherine Villamizar Navarro

Objetivo general de la investigación: Analizar e Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del área operativa de una empresa del sector agroindustrial del Magdalena medio.

Resultados más relevantes: Al tomar la prueba completa y analizar los resultados obtenidos luego de calificar el instrumento de medición de acuerdo a los parámetros y baremos establecidos por la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, se logró identificar el bajo nivel de estrés laboral presentado en los trabajadores de la muestra. lo cual según la batería se interpreta como, “un indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud”. De igual forma es pertinente desarrollar programas de promoción en la salud y acciones de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Conclusiones: La población del sector agroindustrial específicamente de palma de aceite se encuentra directamente expuesta a diferentes condiciones de trabajo referidas a la seguridad, higiene, ergonómicos, psicosociales entre otros, lo que conlleva a unos factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud (física/mental), dificultades en el ámbito social, accidentes y estrés laboral. Por lo anteriormente mencionado, es fundamental que las empresas pertenecientes a este sector económico desarrollen políticas de salud mental dirigidas a la

promoción de conductas saludables y a la prevención e intervención de sintomatología relacionada con el estrés laboral.

Por otro lado, es importante identificar a los trabajadores que indicaron presentar altos índices de estrés, y realizar programas de atención individuales en el lugar de trabajo contemplando la información suministrada sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarla. Por esto se recomienda realizar; Entrenamientos en técnicas de afrontamiento, técnicas de relajación, técnicas de biofeed-back, prácticas de ejercicio físico y mantenimiento de buenas condiciones físicas, técnicas cognitivas y de autocontrol, técnicas de comunicación interpersonal, capacitaciones en habilidades social y afrontamiento de las tareas. Es muy importante que el departamento de recursos humanos de la organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindarles ayuda a los empleados de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral

Párrafo interpretación: La investigación de Pérez Palencia y Villamizar Navarro destaca la importancia de abordar el estrés laboral en el sector agroindustrial, a pesar de que en la muestra estudiada se identificó un bajo nivel de estrés. Los resultados sugieren que la exposición a diversas condiciones de trabajo riesgosas puede generar estrés laboral y afectar la salud mental de los trabajadores.

Este estudio aporta evidencia sobre la necesidad de implementar políticas y programas de salud mental en el sector agroindustrial, que incluyan tanto medidas preventivas como intervenciones específicas para abordar el estrés laboral y promover el bienestar de los trabajadores.

La investigación de Pérez Palencia y Villamizar Navarro y la investigación sobre el liderazgo asertivo se complementan entre sí y ofrecen una visión más completa del estrés laboral en el sector agroindustrial. Al considerar ambas investigaciones en conjunto, se pueden desarrollar estrategias más efectivas para implementar políticas y programas que mejoren el bienestar laboral, reduzcan el estrés y promuevan un ambiente de trabajo saludable y productivo

Capítulo 2.

Generalidades metodológicas del proyecto nodo.

A continuación, se mencionarán el enfoque metodológico, de esta investigación para dar respuesta a la pregunta problema y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Tipo de investigación

Investigación de campo:

Teniendo en cuenta que este tipo de investigación implica la recolección de datos directamente de la realidad, a través de la observación, encuestas, entrevistas, etc. y que el objetivo de esta investigación es estudiar el impacto del liderazgo asertivo en el estrés de los colaboradores en un contexto real (teletrabajo), esta permitirá que:

- **Recolección de datos primarios:** recopilar datos directamente de los colaboradores de Alimentos S.A.S para conocer sus percepciones sobre el liderazgo, el estrés y cómo se relacionan estas variables.
- **Contexto real:** la investigación de campo permitirá estudiar el fenómeno en su entorno natural, lo que aumenta la validez de tus resultados.
- **Flexibilidad:** se podrá utilizar diversas técnicas de recolección de datos (encuestas, entrevistas, observación) para adaptar la investigación a las necesidades específicas de tu proyecto.

Finalidad:

Investigación proyectiva: debido a que existe manipulación de variable, determinamos variable independiente y dependiente y proyectamos al futuro.

Temporalidad:

Investigación ex post: antes de que se origine el problema, en este caso cual es la incidencia del liderazgo asertivo y como puede ser un detonante en el nivel de estrés de los colaboradores.

Enfoque mixto:

Teniendo en cuenta que los objetivos incluyen caracterizar colaboradores, identificar niveles de liderazgo y estrés, y definir el impacto del liderazgo, un enfoque metodológico mixto es el más apropiado para esta investigación porque:

1. **Cuantificar:** Utilizar encuestas y cuestionarios para medir el liderazgo asertivo, el estrés y las características de los colaboradores. Esto permitirá identificar tendencias, correlaciones y posibles predictores del estrés. Encuesta a gran escala para medir liderazgo asertivo, estrés y datos demográficos/laborales.
2. **Cualificar:** Realizar entrevistas o grupos focales para explorar las experiencias y percepciones de los colaboradores sobre el liderazgo, el estrés y el teletrabajo. Esto te

permitirá comprender en profundidad cómo el liderazgo asertivo influye en el estrés y qué otros factores pueden estar involucrados.

3. Integrar: Combinar los datos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más completa y rica del fenómeno estudiado. Esto te permitirá triangular la información, profundizar en los hallazgos cuantitativos con los datos cualitativos, y generar recomendaciones más sólidas y aplicables.

Integración de los resultados:

Se comparan y contrastan los hallazgos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión más profunda del impacto del liderazgo asertivo en el estrés de los colaboradores en teletrabajo. Se busca identificar convergencias y divergencias entre los datos, así como posibles explicaciones para los resultados encontrados.

Consideraciones éticas

- Se solicitará el consentimiento informado de los participantes.
- Se garantizará la confidencialidad y anonimato de los datos.
- Se explicará el propósito de la investigación y el uso que se dará a los resultados.

Alcance

Correlacional:

La investigación correlacional es un tipo de estudio no experimental que busca determinar si existe una relación estadística entre dos o más variables. se trata de examinar si los cambios en una variable se asocian con cambios en otra.

Instrumento

1. Cuestionario de liderazgo asertivo
2. Formato test estrés laboral

Diseño

No experimental de corte transversal: la investigación no experimental de corte transversal es una herramienta valiosa para obtener una visión general de una población en un momento dado, pero es importante tener en cuenta sus limitaciones al interpretar los resultados.

Participantes

Método no probabilístico

Porque se hizo a selección por conveniencia del estudio, no fue necesario seleccionar un porcentaje de los empleados porque se trabajó con el 100% de la población, los cuales son de 30

participantes, colaboradores de la línea de producción de Alimentos S.A.S en modalidad de teletrabajo.

Organigrama de Empresa de Servicios en Teletrabajo

Director Ejecutivo

Responsable de la visión estratégica y la dirección general de la empresa.

Líder de Operaciones

Supervisa las operaciones diarias y asegura la eficiencia de los procesos internos.

Coordina las operaciones diarias y asegura que los servicios se entreguen a tiempo.

Equipo de Operaciones

Analistas de Operaciones

Coordinadores de Proyecto

Director Financiero

Responsable de la gestión financiera, planificación y reportes.

Supervisa el departamento financiero y asegura la salud financiera de la empresa.

Equipo de Finanzas

Contadores

Analistas Financieros

Líder de Tecnología

Encargado de la infraestructura tecnológica y la innovación digital.

Gerente de IT

Supervisa la infraestructura tecnológica y el soporte técnico.

Equipo de IT

Administradores de Sistemas

Soporte Técnico

Desarrolladores de Software

Líder de Marketing

Responsable de las estrategias de marketing y comunicación.

Coordina las campañas de marketing y la presencia en línea.

Equipo de Marketing

Especialistas en SEO/SEM

Gestores de Redes Sociales

Diseñadores Gráficos

Líder de Recursos Humanos

Gestiona el talento humano y las políticas de recursos humanos.

Gerente de Recursos Humanos

Supervisa la gestión del personal y el desarrollo organizacional.

Equipo de Recursos Humanos

Reclutadores

Especialistas en Capacitación y Desarrollo

Líder de Atención al Cliente

Responsable de la satisfacción del cliente y la gestión de servicios.

Supervisa el soporte y servicio al cliente.

Equipo de Atención al Cliente

Representantes de Soporte

Coordinadores de Servicio al Cliente

Líder de Ventas

Encargado de las estrategias de ventas y la relación con los clientes.

Gerente de Ventas

Supervisa el equipo de ventas y asegura el cumplimiento de objetivos comerciales.

Equipo de Ventas

Ejecutivos de Ventas

Analistas de Ventas

Participantes

Para este diagnóstico se realizó una sensibilización, antes de iniciar la aplicación de las encuestas en donde se informó a todos los colaboradores sobre el tema de Prevención de Riesgo Psicosocial, firma de consentimiento y explicación de cómo se realizaría la medición.

Resumen de Participantes

Director Ejecutivo: 1

Líder de Operaciones: 1

Equipo de Operaciones: 2 Auxiliares + 2 Operario= 4

Director de Finanzas: 1

Equipo de Finanzas: 2 Auxiliares

Líder de IT: 1

Equipo de IT: 1 Tecnólogo + 2 Operarios= 3

Líder de Marketing Digital: 1

Equipo de Marketing: 2 Auxiliares + 1 Operario= 3

Líder de Recursos Humanos: 1

Equipo de Recursos Humanos: 1 Tecnólogo + 1 auxiliar=2

Líder de Atención al Cliente: 1

Equipo de Atención al Cliente: 2 tecnólogos + 2 Auxiliares= 4

Líder de Ventas: 1

Equipo de Ventas: 1 Administrativo + 2 Auxiliares + 1 Operario= 4

Total, de Colaboradores: 30

Técnicas

Para esta investigación se utilizó la técnica de cuestionario de estrés laboral y el Formato Test Estrés Laboral para medir las variables de este. Esta técnica permitirá obtener datos cuyas respuestas interesan al estudio por ser percepciones amplificadas, rápidas y económicas. Pozzo, M., Borgobello, A., Pierella, M. (2018), mencionan que “el cuestionario es un método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener información sobre el problema en estudio y que el consultado llena por sí mismo”. (Canales, F., Alvarado, E., Pineda, E. 1994).

Instrumentos

Estos instrumentos están dentro de la Escalas psicométricas: diseñadas específicamente para medir dimensiones del liderazgo, como la asertividad. Estas escalas han sido ampliamente utilizadas y validadas en diferentes contextos, basado en una escala tipo Likert (siempre, a veces, nunca. La escala sumativas o escalas de Likert, en las que las respuestas a la pregunta tienen una puntuación de 1 a 5 generalmente, dependiendo del número de respuestas y en base a si el sujeto está nada de acuerdo o nunca realiza (1) o totalmente de acuerdo o siempre realiza (5) la opinión o conducta planteada en la pregunta, con los niveles intermedios añadidos (de 2 a 4). (Hernández, R., Mendoza, C. 2018).

Características de un buen instrumento:

- **Confiabilidad:** Produce resultados consistentes en diferentes momentos y situaciones. Un instrumento de medición es confiable en la medida en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (Hernández, Sampieri et al., 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009).
- **Validez:** Mide lo que pretende medir (liderazgo asertivo). “la validez es una cuestión más compleja que debe alcanzarse en todo instrumento de medición que se aplica. Kerlinger (1979, p. 138) plantea la siguiente pregunta respecto de la validez: ¿está midiendo lo que cree que está midiendo? Si es así, su medida es válida; si no, evidentemente carece de validez” (citado por Hernández, R., Mendoza, C. 2018).
- **Claridad:** Los ítems son claros y fáciles de entender.


- Brevedad: El cuestionario no es demasiado largo para evitar la fatiga del participante.
- Sensibilidad: Capta las diferencias individuales en el liderazgo asertivo.

FIGURA 1 CUESTIONARIO DE LIDERAZGO ASERTIVO

La informaci	Los mensaje	Se comunic:	Expresa sus	No necesita	Reconoce su	Alienta a los	Reconoce el	Reconoce lo	Columna1	Columna2	Estrés
4	5	5	5	5	4	5	5	5	88	Alto	SIN ESTRÉS
2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	Bajo	ESTRÉS LEVE
5	5	3	3	5	3	4	4	2	67	Medio	ESTRÉS LEVE
3	3	3	2	2	3	2	2	2	43	Bajo	ESTRÉS MEDIO
4	5	4	5	5	5	5	5	5	85	Alto	ESTRÉS ALTO
3	4	5	5	5	5	5	5	5	82	Alto	ESTRÉS MEDIO

Figura1: Cuestionario lidezgo asertivo aplicado a los trabajadores.

FIGURA 2 FORMATO TEST ESTRÉS LABORAL.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ SECRETARÍA DE INTELIGENCIA SOCIAL	PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO FORMATO TEST DE ESTRÉS LABORAL	Código: FOR-TH-072 Versión: 1 Fecha: Memo (2022013523 – 20/04/2022) Páginas: 2 de 1
--	---	--

Instrucciones de Diligenciamiento

Solicite al funcionario o contratista que diligencie los datos básicos de la siguiente forma:

FECHA:	Diligenciar el día, mes y año en el que se aplica la prueba al funcionario o contratista.
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:	Registrar el número de la cedula de ciudadanía del funcionario o contratista.
NOMBRES Y APELLIDOS:	Registrar el nombre completo del funcionario o contratista.

Posteriormente, solicite que lea y diligencie el formato de acuerdo con la instrucción establecida en el primer párrafo del formato.

Una vez diligenciado, para obtener la calificación de la prueba, sume todos los números seleccionados y compare el resultado con la siguiente tabla de rangos:

PUNTAJE	NIVEL DE ESTRÉS	INTERPRETACIÓN
12-24	SIN ESTRÉS	No existe síntoma alguno de estrés. Tiene un buen equilibrio, continúe así y difunda entre los demás sus estrategias de afrontamiento.
25-36	ESTRÉS LEVE	Se encuentra en fase de alarma, trate de identificar el o los factores que le causan estrés para poder ocuparse de ellos de manera preventiva.
37-48	ESTRÉS MEDIO	Haga conciencia de la situación en la que se encuentra y trate de ubicar qué puede modificar, ya que, si la situación estresante se prolonga, puede romper su equilibrio entre lo laboral y lo personal. No agote su resistencia.
49-60	ESTRÉS ALTO	Se encuentra en una fase de agotamiento de recursos fisiológicos con desgaste físico y mental. Esto puede tener consecuencias más serias en su salud. Consulte orientación psicológica y mantenga apoyo social de personas cercanas.
61-72	ESTRÉS GRAVE	Requiere atención inmediata. Por esta razón es importante asistir a consulta médica y psicoterapéutica pronta para verificar preventivamente el estado de salud y dar inicio a un proceso de aprendizaje psicoterapéutico de herramientas y técnicas para el manejo del estrés, la ansiedad y los síntomas producidos.

El resultado (Columna: "NIVEL DE ESTRÉS") debe ser consignado dentro del campo "DESCRIPCIÓN DE LA ORIENTACIÓN" del Formato Seguimiento a Orientación Psicosocial (FOR-TH-133) o del Formato Orientación Psicosocial (FOR-TH-070), según corresponda; y en el Formato Sistema de Información del PVE de Riesgo Psicosocial (FOR-TH-132).

FECHA: _____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

NOMBRES Y APELLIDOS: _____

Por favor seleccione y marque con una "X" la frecuencia con la que se le han presentado los siguientes síntomas en los últimos 3 meses, tomando como referencia los siguientes valores:

1	2	3	4	5	6
NUNCA	CASI NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	RELATIVAMENTE FRECUENTE	MUY FRECUENTE
a. Imposibilidad de conciliar el sueño					
b. Jaqueca y dolores de cabeza					
c. Indigestión y molestias estomacales					
d. Sensación de cansancio extremo o agotamiento					
e. Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual					
f. Disminución de interés sexual					
g. Respiración entrecortada o sensación de ahogo					
h. Disminución de apetito					
i. Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos)					
j. Pinchazos o sensaciones dolorosas en las distintas partes del cuerpo					
k. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana					
l. Tendencias sudar o palpitaciones					
SUBTOTAL					
TOTAL					

*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicósomáticos (CPP) de Hoek (1988, adaptado al español por García y cols., 1993).

FIGURA 3. ESCALA VALORATIVA DE LIDERAZGO ASERTIVO

Niveles	Intervalo
Bajo	18 – 45
Medio	46 – 68
Alto	69 - 90

Figura 3. Escala para calificar los resultados del formato de liderazgo asertivo.

Fases del trabajo de campo.

Objetivo específico 1:

Identificar el liderazgo asertivo de los jefes en modalidad de teletrabajo de la empresa de servicios colombiana.

Fase de planeación y preparación:

Se convocan a los jefes de la empresa y se les habla sobre el proyecto y su finalidad, además se les da a conocer sobre la aplicación del Cuestionario de Liderazgo Asertivo.

Fase de recolección: aplicar el formato test estrés laboral a los colaboradores para su respectiva interpretación.

Objetivo específico 2:

Definir niveles de estrés o niveles de los colaboradores de la empresa de servicios colombiana.

Fase de planeación y preparación: Se convocan a los colaboradores de la empresa y se les habla sobre el proyecto y su finalidad, además se les explica a los trabajadores sobre la aplicación formato Test de Estrés Laboral.

Fase de recolección: aplicar el formato Test de Estrés Laboral a los colaboradores de la empresa de servicio de alimentos para su respectiva interpretación.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre liderazgo asertivo de los jefes y los niveles de estrés de los colaboradores de una empresa de servicio colombiana.

Fase de planeación y preparación:

Integración de datos:

El primer paso es consolidar los datos obtenidos en los objetivos 1 y 2. Esto implica tener las puntuaciones de estrés de cada colaborador y las puntuaciones de liderazgo asertivo de cada jefe.

Asegúrate de que los datos estén anonimizados para proteger la privacidad de los participantes.

Selección de técnicas estadísticas:

La técnica más común para analizar la relación entre dos variables cuantitativas es el análisis de correlación. El coeficiente de correlación de Pearson te indicará la fuerza y dirección de la relación (positiva o negativa).

Considera también realizar un análisis de regresión si deseas predecir los niveles de estrés en función del liderazgo asertivo. Esto permitirá determinar en qué medida el liderazgo asertivo influye en el estrés.

Se realiza la evaluación de los jefes por parte de los colaboradores, esto permitirá tener una visión más amplia, y comparar las correlaciones entre las evaluaciones de los jefes por parte de ellos mismos y por parte de los empleados.

Definición de variables:

Variable independiente: Liderazgo asertivo.

Variable dependiente: Niveles de estrés.

Fase de recolección:

Esta fase, en este caso, se enfoca en la recolección de los resultados del análisis estadístico.

Categorización y clasificación.

Objetivo General	Objetivos específicos	Instrumento	Población o Muestra
Demostrar el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés en los niveles de estrés de los colaboradores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios colombiana	Identificar el liderazgo asertivo y los niveles de estrés de los colaboradores en modalidad de teletrabajo de una empresa de servicios colombiana.	Cuestionario de liderazgo asertivo y formato test estrés laboral	30 trabajadores de la empresa elegida
Definir niveles de estrés os niveles de liderazgo asertivo de	Definir niveles de estrés os niveles de liderazgo asertivo de	Cuestionario de liderazgo asertivo y formato test estrés laboral	30 trabajadores de la empresa elegida

los jefes de la empresa
de servicios
colombiana

Determinar la relación Dependencia de la 30 trabajadores
entre liderazgo variable independiente de la empresa
asertivo de los jefes y con la dependiente. elegida
los niveles de estrés de
los colaboradores de
una empresa de
servicio colombiana.

Capítulo 3. Resultados

Hallazgos Cuantitativos:

- El análisis de correlación reveló una correlación negativa entre el liderazgo asertivo percibido por los colaboradores y sus niveles de estrés laboral. Esto indica que a medida que los colaboradores perciben un mayor nivel de liderazgo asertivo en sus jefes, experimentan niveles significativamente más bajos de estrés laboral.
- Las pruebas de test revelaron diferencias significativas en los niveles de estrés laboral entre los colaboradores que perciben un liderazgo altamente asertivo y aquellos que perciben un liderazgo bajo en asertividad. Los colaboradores que perciben un liderazgo altamente asertivo informaron niveles de estrés significativamente más bajos.

Hallazgos Cualitativos:

- En las entrevistas, los colaboradores destacaron la importancia de la comunicación clara y el apoyo emocional por parte de sus jefes. Mencionaron que cuando sus jefes se comunican de manera efectiva y muestran empatía, se sienten más valorados y menos estresados.
- Los colaboradores también mencionaron que el reconocimiento y la valoración de su trabajo por parte de sus jefes contribuyen a reducir su estrés. Sintieron que

cuando sus jefes reconocen sus logros y les dan retroalimentación positiva, se sienten más motivados y menos estresados

- Además, los colaboradores expresaron que la flexibilidad y la autonomía en el trabajo son importantes para reducir su estrés. Sintieron que cuando sus jefes les permiten manejar su tiempo y sus tareas de manera independiente, se sienten más responsables y menos presionados.

Definir los niveles de estrés laboral de los colaboradores de una empresa de servicios colombiana, son diversos y proporcionan una comprensión detallada de la situación del estrés dentro de la organización. A continuación, se describen los resultados más relevantes:

Resultados Cuantitativos:

- Niveles de Estrés Promedio: Se obtendrá una medida del nivel de estrés promedio experimentado por el conjunto de los colaboradores de la empresa. Esto permitirá tener una visión general de la situación.
- Distribución de los Niveles de Estrés: Se podrá determinar cómo se distribuyen los niveles de estrés entre los empleados. Esto incluye identificar el porcentaje de colaboradores que se encuentran en niveles de estrés bajo, moderado y alto, según los puntos de corte establecidos para el instrumento de medición utilizado.
- Puntuaciones en Dimensiones Específicas del Estrés: Si se utiliza un instrumento multidimensional (como el ISTAS 21), se obtendrán puntuaciones para cada una de las dimensiones evaluadas (ej. Sensación de cansancio extremo o agotamiento, Promueve el respeto mutuo entre trabajadores, Imposibilidad de conciliar el sueño, entre otros.). Esto permitirá identificar las áreas específicas donde los colaboradores experimentan mayor presión o dificultad.
- Comparación con Normativas: Los niveles de estrés identificados podrán compararse con puntos de corte predefinidos en la literatura del instrumento

utilizado o con datos normativos de poblaciones similares en Colombia o en el sector de servicios. Esto ayudará a contextualizar la gravedad de la situación en la empresa.

- **Identificación de Grupos de Mayor Riesgo:** Se podrán analizar los niveles de estrés en función de diferentes variables demográficas y laborales (ej. departamento, cargo, antigüedad, género, edad). Esto permitirá identificar grupos de colaboradores que puedan estar experimentando niveles de estrés significativamente más altos y que requieran una atención prioritaria.
- **Estadísticas Descriptivas:** Se obtendrán medidas de tendencia central y de dispersión para los niveles de estrés, lo que proporcionará una descripción estadística detallada de la variable en la población estudiada.

Resultados Cualitativos:

- **Identificación de Fuentes de Estrés Percibidas:** A través de entrevistas, se podrán identificar las principales fuentes de estrés laboral que los colaboradores perciben en su día a día. Esto puede incluir aspectos relacionados con la carga de trabajo, las relaciones interpersonales, la falta de recursos, la presión por resultados, la ambigüedad de roles, etc.
- **Experiencias y Manifestaciones del Estrés:** Se podrá comprender cómo los colaboradores experimentan el estrés a nivel físico, emocional y conductual. Esto puede incluir síntomas como fatiga, ansiedad, irritabilidad, problemas de sueño, dificultades de concentración, etc.
- **Estrategias de Afrontamiento:** Se podrán identificar las estrategias que los colaboradores utilizan para hacer frente al estrés laboral, tanto las adaptativas como las menos saludables.
- **Percepciones sobre el Apoyo Organizacional:** Se podrá conocer la percepción de los colaboradores sobre el apoyo que reciben de la empresa y de sus superiores para manejar el estrés.

- Impacto del Estrés en el Trabajo: Se podrá comprender cómo el estrés laboral afecta el desempeño, la motivación, la satisfacción y el bienestar general de los colaboradores.

La combinación de los resultados cuantitativos y cualitativos permitirá construir un perfil detallado del estrés laboral en la empresa de servicios colombiana, identificando la prevalencia, la intensidad, las principales fuentes, las manifestaciones y los grupos más afectados.

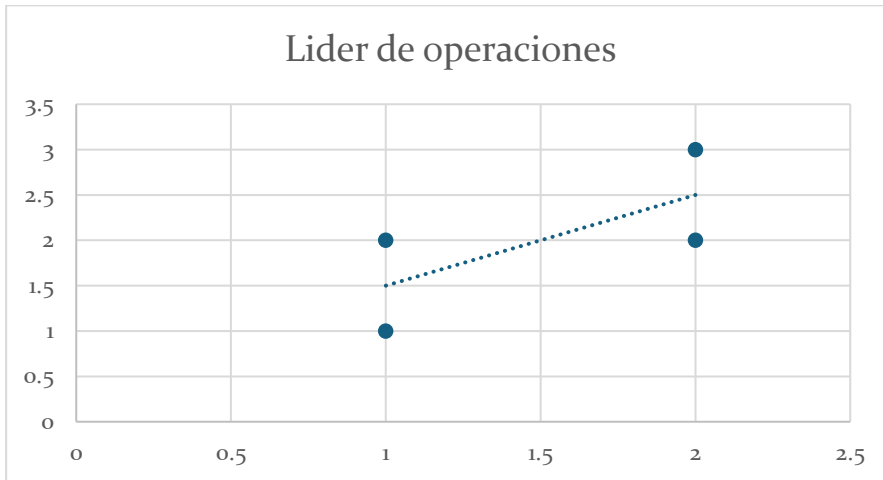
TABLA 1. NIVELES DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES

AREA	ENCUESTADO	TOTAL	NIVEL ESTRÉS
Operaciones	E1	21	SN
	E2	29	EL
	E3	29	EL
	E4	44	EM
Finanzas	E5	13	SN
	E6	42	EM
Informática / Tecnología	E7	36	EL
	E8	43	EM
	E9	40	EM
Marketing Digital	E10	27	EL
	E11	39	EM
	E12	28	EL
Recursos Humanos	E13	42	EM
	E14	50	EA
Atención al Cliente	E15	17	SN
	E16	12	SN
	E17	32	EL
	E18	21	SN
Ventas	E19	36	EL
	E20	37	EM
	E21	36	EL
	E22	45	EM

Nota: La tabla sintetiza los resultados obtenidos expresados en las siguientes siglas. SN/ Sin estrés, EL/estrés leve, EM/estrés moderado

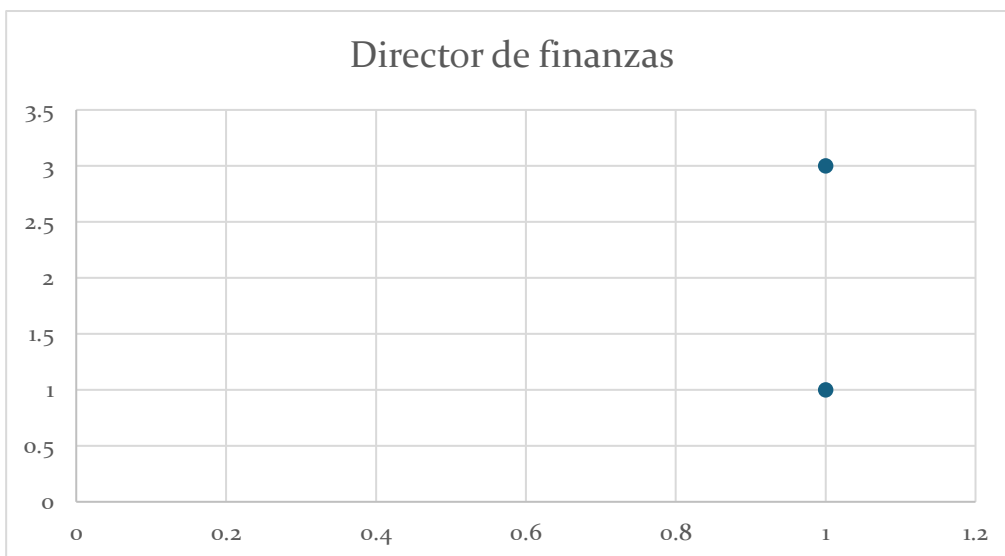
Interpretación

FIGURA 4. ESCALA NIVEL DE ESTRÉS LÍDER DE OPERACIONES



El nivel de estrés líder de operaciones se muestra una relación positiva entre las variables Niveles de liderazgo y Niveles de estrés. A medida que los valores en el eje Niveles de liderazgo aumentan, los valores en el eje Y (nivel de estrés) también tienden a aumentar.

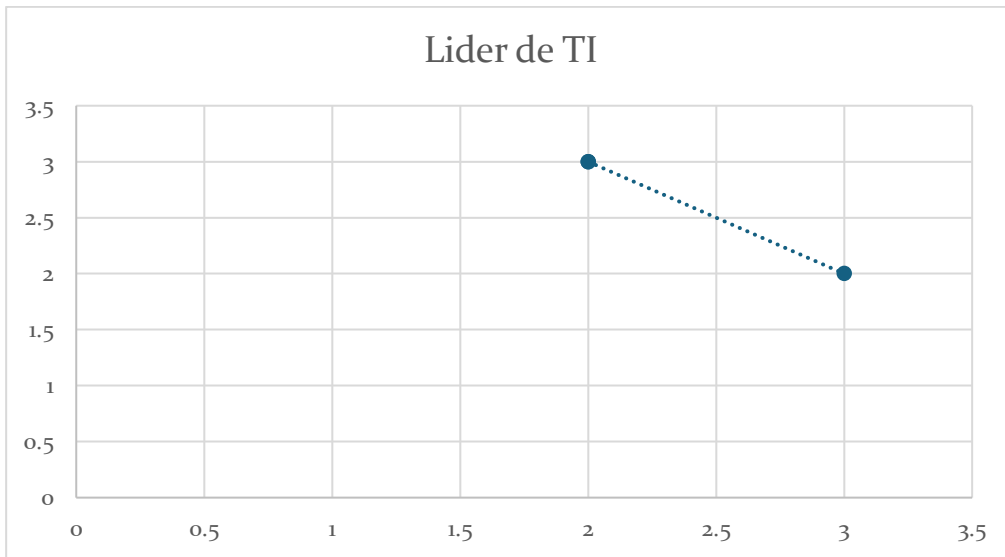
FIGURA 5. ESCALA NIVEL DE ESTRÉS DIRECTOR DE FINANZAS



La tabla permite evidenciar que a pesar de que el nivel de liderazgo se mantuvo constante, el nivel de estrés varió significativamente. Esto sugiere que:

- El estrés no está directamente ligado, o al menos no exclusivamente ligado al nivel de liderazgo.
- Otros factores están influyendo en el nivel de estrés.
- mantuvo estático, mientras que el nivel de estrés vario.

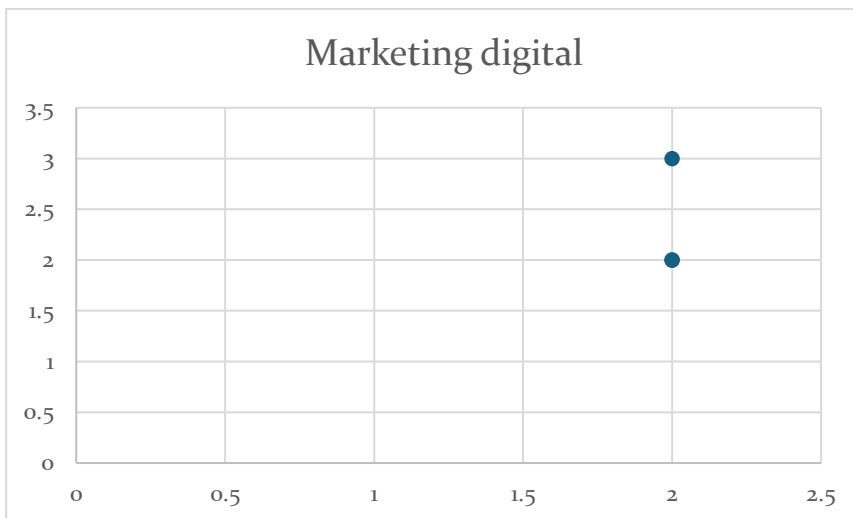
FIGURA 6. ESCALA NIVEL DE ESTRÉS LÍDER DE TI



Interpretación:

La gráfica muestra que existe una relación negativa entre las variables X e Y. A medida que los valores en el eje X aumentan, los valores en el eje Y (nivel de estrés) tienden a disminuir.

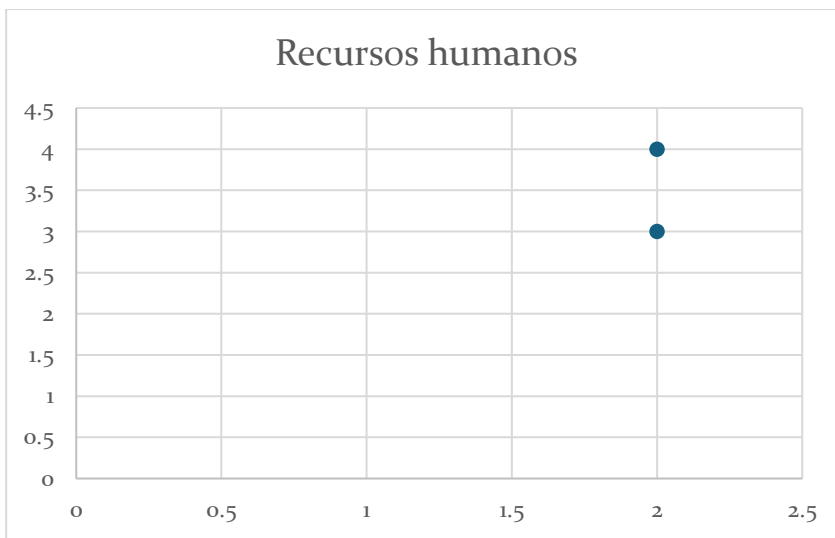
FIGURA 7. ESCALA NIVEL DE ESTRÉS LÍDER DE MARKETING DIGITAL



- El nivel de liderazgo se mantuvo estable, lo que indica consistencia en la capacidad de liderazgo.
- El nivel de estrés mostró una ligera variación, lo que sugiere la influencia de factores externos no relacionados con el liderazgo.

Se destaca la independencia relativa entre el nivel de liderazgo y el nivel de estrés, subrayando la importancia de considerar múltiples factores al analizar el estrés en un entorno laboral.

FIGURA 8. ESCALA NIVEL DE ESTRÉS LÍDER DE RECURSOS HUMANOS



Interpretación General

La tabla muestra la relación entre el "Nivel de Liderazgo" y el "Nivel de Estrés" para un individuo o situación específica. El dato clave es que el nivel de liderazgo se mantiene constante en "2" en ambas mediciones, mientras que el nivel de estrés aumenta de "3" a "4".

- El valor constante de "2" en la columna de "Nivel de Liderazgo" indica que, durante el período de medición, la capacidad o el estilo de liderazgo del sujeto evaluado no experimentó cambios significativos.
- A pesar de la estabilidad en el liderazgo, el nivel de estrés aumentó de "3" a "4". Esto sugiere que el estrés no está directamente ligado o determinado exclusivamente por el nivel de liderazgo.

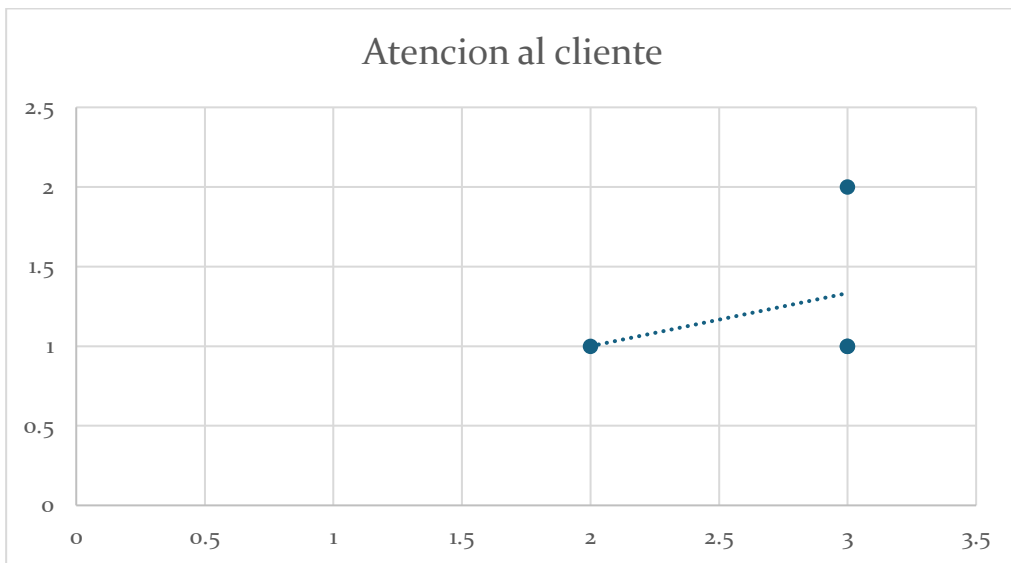
- El aumento en el nivel de estrés demuestra que existen otros factores que influyen en el nivel de estrés, que no son el nivel de liderazgo.
- El aumento en el estrés podría ser atribuible a diversas variables externas, tales como: Aumento en la carga de trabajo, presiones de tiempo o plazos, problemas interpersonales, eventos personales y cambios en el entorno laboral.

Conclusiones:

- El nivel de liderazgo se mantuvo estable, lo que indica consistencia en la capacidad de liderazgo.
- El nivel de estrés aumentó, lo que sugiere la influencia de factores externos no relacionados con el liderazgo.

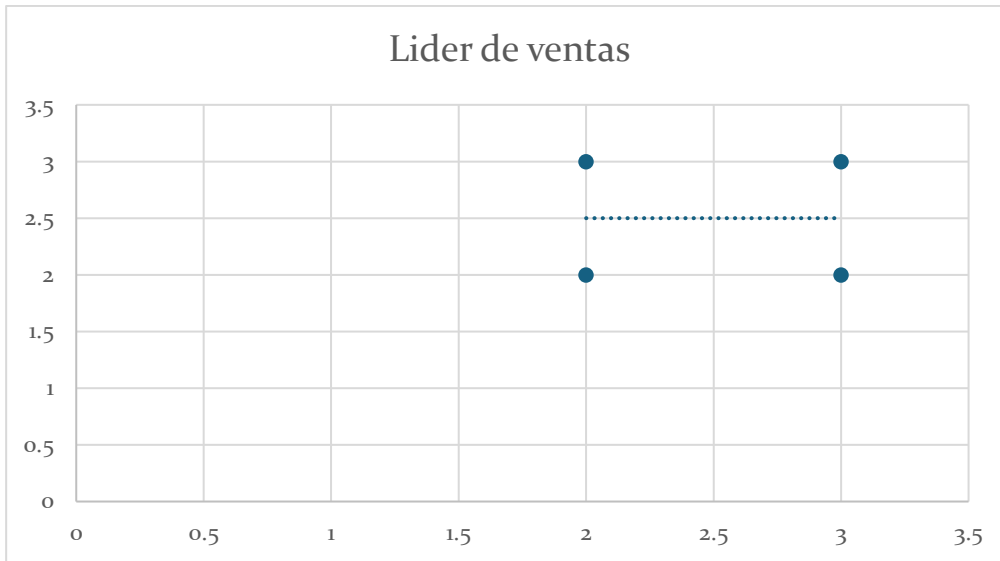
En esencia, la tabla destaca la independencia relativa entre el nivel de liderazgo y el nivel de estrés, subrayando la importancia de considerar múltiples factores al analizar el estrés en un entorno laboral.

FIGURA 9. ESCALA NIVEL DE ESTRÉS LÍDER DE ATENCIÓN AL CLIENTE



La gráfica muestra que existe una relación positiva entre las variables X e Y. A medida que los valores en el eje X aumentan, los valores en el eje Y (nivel de estrés) tienden a aumentar.

FIGURA 10. ESCALA NIVEL DE ESTRÉS LÍDER DE VENTAS



la gráfica muestra cuatro puntos de datos que indican variaciones en el nivel de estrés del Líder de Ventas, y una línea de tendencia horizontal que sugiere un nivel de estrés promedio constante dentro de un rango específico de valores de X.

Integración de Resultados:

- Los resultados cuantitativos y cualitativos convergen en la conclusión de que el liderazgo asertivo tiene un impacto significativo en la reducción del estrés laboral en un entorno de teletrabajo. Los colaboradores que perciben un liderazgo asertivo en sus jefes experimentan niveles significativamente más bajos de estrés laboral, y esto se debe a la comunicación clara, el apoyo emocional, el reconocimiento y la flexibilidad que reciben de sus jefes.

Conclusión

Este estudio proporciona evidencia sólida del impacto positivo del liderazgo asertivo en la reducción del estrés laboral en un entorno de teletrabajo. Los resultados sugieren que las organizaciones deben fomentar el desarrollo de habilidades de liderazgo asertivo en sus jefes para mejorar el bienestar de sus colaboradores y aumentar su productividad.

Recomendaciones

Se recomienda que la organización implemente programas de capacitación en liderazgo asertivo para sus jefes. Estos programas deben enfocarse en el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, empatía, reconocimiento y flexibilidad.

También se recomienda que la organización promueva una cultura de apoyo y reconocimiento en el lugar de trabajo. Los jefes deben ser alentados a comunicarse de manera abierta y honesta con sus colaboradores, a reconocer sus logros y a ofrecerles apoyo emocional.

Además, se recomienda que la organización ofrezca flexibilidad y autonomía a sus colaboradores en el trabajo. Los jefes deben confiar en la capacidad de sus colaboradores para manejar su tiempo y sus tareas de manera independiente.

Capítulo 4. Disertación

Los hallazgos de esta investigación convergen de manera elocuente, a través de datos cuantitativos robustos y narrativas cualitativas enriquecedoras, para subrayar la influencia trascendental del liderazgo asertivo en la mitigación del estrés laboral dentro de las organizaciones. La correlación negativa identificada estadísticamente establece un vínculo directo y significativo: a mayor percepción de liderazgo asertivo por parte de los colaboradores, menor es la intensidad del estrés que experimentan. Esta relación se ve reforzada por las pruebas de test, que discriminan claramente entre grupos, evidenciando que aquellos empleados que interactúan con líderes percibidos como altamente asertivos reportan niveles de estrés considerablemente inferiores en comparación con sus contrapartes que perciben un liderazgo con bajos niveles de asertividad. Estos resultados cuantitativos proporcionan una base empírica sólida para afirmar que el estilo de liderazgo no es un factor periférico, sino un determinante crucial del bienestar psicológico de los empleados.

La dimensión cualitativa de la investigación profundiza en los mecanismos subyacentes a esta relación estadística, ofreciendo una comprensión más rica y contextualizada de cómo el liderazgo asertivo impacta la experiencia del estrés laboral. Las voces de los colaboradores, recogidas a través de las entrevistas, resaltan la centralidad de la comunicación clara y el apoyo emocional como pilares fundamentales de un liderazgo que reduce el estrés. La capacidad de los líderes para comunicarse de manera efectiva, transmitiendo expectativas con claridad y ofreciendo retroalimentación constructiva, genera un ambiente de certidumbre y reduce la ambigüedad, un conocido inductor de estrés. Asimismo, la demostración de empatía por parte de los líderes fomenta un clima de seguridad psicológica donde los colaboradores se sienten comprendidos y apoyados en sus desafíos, lo que actúa como un amortiguador contra las presiones laborales.

Otro hallazgo cualitativo significativo radica en el impacto del reconocimiento y la valoración del trabajo. Cuando los líderes reconocen los logros y brindan retroalimentación positiva, no solo se refuerza el desempeño, sino que también se nutre la autoestima y el

sentido de valía de los empleados. Este reconocimiento actúa como un poderoso antídoto contra la sensación de invisibilidad y la percepción de que el esfuerzo pasa desapercibido, factores que contribuyen significativamente al estrés laboral. La motivación intrínseca se fortalece y la sensación de estar contribuyendo de manera significativa al éxito de la organización se intensifica, disminuyendo la probabilidad de experimentar estrés.

Finalmente, la valoración de la flexibilidad y la autonomía en el trabajo emerge como un elemento clave para la reducción del estrés, según las experiencias de los colaboradores. Un liderazgo asertivo, en este contexto, se traduce en la capacidad de delegar responsabilidades y permitir a los empleados gestionar su tiempo y sus tareas con un cierto grado de independencia. Esta autonomía fomenta un sentido de control sobre el propio trabajo, lo que a su vez disminuye la sensación de estar sobrepasado. La confianza depositada en los colaboradores para organizar su trabajo de manera efectiva no solo incrementa su sentido de responsabilidad, sino que también reduce la presión y el estrés asociados a la falta de control.

Desde una perspectiva epistemológica, estos hallazgos convergen con enfoques constructivistas y fenomenológicos, que enfatizan la importancia de la percepción individual y la experiencia subjetiva en la construcción de la realidad organizacional. El estrés laboral no es simplemente una condición objetiva, sino una experiencia mediada por la interpretación que los colaboradores hacen de su entorno laboral, incluyendo las interacciones con sus líderes. Un liderazgo asertivo, al promover la claridad, el apoyo, el reconocimiento y la autonomía, moldea positivamente estas percepciones, construyendo una realidad laboral menos amenazante y, por lo tanto, menos estresante.

Teóricamente, estos resultados se alinean con modelos de liderazgo transformacional y de intercambio líder-miembro (LMX). El liderazgo transformacional, caracterizado por la influencia idealizada, la motivación inspiracional, la estimulación intelectual y la consideración individualizada, comparte elementos fundamentales con el liderazgo asertivo identificado en este estudio. La comunicación clara, el apoyo emocional y el reconocimiento son manifestaciones de la consideración individualizada y la influencia

idealizada, que inspiran confianza y reducen la incertidumbre. De manera similar, la teoría LMX postula que la calidad de la relación entre el líder y el miembro del equipo impacta significativamente en los resultados laborales y el bienestar de los empleados. Un liderazgo asertivo facilita la construcción de relaciones de alta calidad, caracterizadas por la confianza mutua, el respeto y el apoyo, lo que se traduce en menores niveles de estrés para los colaboradores.

Estos hallazgos implican una comprensión profunda de la interconexión entre el liderazgo y la salud ocupacional. El especialista no solo debe enfocarse en la identificación y mitigación de factores de estrés tradicionales, sino que también debe asumir un rol activo en el desarrollo de líderes asertivos dentro de la organización. Esto implica diseñar e implementar programas de formación y coaching que fortalezcan las habilidades de comunicación, empatía, reconocimiento y delegación de los líderes. Además, el especialista debe actuar como un consultor estratégico, asesorando a la alta dirección sobre la importancia de fomentar una cultura de liderazgo asertivo como una estrategia clave para mejorar el bienestar de los empleados, aumentar la productividad y reducir los costos asociados al estrés laboral, como el ausentismo y la rotación de personal. En última instancia, el rol del especialista se expande para convertirse en un promotor de un entorno laboral saludable y sostenible, donde el liderazgo asertivo se erige como un pilar fundamental para el bienestar y el éxito organizacional.

Referencias

- Arias, J. (2021). CAPTULO VI. TIPOS, ALCANCES Y DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN. pp 76-79. Pdf.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista con-ciencia*, 2 (1),115-124. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S231002652014000100013
- Benites, S., Villena, M. (2022). El teletrabajo y el estrés laboral durante la pandemia en las empresas, Trujillo – 2022. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109512/Benites_AS L-Villena_CME-SD.pdf?sequence=1
- Benítez, D. (2024). Impacto del teletrabajo en el estrés laboral de docentes universitarios por el covid-19. Recuperado de: <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1781/4866>
- Bernal, M., Conrado, A., Suárez, F. (2021). Riesgo de estrés psicosocial de trabajadores en casa durante la pandemia por COVID 19 en Bogotá. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/836>
- Buriticá, M., Ortiz, L., Tabares, M. (2022). Relación del teletrabajo y factores psicosociales asociados a la salud mental. Revisión de literatura, 2021 Receptado de: <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/6506>
- Cáceres, A., Duran, K., Estupiñán, M., Laverde, D., Méndez, A. (2023). Impacto del Teletrabajo en la Salud Mental de los Colaboradores de una Clínica. Recuperado de: a servicios de apoyo externos.

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/7019/Impacto%20del%20teletrabajo%20en%20la%20salud%20mental%20de%20los%20colaboradores%20de%20una%20cl%C3%ADnica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cañadas, M. (2024). Relación entre el Liderazgo Asertivo y el Estrés Laboral de los Empleados Administrativos del Sector Educativo en el Departamento del Choco. Recuperado de: <https://repository.uniminuto.edu/items/f63c6512-9e7c-4634-92a7-8255eea6bf08>

Chuco, V. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. Vol 7 N° 1 Junio 2021 p. 81 - 98 ISSN: 2412-3730 DOI. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>

Garay, P., Moreno, M., (2023). Teletrabajo, Estrés su Impacto en el Desempeño y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Empresas Multinacionales https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18198/T018_70866222_T.pdf?sequence=1

García, L, Roncería, M. (2024). Afectaciones en la salud mental de los trabajadores que continuaron con la modalidad de teletrabajo post pandemia en Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/3858>

Género, salud y seguridad en el trabajo Hoja informativa 3. (2024). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. Organización Internacional del Trabajo. Recuperado de: <https://www.sesst.org/la-organizacion-del-trabajo-y-los-riesgos-psicosociales-una-mirada-de-genero/>

Jiménez, F. (s/f). ¿Qué son los riesgos psicosociales y cómo puedes evitar su aparición en tu empresa? Recuperado de: <https://www.acciopreventiva.com/riesgos-psicosociales/#:~:text=Los%20riesgos%20psicosociales%20ponen%20en,nivel%20físico%20mental%20y%20emocional.>

Lamprea, J., Mendoza, C. (2021). Estrés percibido en trabajadores de modalidad familiar de ICBF en el Municipio de Astrea-Cesar debido al teletrabajo como consecuencia de la

pandemia COVID-19. Recuperado de:
<https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2505>

Noguera, M. (2023). El Teletrabajo y su Impacto Sobre el Bienestar de los Colaboradores en Empresas del Sector Agroexportador en Lima Metropolitana. Recuperado de:
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/20443>

Marín, E., Herrera L (2022). Revisión Sistemática Sobre el Desarrollo del Estrés Laboral en el Teletrabajo Recuperado de:
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/af1caa6e-1fc1-4038-a3ec-72b84b870e64/content>

Moirano, R., Ibarra, L., Riera, V., Bartolí, F. (2021). 7. Impacto del teletrabajo y el aislamiento social en el estrés laboral un diagnóstico preliminar para la Argentina. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8009631>

Ministerio del Trabajo (2024). Bienestar y salud mental: un compromiso de Min Trabajo y el Sector Público. Recuperado de:
<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Naciones Unidas- (2022). La depresión y la ansiedad provocan la pérdida anual de 12.000 millones de días de trabajo y un billón de dólares. Recuperado de:
<https://news.un.org/es/story/2022/09/1515371>

OIT, (2017) Boletín Internacional de Investigación Sindical, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra. ISSN 2076-9865

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés laboral. Recuperado de:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). OMS/OIT: Casi 2 millones de personas mueren cada año por causas relacionadas con el trabajo. Recuperado de:
<https://www.ilo.org/es/resource/news/omsoit-casi-2-millones-de-personas-mueren-cada-año-por-causas-relacionadas>

Peiró, J. M. (2007). *Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/366049554_Psicologia_del_trabajo_y_de_las_organizaciones_Reflexiones_y_experiencias_de_investigacion

Peiró, J & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional Papeles del Psicólogo, vol. 29, núm. 1, enero-abril, 2008, pp. 68-82 Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>

Polo, G. (2022). El estrés laboral en la modalidad de teletrabajo en los colaboradores del área técnica - administrativa de la empresa minera AIC, durante el estado de excepción Ecuador marzo-septiembre 2020. Recuperado de:
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8616/1/T3772-MGTH-Polo-El%20estres.pdf>

Pozzo, M., Borgobello, A., Pierella, M. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2), e046. Recuperado de:
<https://doi.org/10.24215/18537863e046>