



Impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores en
una empresa de servicios Colombiana

Elizabeth Monsalve Gómez

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 2025

Impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los
colaboradores en una empresa de servicios Colombiana

Elizabeth Monsalve Gómez

Monografía presentada 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 2025

Resumen

Esta investigación busca demostrar el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores que trabajan en modalidad de teletrabajo dentro de una empresa de servicios Colombiana. Para responder a esta inquietud, se planteó como objetivo general evidenciar dicha relación, acompañado de tres objetivos específicos: caracterizar a los colaboradores de la línea de producción de la empresa en 2024, identificar los niveles de estrés y liderazgo presentes, y definir el impacto del liderazgo asertivo sobre el bienestar de los empleados.

Se trata de una investigación de campo, con enfoque mixto, que permite combinar datos cualitativos y cuantitativos, brindando una comprensión más amplia del fenómeno. Su finalidad es proyectiva, ya que explora percepciones y emociones de manera indirecta.

Los instrumentos utilizados son un cuestionario sobre liderazgo asertivo (variable independiente) y un test de estrés laboral (variable dependiente). El diseño es no experimental de corte transversal, permitiendo recopilar datos en un solo momento, sin intervenir en el entorno, con el fin de observar y analizar la relación entre las variables estudiadas.

En esta investigación se abordan conceptos fundamentales como la asertividad, el estrés laboral y el liderazgo, con un enfoque particular en cómo el liderazgo asertivo puede influir en el bienestar emocional de los colaboradores en modalidad de teletrabajo. El estudio busca evidenciar si este estilo de liderazgo contribuye a disminuir los niveles de riesgo psicosocial, especialmente en contextos laborales donde las exigencias emocionales y cognitivas pueden generar altos niveles de presión y ansiedad.

En resumen, esta investigación se construye desde una mirada integral y sensible, que reconoce la complejidad de las relaciones humanas en el entorno laboral y busca aportar, desde la evidencia, posibles caminos para mejorar la calidad de vida de quienes, día a día, enfrentan los desafíos del teletrabajo.

Palabras clave: Asertividad, estrés, liderazgo, riesgo psicosocial, liderazgo asertivo.

Abstract

This research seeks to demonstrate the impact of assertive leadership by managers on the stress levels of employees working remotely within a Colombian service company. To address this concern, the general objective was to demonstrate this relationship, accompanied by three specific objectives: to characterize the company's production line employees in 2024, to identify their current stress and leadership levels, and to define the impact of assertive leadership on employee well-being.

This is a field research study with a mixed approach, combining qualitative and quantitative data, providing a broader understanding of the phenomenon. Its purpose is projective, as it indirectly explores perceptions and emotions.

The instruments used are a questionnaire on assertive leadership (independent variable) and a work-related stress test (dependent variable). The design is non-experimental and cross-sectional, allowing data to be collected at a single point in time, without intervening in the environment, in order to observe and analyze the relationship between the variables studied.

This research addresses fundamental concepts such as assertiveness, work stress, and leadership, with a particular focus on how assertive leadership can influence the emotional well-being of teleworking employees. The study seeks to determine whether this leadership style contributes to reducing psychosocial risk levels, especially in work contexts where emotional and cognitive demands can generate high levels of pressure and anxiety.

In summary, this research is based on a comprehensive and sensitive perspective, recognizing the complexity of human relationships in the workplace and

seeking to provide, based on evidence, possible ways to improve the quality of life of those who face the challenges of teleworking on a daily basis.

Keywords: Assertiveness, stress, leadership, psychosocial risk, assertive leadership.

Índice

Capítulo 1.....	6
Planteamiento del problema	6
Pregunta de investigación	9
Objetivos.....	9
Objetivo general:.....	9
Objetivos específicos:	9
Justificación	9
Antecedentes	10
Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo	16
Marco metodológico	16
Tipo de investigación:	16
Finalidad:	16
Temporalidad:	17
Enfoque:.....	17
Alcance:.....	17
Instrumento:.....	17
Diseño:.....	17
Participación	18
Técnicas (Instrumentos o herramientas)	20
Capítulo 3. Resultados	26
Capítulo 4. Disertación	32
Agradecimientos.....	34
Referencias	34

Capítulo 1.

Planteamiento del problema

El liderazgo es el conjunto de habilidades y destrezas que un individuo utiliza para influir en el comportamiento de las personas o un grupo, motivándolos a trabajar con entusiasmo para alcanzar los objetivos y metas establecidos. Con respecto a la importancia de este, se enfatiza en un liderazgo asertivo, ya que puede ser crucial para mitigar los niveles de estrés, especialmente en entornos virtuales, donde las interacciones son más limitadas y las dinámicas laborales pueden volverse desafiantes.

Según Warren Bennis en su libro "Managing the Dream" (2000) señala que, "cualquiera sea el perfil del líder, comparten cuatro competencias básicas: Manejo de la atención: son atractivos porque tienen una visión, una serie de propósitos y una clara noción de resultado, objetivo y dirección. Manejo de los significados: comunican su visión de tal forma que alinearse resulta sencillo. Manejo de la confianza: la integridad de los líderes es lo que los hace respetables. Manejo de sí mismo: los líderes conocen sus habilidades y sus límites".

Por otra parte, el liderazgo asertivo el cual va ligado a una comunicación asertiva, es un estilo de dirección efectivo que equilibra la claridad en la comunicación con la empatía hacia los colaboradores. Se busca promover un ambiente laboral respetuoso y productivo, fomentando la autonomía, la resolución de conflictos y la toma de decisiones. Portillo (2014) "el liderazgo asertivo es un proceso que demanda habilidad y destreza para desarrollarse y lograr metas planeadas, se suma la capacidad para tomar decisiones y la motivación permanente durante el proceso".

En ciertas situaciones, la implementación de este puede convertirse en un factor que genere estrés en los colaboradores, ya que no todos los empleados están preparados para trabajar bajo un estilo de liderazgo donde su principal característica es la comunicación abierta. Cuando los líderes ejercen asertividad de manera inadecuada o sin tomar en cuenta

las diferencias individuales, el mensaje puede ser percibido como autoritario, lo que genera incomodidad o posible ansiedad en los colaboradores.

Otro factor relevante es el cambio cultural que implica adoptar un liderazgo asertivo en organizaciones acostumbradas a estilos de gestión más tradicionales. Este proceso puede ser un poco más difícil para aquellas personas que llevan muchos años laborando y su costumbre se inclina más por liderazgo tradicional.

El teletrabajo ha ganado relevancia como una modalidad laboral que ofrece flexibilidad y beneficios tanto para las organizaciones como para los trabajadores. Sin embargo, también ha generado desafíos importantes en términos de salud mental y bienestar laboral. Los trabajadores que laboran bajo esta modalidad enfrentan factores de riesgo psicosocial que pueden aumentar los niveles de estrés, hasta llegar al punto del síndrome de Burnout (agotamiento emocional), produciendo así no solo bajos niveles de eficacia dentro de la organización sino problemáticas que rodean al colaborador.

A pesar de la gran ola que tuvo el teletrabajo existen pocos estudios que analicen de manera específica los riesgos psicosociales que impactan al sin número de colaboradores que trabajan bajo esta modalidad.

En la empresa de servicios de Colombia con la cual se trabajará, compuesta por 30 trabajadores que desempeña sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo, se analizará posibles situaciones críticas como la sobrecarga laboral, la falta de desconexión digital, aislamiento social y las dificultades para mantener el equilibrio entre lo laboral y lo personal, afectando posiblemente el desempeño dentro de sus labores como parte de la empresa, todo esto vinculado con las dificultades que se pueda encontrar en relación a el liderazgo asertivo.

Pregunta de investigación

¿Cómo demostrar el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios colombiana?

Objetivos

Objetivo general:

Demostrar el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios colombiana.

Objetivos específicos:

1. Caracterizar los colaboradores de la línea de producción en la industria de alimento S.A.S para el 2024.
2. Identificar los niveles de estrés de los colaboradores y liderazgo asertivo
3. Definir el impacto de un liderazgo asertivo de los jefes en el estrés en los colaboradores de la empresa.

Justificación

El análisis de la relación entre el liderazgo asertivo y el nivel de estrés es sumamente pertinente, ya que el estilo de liderazgo tiene un impacto directo en el bienestar emocional y psicológico de los empleados. El liderazgo asertivo se caracteriza por una comunicación asertiva, directa y respetuosa, lo que contribuye a un ambiente laboral donde la incertidumbre y la ambigüedad disminuyen y por ende diferentes problemas a nivel del ambiente laboral que se puede ver reflejado por inconvenientes en el tema abordado en este trabajo. Esto resulta en una menor presión y estrés para los empleados, quienes tienen

claridad sobre las expectativas y los objetivos que deben alcanzar tanto como individual como colectivamente.

Además, un líder asertivo fomenta la confianza y la autoestima de los empleados al brindar retroalimentación constructiva y expresar sus expectativas de manera comprensible. Este tipo de liderazgo contribuye a la reducción del estrés asociado con el posible miedo al fracaso o la inseguridad laboral. Cuando los empleados se sienten apoyados y recompensados, tienden a experimentar menos ansiedad y presión, lo cual mejora su bienestar general y por ende mejora la producción empresarial.

Otro aspecto clave es la gestión de conflictos. Los líderes asertivos son capaces de abordar y resolver los desacuerdos de manera directa y respetuosa, evitando que los conflictos no resueltos generen tensiones acumuladas que puedan derivar en estrés. Un entorno donde los problemas se gestionan de manera abierta y constructiva promueve un ambiente de trabajo más armonioso y menos estresante. Además, esto no solo se enfoca en realizar su labor dentro de la empresa, sino que también presta atención a las necesidades emocionales y psicológicas del equipo, reconociendo los logros y ofreciendo apoyo en momentos de dificultad.

El estilo de liderazgo asertivo también tiene un impacto positivo en el clima organizacional. Los empleados que perciben un ambiente de empatía, respeto y abiertos al diálogo suelen sentirse más valorados y comprendidos. Este tipo de liderazgo no solo favorece el bienestar individual, sino que también contribuye a un ambiente laboral más saludable y colaborativo, donde los empleados se sienten motivados y menos abrumados por las demandas del trabajo.

En definitiva, el liderazgo asertivo es un factor clave para reducir el estrés laboral, ya que crea un entorno de trabajo más claro, respetuoso y colaborativo. Este tipo de liderazgo puede mejorar tanto la calidad de vida de los empleados como su productividad, haciendo que sea esencial analizar su impacto en el nivel de estrés en el contexto organizacional.

Antecedentes

Como se menciona en el artículo del liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala, **el liderazgo** es un tema que ha estado presente en la humanidad desde siempre. Desde que los seres humanos viven en sociedad, siempre hubo personas que guiaron a los demás para mantener el orden y lograr objetivos comunes. Con el tiempo, a medida que la sociedad y las organizaciones han cambiado, el concepto de liderazgo también ha evolucionado.

Una de las ideas clave sobre el liderazgo es que la actitud del líder tiene un impacto directo en sus seguidores. Los líderes son los responsables del éxito o fracaso de sus equipos, ya que son los encargados de ayudar a alcanzar las metas de la organización. Esto es especialmente importante en las empresas, donde los líderes tienen que ser capaces de mejorar procesos, motivar a sus equipos y generar cambios positivos.

En el pasado, se pensaba que el liderazgo era algo con lo que nacías, pero ahora sabemos que es una habilidad que se puede aprender y desarrollar con el tiempo. A través de la educación y la práctica, cualquier persona puede mejorar sus capacidades de liderazgo.

Hoy en día, el liderazgo no se ve solo desde la perspectiva del líder, sino que también se toma en cuenta a los seguidores, el entorno y la cultura organizacional. El liderazgo es mucho más que una habilidad individual, es una dinámica compleja que involucra a todos los elementos de una organización.

Las definiciones de liderazgo varían según los autores que se mencionan en el artículo, pero la idea común es que un líder tiene la capacidad de influir en un grupo para que trabajen juntos y logren sus metas, ya que un buen líder debe ser capaz de inspirar a su equipo a alcanzar objetivos con entusiasmo, y sus acciones deben estar guiadas por una visión clara y valores sólidos.

Al profundizar un poco más en la definición, y centrarnos específicamente en el **liderazgo asertivo**, este se puede definir según como: "aquel que toma decisiones firmes, francas y efectivas, pero al mismo tiempo mantiene una actitud respetuosa y colaborativa con los demás miembros".

El liderazgo asertivo desempeña un papel fundamental en el desarrollo de las capacidades. Para lograr una gestión educativa de calidad, es esencial fomentar una cultura de aprendizaje y mantener una relación cercana con la comunidad.

Según Lebeña, A. (2023). El liderazgo asertivo va más allá de la comunicación directa, combinando honestidad, empatía y claridad para fomentar un ambiente laboral saludable. Implica no solo establecer un diálogo respetuoso, sino también manejar conversaciones difíciles, especialmente cuando se deben abordar expectativas no cumplidas. Un líder asertivo equilibra la motivación con la parte real, estableciendo expectativas claras y proporcionando retroalimentación constructiva. La cultura corporativa juega un papel crucial, orientando las conversaciones hacia el crecimiento y el éxito del equipo en una empresa.

Incurсионando en uno de los temas principales de esta investigación se hace una búsqueda de la historia y los inicios de la palabra **estrés**, manifestando así que, en la década de 1930, Hans Selye, un fisiólogo canadiense, comenzó sus estudios sobre las hormonas ováricas. Durante sus experimentos con ratas, observó que, independientemente de que se les inyectara extracto de ovario o solución salina, las ratas presentaban úlceras, glándulas adrenales agrandadas y un sistema inmune debilitado. Tras investigar, Selye concluyó que estos efectos no eran causados por el extracto de ovario, sino por el estrés inducido por el manejo inexperto de las ratas. Utilizó el término "estrés" para describir esta respuesta y formalizó el concepto de estrés, estableciendo dos ideas clave: que el cuerpo tiene un conjunto de respuestas para afrontar el estrés, y que, si el estrés se prolonga, puede causar enfermedades. Selye describió tres fases de la respuesta al estrés:

1. **Fase de alarma:** detección del estresor.
2. **Fase de adaptación o resistencia:** el cuerpo intenta volver al equilibrio (alostasis).
3. **Fase de agotamiento:** si el estresor persiste, se producen alteraciones relacionadas con el estrés crónico.

Por otra parte, Regueiro, A. (s.f) Define el estrés como: "la reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de

enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.”

El **estrés laboral**, según la OMS, es la reacción de un individuo ante demandas laborales que superan sus capacidades y que desafían su habilidad para afrontarlas. Este tipo de estrés puede causar angustia, irritabilidad, dificultades para concentrarse, problemas para tomar decisiones, cansancio, depresión, insomnio y problemas de salud graves como enfermedades cardíacas y trastornos digestivos.

El estrés laboral también afecta negativamente a las organizaciones, ya que puede reducir la productividad, aumentar el absentismo, deteriorar el rendimiento, generar un ambiente de trabajo inseguro y aumentar los accidentes laborales. Esto puede poner en peligro la competitividad y la supervivencia de la empresa.

Para prevenir y solucionar los problemas del estrés laboral, la OIT sugiere varias estrategias:

Solución del estrés laboral:

1. Redefinir el trabajo, ajustando exigencias, capacidades, apoyo y control.
2. Capacitar a los trabajadores en gestión del estrés, como relajación y gestión del tiempo.
3. Crear una cultura de apoyo y trabajo en equipo.
4. Mejorar las condiciones físicas y el equipamiento laboral.
5. Mejorar la actitud y comprensión del estrés laboral en el personal directivo.

Prevención del estrés laboral:

1. Monitorear regularmente la satisfacción y salud del personal.
2. Asegurarse de que los empleados sepan a quién recurrir para hablar sobre sus problemas.
3. Orientar a los empleados a buscar ayuda profesional si atraviesan dificultades graves.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral "es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación".

El Burnout es un síndrome de agotamiento profesional, este se considera un factor de riesgo laboral, capaz de afectar la calidad de vida, la salud mental e incluso poner en peligro la vida. Este se da de manera progresiva, dificultando así que los colaboradores detecten la existencia de este.

El síndrome de burnout se observa principalmente en trabajadores que se sienten desmotivados, agotados y desinteresados en su trabajo después de períodos prolongados de estrés crónico. Este desgaste tiene consecuencias negativas para la vida del colaborador.

El estrés laboral y el burnout no solo se deben tratar a través de la gestión de los síntomas, sino también abordando factores personales, organizacionales y sociales. Factores estresantes incluyen condiciones laborales, relaciones interpersonales, características de la organización, y condiciones físicas. Estos factores pueden contribuir significativamente al estrés y al agotamiento de los empleados, afectando tanto su salud como el rendimiento de la organización.

Por otra parte, El estrés laboral se entiende como una respuesta física y emocional frente a las demandas del trabajo que superan la capacidad del empleado para gestionarlas, lo que provoca tensiones tanto mentales como físicas. En el caso del teletrabajo, este estrés se ve intensificado por factores como la carga excesiva de trabajo, la dificultad para separar la vida profesional de la personal, la presión por mantener altos niveles de productividad desde el hogar y la falta de apoyo de la empresa, lo que afecta negativamente el bienestar emocional y el desempeño de los trabajadores.

El **riesgo psicosocial** laboral se refiere a todos aquellos factores del entorno de trabajo que pueden afectar el bienestar físico y emocional de los trabajadores. Esto incluye desde la carga excesiva de tareas, la presión constante, las malas relaciones entre compañeros o jefes, hasta la falta de reconocimiento o apoyo.

Cuando estos factores se combinan, pueden generar altos niveles de estrés, ansiedad, agotamiento e incluso problemas de salud más graves. No se trata solo de cómo está organizado el trabajo, sino también de cómo lo vive cada persona.

Por eso, es clave que las empresas identifiquen estos riesgos a tiempo y promuevan ambientes laborales más sanos, donde haya buena comunicación, equilibrio entre la vida personal y profesional, y un liderazgo que cuide tanto los resultados como a las personas.

La fuente titulada "Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales" aborda el concepto de riesgo psicosocial laboral como aquellos factores presentes en el entorno de trabajo que pueden afectar la salud y el bienestar de los trabajadores. Estos factores incluyen condiciones laborales, relaciones interpersonales y aspectos individuales que, al interactuar, pueden generar estrés laboral y otras consecuencias negativas.

La investigación destaca que, históricamente, la preocupación por los riesgos laborales se ha centrado en los aspectos físicos y ambientales. Sin embargo, en la actualidad, debido a la expansión del mercado de servicios y la globalización, los riesgos psicosociales han aumentado e intensificado, afectando significativamente la salud de los trabajadores. Por ello, se enfatiza la necesidad de una atención integral a la salud laboral que considere especialmente los factores y riesgos psicosociales.

Además, se señala que los factores psicosociales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas en la salud de los trabajadores. Por ejemplo, un entorno laboral saludable puede mejorar el bienestar y la productividad, mientras que condiciones adversas pueden llevar a problemas de salud mental y física. Por lo tanto, es crucial abordar tanto los aspectos negativos como los positivos de los factores psicosociales en el trabajo para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

La **asertividad** es una habilidad social que permite a las personas expresar sus ideas, emociones y necesidades de manera clara y respetuosa, defendiendo sus derechos sin imponerlos ni vulnerar los de los demás. Se basa en un equilibrio entre la comunicación agresiva (impositiva y desconsiderada) y la comunicación pasiva (evasiva o sumisa).
Enciclopedia Significados

En el ámbito de la psicología, se reconoce que existen tres estilos de comportamiento social: Pasivo: la persona evita confrontaciones, reprime sus necesidades y cede ante los demás.

Agresivo: la persona se impone a los demás, ignorando sus derechos y sentimientos. Asertivo: la persona comunica lo que piensa y siente de manera respetuosa, equilibrada y segura.

Ser asertivo no significa siempre tener la razón o imponer un punto de vista. Las personas asertivas son conscientes de que pueden estar equivocadas, escuchan otras perspectivas con apertura y mantienen la calma para fomentar un mejor entendimiento mutuo.

Además, la empatía, definida como la capacidad de ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones y perspectivas, es un componente esencial de la asertividad. Sin un interés genuino por los demás, no es posible ser verdaderamente asertivo.

Capítulo 2. Generalidades metodológicas del proyecto nodo

Marco metodológico

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

Tipo de investigación:

Esta investigación es tipo de investigación de campo. Teniendo en cuenta los instrumentos que utilizaremos en la recolección de la información se acopla al tipo de investigación de campo, ya que estas incluyen encuestas, entrevistas, observación directa, o experimentos en el lugar.

Esta tiene enfoque que permite al investigador obtener datos directos y reales desde el entorno natural donde ocurren los fenómenos estudiados, ofreciendo así una comprensión más profunda y precisa, ya que los datos provienen directamente de la fuente y no de estudios previos o laboratorios controlados.

Finalidad:

Investigación proyectiva. Este es un enfoque cualitativo el cual busca explorar los pensamientos y emociones más profundas de las personas de manera indirecta y se les invita a "proyectar" sus sentimientos o ideas, lo que ayuda a entender aspectos más profundos de su personalidad.

Temporalidad:

Investigación ex post facto. (Después del problema) Es con el fin de investigar todos los acontecimientos antes de presentarse el problema en la empresa, es decir, el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores en modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios colombiana.

Enfoque:

Esta es una investigación con enfoque mixto, ya que permite tener una visión más completa y equilibrada, tanto de los temas a trabajar como de los resultados obtenidos por los instrumentos aplicados. También permite combinar datos numéricos y descriptivos, brindar una validación cruzada de los enfoques, es más flexible con respecto a las preguntas de la investigación y los objetivos de esta, tanto el general como específico.

Alcance:

Se presenta un alcance correlacional, ya que el objetivo de esta investigación es determinar si existe una relación entre 2 variables y hay incidencia la una en la otra.

Instrumento:

1. Cuestionario de liderazgo asertivo (Independiente)
2. Formato test estrés laboral (Dependiente)

Diseño:

No experimental de corte transversal, ya que solo se hace la recolección de datos una vez y se recopilan datos de forma instantánea con el fin de identificar relaciones o diferencias entre las variables, pero no se puede establecer causalidad, ya que no se realiza ninguna intervención ni seguimiento a lo largo del tiempo.

Participación

Participantes

Para esta investigación se utilizó método no probabilístico ya que se hizo una selección a conveniencia del estudio, se trabajó con el 100% de los empleados, para un total de 30 participantes.

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

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

Técnicas (Instrumentos o herramientas)

1- Cuestionario de liderazgo asertivo (Independiente)

Cuestionario tipo Likert donde: 1=Nunca, 2 =Casi nunca, 3 = A veces, 4 =Casi siempre, 5 = siempre

En algunos casos, el cuestionario puede ser utilizado por los propios líderes para autoevaluarse y reflexionar sobre sus competencias o también algunas empresas o consultoras utilizan este cuestionario para hacer un diagnóstico global del estilo de liderazgo dentro de la organización.

Beneficios del Cuestionario de Liderazgo Asertivo:

Desarrollo personal: Ayuda a los líderes a identificar áreas de mejora en su estilo de liderazgo y a trabajar en desarrollar habilidades específicas, como la comunicación asertiva y la gestión de conflictos.

Mejor comunicación: Fomenta una comunicación más abierta y efectiva entre líderes y colaboradores

Mejora en el trabajo en equipo: Promueve un ambiente laboral en el que los miembros del equipo se sienten valorados, escuchados y respetados.

Resolución efectiva de conflictos: Mejora las habilidades para manejar desacuerdos y problemas de manera constructiva, evitando que se conviertan en conflictos destructivos

Figura 1 Cuestionario de liderazgo asertivo

Cuestionario de liderazgo asertivo

* Obligatorio

Actitud asertiva

2. 1. Relación armónica *

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Los trabajadores se sientan cómodos con las decisiones de la jefatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La jefatura inspira confianza en su trabajo diario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabe escuchar a los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. 2. Respeto *

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Muestra un comportamiento tranquilo y amistoso y de respeto cuando se comunica con los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realiza contacto visual cuando se dirige a cualquier trabajador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Promueve el respeto mutuo entre trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. 3. Capacidad de negociación *

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Tiene predisposición al diálogo cuando existe alguna petición de los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escucha con atención los requerimientos de los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tomar decisiones razonables, dialogadas y firmes para solucionar algún problema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: Información recopilada del cuestionario de liderazgo asertivo

Figura 2 Cuestionario de liderazgo asertivo

Cuestionario de liderazgo asertivo

* Obligatorio

Comunicación asertiva

5. 1. Efectividad *

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
La información de la jefatura nos llega con claridad y precisión	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los mensajes de la jefatura nos llegan oportunamente y de manera formal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se comunica con facilidad con los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. 2. Honestidad *

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Expresa sus opiniones y/o instrucciones diciendo la verdad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No necesita mentir para obligar a la realización de algún trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconoce sus errores y los de los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. 3. Estimulación *

	Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
Alienta a los trabajadores al cumplimiento de las tareas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconoce el cumplimiento de tareas de los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reconoce los éxitos personales de los trabajadores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: Información recopilada del cuestionario de liderazgo asertivo

2- Formato test estrés laboral (Dependiente):

Origen: Organización Mundial de la Salud (OMS).

Adaptando por la OIT

Adaptado para Colombia por: Distrito Capital de Bogotá

Escala tipo Likert donde: 1 = nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Pocas veces, 4 = Algunas veces, 5 = relativamente frecuente, 6 = Muy frecuente.

Preguntas de sintomatología física a partir de los últimos 3 meses de trabajo.

12 preguntas en total.

Beneficios del test de Estrés Laboral:

Prevención: Ayuda a prevenir problemas de salud mental y física relacionados con el estrés laboral.

Mejora organizacional: Facilita la implementación de cambios que promuevan un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

Intervención temprana: Permite identificar a los empleados que podrían estar en riesgo de sufrir agotamiento o trastornos relacionados con el estrés.

Figura 3 Formato test estrés laboral

	PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO FORMATO TEST DE ESTRÉS LABORAL	Código: FOR-TH-072
		Versión: 1
		Fecha: Memo 2022013523 – 20/04/2022
		Página: 1 de 1

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

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

	PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO FORMATO TEST DE ESTRÉS LABORAL	Código: FOR-TH-072
		Versión: 1
		Fecha: Memo 2022013523 – 20/04/2022
		Página: 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	ESTRES 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	ESTRES 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	ESTRES 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	ESTRES 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).

Fuente: Información recopilada del Formato estrés laboral

Fases del trabajo de campo (Título de segundo nivel)

Objetivo Específico 1: Caracterizar los colaboradores de la línea de producción en la

industria de alimento S.A.S para el 2024.

Fase de Planificación y Preparación: Se hace una socialización de la actividad para la recolección de datos y se explica que son preguntas cerradas.

Fase de Recolección de Datos: Se envía formulario en línea vía correo electrónico empresarial donde los colaboradores diligencias las respuestas y se procede a la extracción de resultados.

Objetivo Específico 2. Identificar los niveles de estrés de los colaboradores y liderazgo asertivo

Fase de Planificación y Preparación: Actividad de socialización sobre como diligenciar los formularios.

Fase de Recolección de Datos: Se envía formulario en línea vía correo electrónico empresarial donde los colaboradores diligencian las respuestas, definiendo un tiempo prudencial y se procede a la extracción de resultados.

Objetivo Específico 3. Definir el impacto de un liderazgo asertivo de los jefes en el estrés en los colaboradores de la empresa.

Fase de Planificación y Preparación: Tabular y extraer los resultados para el formulario de liderazgo asertivo y formato test estrés laboral.

Fase de Recolección de Datos: A partir del análisis de dispersión y la relación variable independiente sobre variable dependiente, se determina la acción positiva y negativa a partir del comportamiento de la variable.

Categorización y clasificación (Título de segundo nivel)

1. Matriz de liderazgo asertivo

Figura 4 Matriz de liderazgo asertivo

Jefes	ID	Los trabajadores se sienten cómodos	La jefatura inspira confianza	Sabe escuchar a los	Muestra un comportamiento	Realiza contacto visual	Promueve el respeto	Tiene predisposición
Líder de Operaciones	E1	2	1	1	2	3	2	3
	E2	2	2	2	3	3	2	1
	E3	4	2	2	2	3	3	3
	E4	3	4	3	3	5	3	3
Director de Finanzas	E5	2	1	3	1	2	3	2
	E6	2	2	2	3	2	3	2
Líder de IT	E7	4	4	5	5	5	5	4
	E8	3	3	3	4	4	5	1
	E9	3	2	2	1	5	4	4
Líder de Marketing Digital	E10	3	3	3	3	3	3	3
	E11	3	2	2	2	3	4	2
	E12	3	3	3	2	3	4	3
Líder de Recursos Humanos	E13	3	4	3	5	4	4	3
	E14	2	2	2	2	5	2	2
	E15	3	3	3	4	4	4	3
Líder de Atención al Cliente	E16	3	4	4	4	4	4	4
	E17	3	3	4	4	5	5	3
	E18	4	5	5	5	5	5	5
Líder de Ventas	E19	4	5	4	5	5	5	2
	E20	3	3	3	4	3	3	3
	E21	4	2	1	3	3	3	3
	E22	3	3	4	4	5	5	5

Fuente: Matriz liderazgo asertivo aplicado a los trabajadores

Figura 5 Matriz de liderazgo asertivo

Jefes	ID	Escucha con atención	Tomar decisiones rápidas	La información de la	Los mensajes de la	Se comunica con frecuencia	Expresa sus opiniones	No necesita mentir	Reconoce sus errores	Alienta a los trabajadores	Reconoce el cumplimiento	Reconoce los éxitos
Líder de Operaciones	E1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1
	E2	1	2	4	2	2	2	5	2	3	1	3
	E3	4	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3
	E4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3
Director de Finanzas	E5	2	1	2	2	3	3	1	2	2	1	2
	E6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Líder de IT	E7	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4
	E8	5	4	3	3	4	3	1	4	5	3	5
	E9	3	3	4	4	4	5	5	1	4	2	2
Líder de Marketing Digital	E10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
	E11	4	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3
	E12	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	3
Líder de Recursos Humanos	E13	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
	E14	2	3	4	4	4	5	3	2	3	3	2
	E15	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4
Líder de Atención al Cliente	E16	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5
	E17	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4
	E18	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Líder de Ventas	E19	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
	E20	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
	E21	2	3	3	2	2	3	4	2	3	2	2
	E22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fuente: Matriz liderazgo asertivo aplicado a los trabajadores

2. Matriz de niveles de estrés

Figura 6 Matriz de niveles de estrés

Área	ID	Imposibilidad de comer	Jaqueca y dolores de cabeza	Indigestión y molestias	Sensación de cansancio	Tendencia a comer	Disminución de interés	Respiración entrecortada	Disminución de apetito	Temblores musculares
Operaciones	E1	1	3	1	2	3	2	1	1	1
	E2	2	3	2	4	3	3	2	2	3
	E3	3	2	6	4	2	3	1	1	1
	E4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Finanzas	E5	1	1	2	1	1	1	1	1	1
	E6	3	3	2	4	3	2	5	3	4
	E7	2	3	1	4	1	1	2	6	4
Informática / Tecnología	E8	5	3	3	5	1	4	5	5	1
	E9	5	4	4	4	1	3	3	2	4
	E10	3	3	3	4	2	2	1	1	3
Marketing Digital	E11	3	3	2	5	3	4	3	2	2
	E12	3	3	4	2	1	2	4	2	1
	E13	4	3	4	3	4	3	4	3	2
Recursos Humanos	E14	5	4	2	5	3	3	4	5	6
	E15	1	1	1	3	3	3	1	1	1
	E16	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Atención al Cliente	E17	4	4	2	5	4	3	3	2	1
	E18	2	2	2	5	1	1	1	1	1
	E19	2	4	4	5	2	2	2	4	3
Ventas	E20	3	5	4	5	3	3	2	3	1
	E21	5	5	2	5	2	3	1	1	1
	E22	3	5	6	5	5	1	2	5	3

Fuente: Matriz test estrés laboral aplicado a los trabajadores

Figura 7 Matriz niveles de estrés

Área	ID	Pinchazos o sensaciones	Tentaciones fuertes	Tendencias sudar o
Operaciones	E1	1	4	1
	E2	2	2	1
	E3	1	4	1
	E4	4	4	4
Finanzas	E5	1	1	1
	E6	4	5	4
	E7	3	5	4
Informática / Tecnología	E8	5	1	5
	E9	2	4	4
	E10	2	2	1
Marketing Digital	E11	3	5	4
	E12	2	2	2
	E13	3	4	5
Recursos Humanos	E14	5	3	5
	E15		1	1
	E16	1	1	1
Atención al Cliente	E17	1	4	2
	E18	1	3	1
	E19	2	2	4
Ventas	E20	2	3	3
	E21	5	4	2
	E22	5	3	2

Fuente: Matriz test estrés laboral aplicado a los trabajadores

Capítulo 3. Resultados

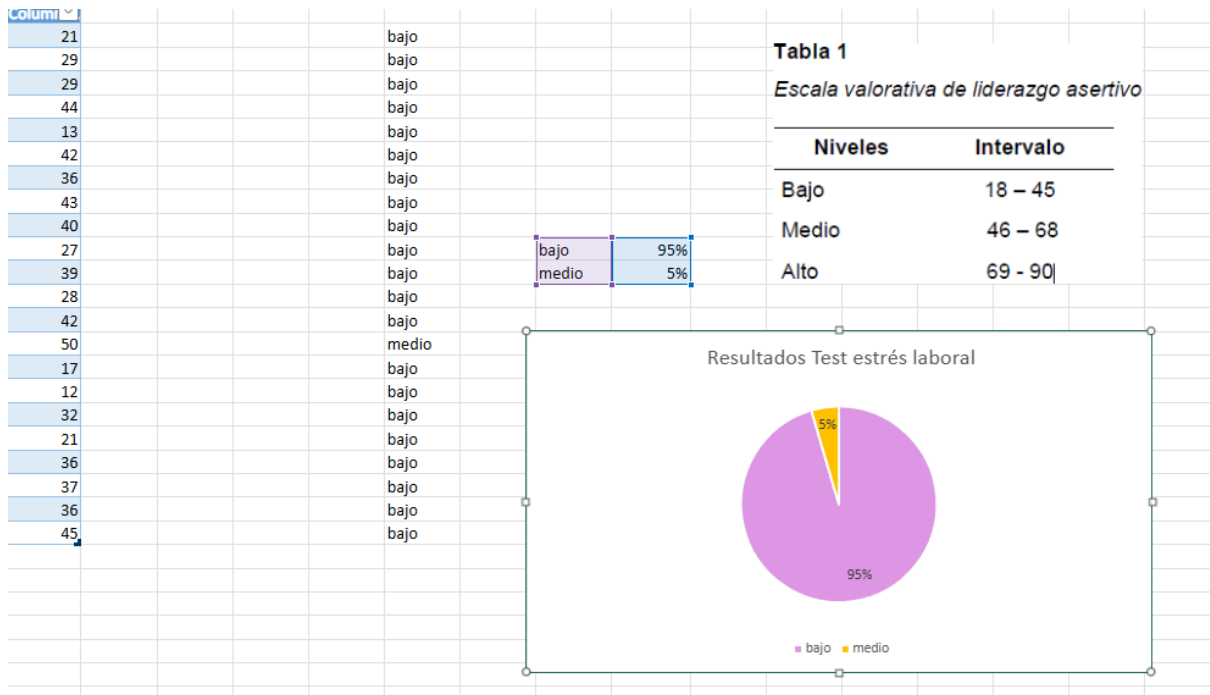
A continuación, se presenta el capítulo de resultados en relación con los objetivos planteados para la investigación. Se procedió al análisis de 22 respuestas obtenidas de los colaboradores, mediante la aplicación de dos instrumentos **Formato test estrés laboral y Cuestionario de liderazgo asertivo**; Ambos cuestionarios permiten explorar variables clave dentro del ámbito de la psicología organizacional, tales como el clima laboral, el estilo de liderazgo y el bienestar psicosocial de los trabajadores.

El tratamiento de los datos se llevó a cabo mediante un enfoque metodológico mixto, lo cual facilitó una comprensión más holística de los fenómenos psicosociales presentes en la organización. El análisis tuvo como objetivo determinar el impacto del estilo de liderazgo asertivo sobre los niveles de estrés laboral, así como establecer correlaciones entre estas variables dentro de las distintas áreas funcionales de la empresa.

Para el procesamiento cuantitativo, se empleó la metodología de la regla de tres con el fin de calcular porcentajes representativos que permitieran una interpretación objetiva y estadísticamente válida de los datos. A continuación, se presentan representaciones gráficas que ilustran, en términos porcentuales, los niveles de liderazgo asertivo y estrés laboral percibidos por los colaboradores de una empresa colombiana del sector servicios, la cual opera bajo la modalidad de teletrabajo, un contexto organizacional que puede influir significativamente en las dinámicas laborales y en el bienestar psicológico de los empleados.

1- Formato test estrés laboral (Dependiente):

Figura 8 Resultados Formato test estrés laboral



Fuente: Los resultados obtenidos representados mediante porcentaje

Figura 9 Resultados Formato test estrés laboral



Fuente: Los resultados obtenidos representados mediante porcentaje

Se aplicó un test a un grupo de 22 personas con el objetivo de evaluar los niveles de estrés laboral. La clasificación de los resultados se realizó con base en la siguiente escala valorativa:

Bajo: 18 a 45 puntos

Medio: 46 a 68 puntos

Alto: 69 a 90 puntos

Resultados cuantitativos

La distribución de los resultados fue la siguiente:

Nivel bajo: 21 personas (95%)

Nivel medio: 1 persona (5%)

Nivel alto: 0 personas (0%)

Esto indica que la inmensa mayoría del grupo presenta un nivel bajo de estrés laboral, mientras que solo una persona se encuentra en un nivel medio. Ningún participante registró un nivel alto.

Resultados cualitativos

Nivel bajo: El 95% de los participantes (21 personas) se ubica en este nivel, lo cual sugiere que presentan bajos niveles de estrés laboral. Este resultado puede estar asociado a factores como un entorno de trabajo saludable, buenas relaciones interpersonales, equilibrio en las tareas asignadas y un adecuado manejo emocional. Es un indicador positivo de bienestar psicosocial en el grupo.

Nivel medio: Solo una persona (5%) se encuentra en este nivel, lo que indica la presencia moderada de estrés laboral. Aunque no representa una situación crítica, sí amerita atención para identificar posibles fuentes de tensión y prevenir su agravamiento. Sería conveniente realizar un seguimiento individualizado y brindar estrategias de autocuidado o contención emocional.

Nivel alto: No se registraron casos en este nivel, lo cual es un resultado favorable, ya que no hay personas en riesgo alto por estrés laboral.

Conclusión

Los resultados del test reflejan un escenario altamente favorable, donde el 95% de los evaluados se encuentran en condiciones adecuadas en cuanto al manejo del estrés en el contexto laboral. Este resultado puede interpretarse como signo de un entorno laboral saludable y una buena capacidad de afrontamiento por parte del grupo. No obstante, es importante atender de forma preventiva el caso identificado en nivel medio, y mantener acciones de promoción del bienestar y la salud mental en el ámbito laboral.

2- Cuestionario de liderazgo asertivo (Independiente)

Figura 10 Resultados cuestionario de liderazgo asertivo

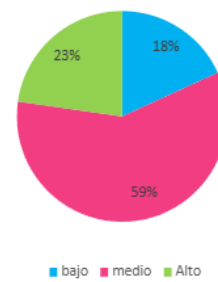
Columna1				
30	bajo			
42	bajo			
46	medio			
55	medio			
35	bajo			
39	bajo			
77	Alto			
63	medio			
58	medio			
53	medio			
55	medio			
60	medio			
60	medio	bajo	18%	
52	medio	medio	59%	
66	medio	Alto	23%	
72	Alto			
69	medio			
88	Alto			
76	Alto			
52	Medio			
47	Medio			
73	Alto			

Tabla 1

Escala valorativa de liderazgo asertivo

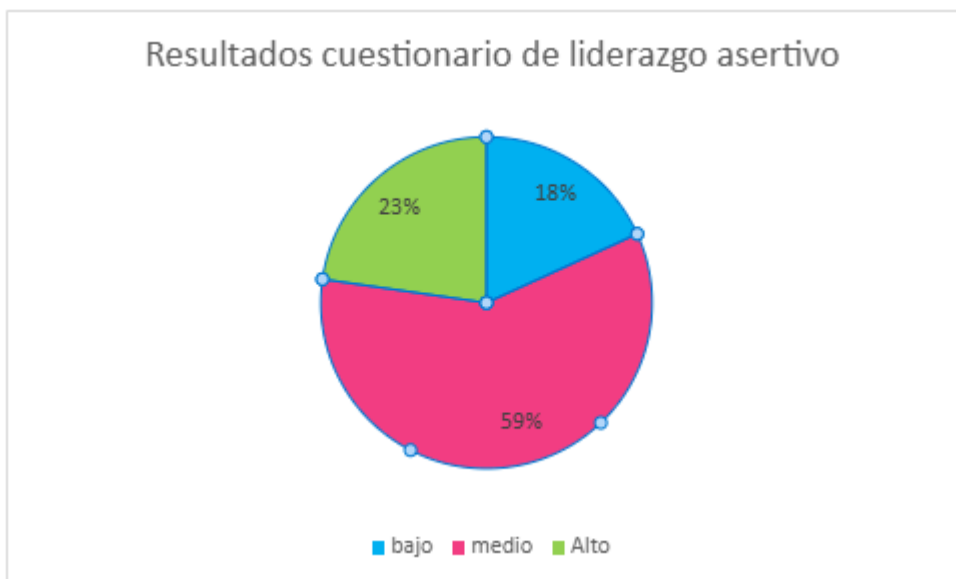
Niveles	Intervalo
Bajo	18 – 45
Medio	46 – 68
Alto	69 - 90

Resultados cuestionario de liderazgo asertivo



Fuente: Los resultados obtenidos representados mediante porcentaje

Figura 11 Resultados cuestionario de liderazgo asertivo



Fuente: Los resultados obtenidos representados mediante porcentaje

Se aplicó un cuestionario para evaluar el nivel de liderazgo asertivo en un grupo de 22 personas, utilizando una escala valorativa que clasifica los resultados en tres niveles:

Bajo: 18 a 45 puntos

Medio: 46 a 68 puntos

Alto: 69 a 90 puntos

Resultados cuantitativos

Los datos obtenidos se distribuyeron de la siguiente manera:

Nivel bajo: 4 personas (18%)

Nivel medio: 13 personas (59%)

Nivel alto: 5 personas (23%)

Estos porcentajes reflejan que más de la mitad de los participantes se ubica en un nivel medio de liderazgo asertivo, mientras que una proporción menor alcanza un nivel alto. Una parte importante, aunque minoritaria, se encuentra en el nivel bajo.

Resultados cualitativos

Nivel bajo: Las personas ubicadas en este nivel evidencian dificultades para ejercer un liderazgo asertivo. Es probable que tengan retos al momento de comunicarse de forma clara, expresar sus ideas o tomar decisiones con seguridad y respeto hacia los demás. Este grupo se beneficiaría de procesos formativos enfocados en el desarrollo de habilidades sociales, comunicación efectiva y manejo de emociones.

Nivel medio: Este es el grupo predominante, lo cual indica que la mayoría posee competencias básicas para liderar de forma asertiva. Aunque muestran potencial, es recomendable fortalecer sus habilidades a través de espacios de formación continua, donde puedan afianzar su autoconfianza, mejorar su capacidad de escucha activa y reforzar estrategias para influir positivamente en su entorno.

Nivel alto: Las personas que alcanzaron este nivel muestran una alta capacidad de liderazgo asertivo, caracterizada por seguridad, empatía, firmeza y respeto al guiar a otros. Estas personas podrían desempeñar roles de liderazgo formal o convertirse en referentes dentro de su grupo. Asimismo, pueden apoyar procesos de mentoría o formación para fortalecer a quienes se encuentran en niveles más bajos.

Conclusión

Los resultados evidencian un panorama positivo en cuanto al desarrollo de liderazgo asertivo dentro del grupo evaluado, con una mayoría en niveles funcionales y un grupo con alto potencial. No obstante, se identifican necesidades puntuales de intervención, especialmente para quienes presentan un nivel bajo, a fin de mejorar su desempeño y bienestar en contextos donde el liderazgo es esencial.

Capítulo 4. Disertación

Los resultados derivados del cuestionario de liderazgo asertivo y del test de estrés laboral permiten realizar un análisis detallado del perfil psicosocial del grupo evaluado, compuesto por 22 personas. A través de este análisis, se concluye que dicho grupo presenta, en general, un perfil favorable en términos de bienestar emocional y dinámicas laborales, con fortalezas notables y áreas específicas que requieren atención y desarrollo.

En primer lugar, es pertinente destacar que los niveles de estrés laboral observados en la mayoría de los participantes son considerablemente bajos. Este hallazgo sugiere la existencia de un entorno laboral saludable, caracterizado por condiciones que promueven el bienestar emocional y reducen los factores estresantes. En este contexto, solo se identificó un caso con niveles de estrés en el rango medio, lo que implica que, si bien la mayoría se encuentra en un estado positivo, se debe abordar esta situación de manera preventiva para evitar posibles complicaciones a futuro. Este caso puntual requiere una intervención que permita gestionar el estrés y evitar su escalada.

En cuanto a la dimensión del liderazgo asertivo, los resultados muestran que, aunque una proporción significativa de los participantes se ubica en niveles medios y altos, existen individuos con habilidades de liderazgo aún incipientes. Este panorama evidencia un considerable potencial de desarrollo en términos de liderazgo dentro del grupo, lo que abre la puerta a la implementación de estrategias formativas que refuercen estas capacidades. La identificación de estas áreas de oportunidad resalta la necesidad de intervenciones

específicas que permitan cultivar el liderazgo en aquellos que aún no han alcanzado su máximo potencial.

A partir de los resultados obtenidos, se presentan las siguientes recomendaciones para el fortalecimiento del grupo:

Talleres de Liderazgo Asertivo: Se recomienda la implementación de talleres centrados en el fortalecimiento de las habilidades de liderazgo asertivo. Estos talleres deberían incluir temas clave como la mejora de las habilidades sociales, la comunicación efectiva y la toma de decisiones, con el fin de fortalecer la capacidad de liderazgo de todos los participantes, en especial aquellos que se encuentran en niveles medios de desarrollo.

Seguimiento Individualizado: En relación con el caso de estrés laboral identificado, se sugiere realizar un seguimiento individualizado. Este seguimiento debe centrarse en proporcionar herramientas de manejo emocional y autocuidado, con el objetivo de mejorar la gestión del estrés y prevenir su impacto negativo en el bienestar general.

Potenciar el Liderazgo de los Participantes con Niveles Altos: Aquellos participantes que ya presentan niveles elevados de liderazgo asertivo deben ser alentados a asumir roles de guía o referentes dentro de los procesos grupales. Su involucramiento activo contribuiría a la formación y motivación de los demás miembros del grupo, promoviendo un ambiente de colaboración y crecimiento colectivo.

En conclusión, los resultados de la evaluación indican que el grupo se encuentra en una condición emocionalmente saludable, con un perfil favorable en términos de estrés laboral y liderazgo. Sin embargo, también existen áreas con gran potencial de desarrollo, particularmente en el ámbito del liderazgo asertivo. Con las estrategias de intervención adecuadas, el grupo tiene amplias posibilidades de fortalecer sus habilidades de liderazgo, lo

que no solo contribuirá a su desempeño colectivo, sino también al bienestar individual de cada uno de sus miembros.

Agradecimientos

A Dios

Gracias, Dios mío, por ser mi guía constante, por darme fuerza en los momentos de incertidumbre y paz en los días difíciles. Tu presencia ha sido faro en medio de la oscuridad y motivo de esperanza cuando parecía no haber camino. Todo logro es posible gracias a tu infinita bondad.

A mi Mamá (Adriana Gómez)

A ti, mamá, gracias por tus sacrificios silenciosos, tu amor incondicional y tu fe en mí, que me sostuvieron cuando más lo necesitaba. Este logro también es tuyo, porque sin ti, nada de esto sería posible.

A mi pareja (Jimmy Moyano)

Amor, gracias por tu paciencia, tu apoyo constante y por caminar a mi lado en este proceso. Por tus palabras de aliento, tus abrazos a tiempo y por creer en mí incluso cuando yo dudaba. Has sido mi refugio y mi impulso, y no tengo palabras suficientes para agradecerte todo lo que significas para mí.

Referencias

Aguirre León, G., Serrano Orellana, B., & Sotomayor Pereira, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 187-195. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

Chuco Aguilar, V. J. (2021). El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores. *Newman Business Review*, 7(1), 81–98. <https://doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>

Duran, M. M. (2006). El liderazgo y su papel en la construcción de organizaciones en aprendizaje. *Revista Costarricense de Psicología*, 25(38), 11-21.

Equipo Significados. (2024, 2 de diciembre). Qué es la Asertividad. En *Enciclopedia Significados*. <https://www.significados.com/asertividad/>

Florencia, M. (2012). *Biología del comportamiento estrés–090*. Universidad de Buenos Aires, Facultad de Psicología.

García, E., & Monroy, Y. (2021). Factores de riesgo psicosocial asociados al teletrabajo, en profesores del Colegio Nacionalizado Femenino de la Ciudad de Villavicencio.

Gonzalez, P. (2021). *Características del síndrome Burnout*. Universidad EAFIT Escuela de Humanidades Psicología, Medellín, Antioquia.

Hutchinson, S. (s.f). El liderazgo, un desempeño efectivo. Recuperado de <https://mep.janium.net/janium/Documentos/liderazgo.pdf>

Lebeña, A. (2023). Liderazgo y asertividad. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/liderazgo-y-asertividad-alberto-mart%C3%ADnez-lebe%C3%B1a-skhgf>

Menacho, L., & Jenner, V. (2021). *Gestión administrativa y liderazgo asertivo en la Municipalidad Provincial de Chiclayo*. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

OMS. (s.f). Estrés laboral. Recuperado de https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938?_com_liferay_asset_publisher_web_portlet_AssetPublisherPortlet_INSTANCE_sqxafjubsrEu_assetEntryId=28747616&redirect=https%3A%2F%2Fwww1.funcionpublica.gov.co%2Fpreguntas-frecuentes%2F-%2Fasset_publisher%2FsqxafjubsrEu%2Fcontent%2Fel-estres-laboral%2F28585938

Polo Inca, M. A. (2021). *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* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].

Repositorio Institucional UASB. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8616/1/T3772-MGTH-Polo-El%20estres.pdf>

Regueiro, A. (s.f). Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y cómo nos afecta?. Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga, Nº Col: AO/01472.

Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Herмосilla, S. de. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>

Rodríguez Fernández, L. E. (2017). Riesgo psicosocial: Revisión conceptual de los factores de riesgo psicosocial laboral y algunas herramientas utilizadas para su medición en Colombia. *Revista Libre Empresa*, 14(1), 111–131. https://www.unilibre.edu.co/california/images/revista-libre-empresa/pdf_articulos/Volumen14-1/Libro_Libre_Empresa_vol.14_pag111-131.pdf

Saborío Morales, L., Lachiner, & Hidalgo Murillo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900152015000100014&lng=en&tlng=es

Velázquez-Córdova, B. Y., & Bequer-Díaz, G. J. (2023). El liderazgo asertivo como alternativa de cambio en la calidad de la educación. *Atenas*, 61, e11980, 1-13.

Ylatoma, C., & Camilo, L. (2022). Liderazgo asertivo y gestión administrativa en la Dirección Ejecutiva de Gestión de Bosques y Fauna Silvestre – Amazonas. Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.