



**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**

Autor(s)

Lina Alejandra Gómez Giraldo Mónica Tatiana Martínez Ávila y Angela Patricia  
Santamaria Roa

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

Julio 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**

Autor(s)

Lina Alejandra Gómez Giraldo Mónica Tatiana Martínez Ávila y Angela Patricia  
Santamaria Roa

Monografía Presentado Como Requisito Para Optar Al Título De Especialista En Gestión  
Psicosocial En Contextos De Trabajo

Asesor(a)

Adrián Marcel García 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

Julio de 2025

## ÍNDICE

CAPÍTULO 1.....	9
1.2. Planteamiento del problema. ....	9
1.2.1. Pregunta formulada.....	10
1.3. Objetivo general.....	10
1.3.1. Objetivos específicos.....	11
1.4. Justificación. ....	11
1.5. Antecedentes específicos o investigativos.....	12
CAPÍTULO 2.....	14
2.1. Generalidades metodológicas del proyecto nodo. ....	14
2.3. Participantes.....	16
2.3.1. Organigrama de empresa de servicios en teletrabajo.....	16
2.3.2. Participantes.....	19
2.4. Técnicas. (Instrumentos o herramientas) (Título de segundo nivel) .....	20
2.5. Fases del trabajo de campo. (Título de segundo nivel).....	20
2.6. Categorización y clasificación. (Título de segundo nivel) .....	22
CAPÍTULO 3.....	24
3.1. Resultados.....	24

CAPÍTULO 4..... 34

4.1. Disertación..... 34

4.2. Referencias..... 38

## RESUMEN

La presente investigación se orienta en el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores dentro de una empresa de servicios colombiana que opera bajo la modalidad de teletrabajo. Actualmente, las organizaciones enfrentan desafíos importantes en el área del talento humano debido a la evolución de las modalidades de trabajo, donde el teletrabajo se ha consolidado como una solución para garantizar la continuidad de las operaciones. Sin embargo, esta modalidad también ha traído consigo nuevos retos en la comunicación entre líderes y empleados. (Calvo, Vanegas, & Yojan, 2023)

La investigación se da debido a la problemática identificada en diferentes estudios que señalan la contribución de la falta de liderazgo asertivo al incremento de los niveles de estrés en los colaboradores. Factores como la ausencia de una comunicación efectiva, la falta de apoyo en la toma de decisiones y la ambigüedad en las funciones laborales son identificados como generadores de ansiedad, estrés e insatisfacción en los empleados, lo cual impacta negativamente en su desempeño y en la productividad organizacional. (Contreras, 2008)

El estudio se fundamenta en una metodología de investigación mixta, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas, con el fin de lograr un análisis integral del fenómeno estudiado. Se enmarca en una investigación de campo, donde la recopilación de datos se realiza directamente de los colaboradores en teletrabajo, utilizando encuestas y análisis de percepciones para evaluar empíricamente la influencia del liderazgo asertivo en los niveles de estrés.

La finalidad de la investigación es evaluativa, buscando medir el impacto del liderazgo asertivo en los niveles de estrés y analizar su relación, con el objetivo de diseñar estrategias de liderazgo que promuevan el bienestar laboral. El estudio tiene un alcance correlacional, buscando identificar la asociación entre el liderazgo asertivo y los niveles de estrés, sin establecer causalidad directa.

Los resultados del estudio se basan en el análisis de las respuestas de los colaboradores a los cuestionarios de liderazgo asertivo y estrés laboral, buscando identificar los niveles de estrés presentes y su relación con la eficacia del liderazgo. (Cañadas Díaz, 2024)

**Palabras Clave:**

- Liderazgo asertivo
- Estrés laboral
- Teletrabajo
- Ambiente organizacional
- Comunicación efectiva

## **ABSTRACT**

The present research is oriented towards the impact of assertive leadership by managers on the stress levels of employees within a Colombian service company that operates under the teleworking modality. Currently, organizations face significant challenges in the area of human talent due to the evolution of work modalities, where teleworking has become established as a solution to guarantee the continuity of operations. However, this modality has also brought about new challenges in communication between leaders and employees.

The research arises from the problem identified in different studies that point to the contribution of the lack of assertive leadership to the increase in stress levels in employees. Factors such as the absence of effective communication, the lack of support in decision-making, and ambiguity in job functions are identified as generators of anxiety, stress, and dissatisfaction in employees, which negatively impacts their performance and organizational productivity.

The study is based on a mixed research methodology, combining quantitative and qualitative techniques, in order to achieve a comprehensive analysis of the phenomenon under study. It is framed in field research, where data collection is carried out directly from employees in telework, using surveys and perception analysis to empirically evaluate the influence of assertive leadership on stress levels.

The purpose of the research is evaluative, seeking to measure the impact of assertive leadership on stress levels and analyze their relationship, with the aim of designing leadership strategies that promote workplace well-being. The study has a correlational scope, seeking to identify the association between assertive leadership and stress levels, without establishing direct causality.

The results of the study are based on the analysis of employee responses to questionnaires on assertive leadership and work stress, seeking to identify the levels of stress present and their relationship with the effectiveness of leadership.

**Keywords:**

- Assertive leadership
- Work-related stress
- Teleworking
- Organizational environment
- Effective communication

## CAPÍTULO 1

### 1.2. Planteamiento del problema.

Actualmente, las organizaciones se enfrentan a retos significativos en la gestión del talento humano debido a los cambios en las modalidades de trabajo. El teletrabajo ha sido una solución viable para garantizar la continuidad de las operaciones, pero también ha generado nuevos desafíos en la interacción entre líderes y empleados.

Diversos estudios han evidenciado que la falta de liderazgo asertivo en las empresas contribuye al incremento de los niveles de estrés en los colaboradores. Factores como la ausencia de una comunicación efectiva, la falta de apoyo en la toma de decisiones y la ambigüedad en las funciones laborales pueden generar ansiedad, estrés e insatisfacción en los empleados, impactando negativamente su desempeño y la productividad organizacional.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “el estrés laboral afecta al 60% de los trabajadores a nivel mundial, convirtiéndose en una de las principales causas de disminución del rendimiento empresarial (OMS, 2022). ((OIT), 2022) En Latinoamérica, México lidera las estadísticas de estrés laboral, afectando al 75% de la población económicamente activa (Financiero, 2021). En Colombia, un estudio de la Universidad Nacional evidenció que el 45% de los empleados en teletrabajo reportaron niveles elevados de estrés debido a la falta de comunicación efectiva y liderazgo asertivo (González & & Ramírez, 2021)).”

“Un informe de la Asociación Colombiana de Gestión Humana reveló que el 38% de los empleados en teletrabajo manifestaron sentirse sobrecargados de trabajo, mientras que el 42% reportó dificultades para establecer límites entre la vida laboral y personal, lo que agrava su nivel de estrés (Caceres, Duran, Estupiñan, & Diana, 2023). Además, se encontró que el 30% de los trabajadores relaciona directamente su nivel de estrés con la calidad del liderazgo en su empresa.”

Dado este panorama, la presente investigación busca determinar cómo el liderazgo asertivo de los jefes impacta en los niveles de estrés de los colaboradores en una empresa de servicios colombiana que opera en teletrabajo, con el objetivo de proponer estrategias que permitan mitigar los efectos negativos del estrés laboral y fomentar un ambiente organizacional saludable. (Calle Pantoja, 2022)

### ***1.2.1. Pregunta formulada.***

¿Para qué demostrar el 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?

### **1.3. Objetivo general.**

Determinar el 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.

### ***1.3.1. Objetivos específicos.***

- o Identificar los niveles de liderazgo asertivo de los jefes.
- o Demostrar los niveles de estrés presentes en los colaboradores.
- o Definir el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores.

### **1.4. Justificación.**

El liderazgo juega un papel fundamental en la gestión de clima organizacional y el bienestar de los empleados de la organización o compañía, la falta de un buen liderazgo puede generar irritaciones en las personas y problemáticas significativas, especialmente en el aumento de los niveles de estrés laboral, algunos factores son como la falta de comunicación o comunicación asertiva, la ausencia de apoyo en las tomas de las decisiones y la falta de claridad de las funciones si un colaborador tiene unas expectativas le van a incrementar ansiedad y la insatisfacción de la persona y de esta manera afecta sus rendimiento y por ende la productividad de la empresa. (UNAL, 2024)

De esta manera se busca analizar las carencias de liderazgo y cómo influye en el estrés laboral dentro de las organizaciones con el fin proponer estrategias que permite mitigar sus efectos negativos, además se justifica en la necesidad de fomentar ambientes de trabajo saludables que impulsen el bienestar y de esta manera promoviendo estilo de liderazgo que facilite la gestión emocional, la motivación y el desarrollo personal.

Esta investigación proporcionara información valiosa para Problemáticas generadas por la falta de liderazgo en relación con los niveles de estrés de los colaboradores en las compañías o empresas. Y permitan reconocer la edificación en sus estilos de liderazgo y su impacto en la salud mental de los empleados, de este modo se podrá diseñar estrategias efectivas de contribuirá a la creación del entorno laboral más equilibrado sostenible y productivo. (Avolio, Gardner, Luthans, May, & y Walumbwa, 2005)

### **1.5. Antecedentes específicos o investigativos.**

Título: "El liderazgo auténtico y su impacto en el bienestar laboral". Autores: Avolio, B.J., Gardner, W.L., Luthans, F., May, D.R., & Walumbwa, F. (2005). Objetivo General: Evaluar la relación entre el liderazgo auténtico y el bienestar emocional de los empleados. Resultado más relevante: Se encontró que los empleados que trabajan bajo líderes auténticos reportan niveles significativamente menores de estrés y una mayor satisfacción laboral.

Conclusión general: El liderazgo auténtico fomenta una cultura organizacional basada en la confianza y la transparencia, lo que reduce la percepción de estrés laboral y mejora el compromiso de los empleados. Interpretación: Este estudio respalda la investigación al evidenciar que un liderazgo genuino puede ser clave para reducir el estrés laboral en entornos de teletrabajo. (Moguel, 2021)

Título: "Estrés laboral y liderazgo en empresas colombianas". Autores: González, M. & Ramírez, P. (2021). Objetivo General: Analizar el impacto del liderazgo en los niveles de estrés de los trabajadores en empresas colombianas. Resultado más relevante: El 45% de los empleados en teletrabajo en Colombia reportaron niveles elevados de estrés debido a la falta de comunicación efectiva y liderazgo asertivo. Conclusión general: La implementación de estrategias de liderazgo asertivo es fundamental para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en entornos de teletrabajo. Interpretación: Este estudio proporciona evidencia local sobre la importancia de un liderazgo eficiente para reducir el estrés en empresas colombianas, lo que refuerza la necesidad de esta investigación.

## CAPÍTULO 2

### 2.1. Generalidades metodológicas del proyecto nodo.

El estudio se fundamenta en una metodología de investigación mixta, lo que implica la combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas para un análisis integral del fenómeno estudiado.

El presente estudio se enmarca en una **investigación de campo**, dado que se basa en la recopilación de datos directamente de los colaboradores en modalidad de teletrabajo de una empresa de servicios colombiana. A través de encuestas y análisis de percepciones, se busca evaluar de manera empírica cómo el liderazgo asertivo influye en los niveles de estrés en entornos de teletrabajo. (Ulate-Araya, 2020)

La investigación de campo permite obtener información de primera mano sobre la relación entre el liderazgo y el estrés laboral, asegurando la validez y relevancia de los hallazgos. Además, este enfoque facilita la identificación de factores contextuales específicos que pueden influir en los resultados, proporcionando una base sólida para la formulación de estrategias de mejora organizacional.

La finalidad de la investigación es evaluativa, ya que busca medir el impacto del liderazgo asertivo en los niveles de estrés de los colaboradores y analizar su relación. Este enfoque permite determinar la efectividad de los estilos de liderazgo en la gestión del bienestar laboral, identificando fortalezas y áreas de mejora dentro de la organización. A partir de los resultados obtenidos, se podrán diseñar estrategias de liderazgo asertivo y reduzcan el estrés en el trabajo, mejorando así la calidad de vida de los empleados y la eficiencia organizacional. (Belzunegui Eraso & Erro Garcés, 2020)

La temporalidad de la investigación es ex post porque el estudio analiza eventos y condiciones que ya han ocurrido en una empresa de servicios colombiana en modalidad de teletrabajo. Es decir, los niveles de estrés de los colaboradores y el liderazgo asertivo de los jefes no se manipulan ni se observan en tiempo real, sino que se estudian después de que han sucedido.

Este enfoque permite recopilar datos sobre situaciones pasadas y actuales sin intervenir en su desarrollo. Así, se pueden identificar patrones, analizar la relación entre el liderazgo y el estrés en modalidad de teletrabajo y proponer estrategias de mejora con base en un diagnóstico retrospectivo. (Lazarus, 1984)

Asimismo, el estudio tiene un alcance correlacional, ya que busca analizar la relación existente entre el liderazgo asertivo de los jefes y los niveles de estrés en los colaboradores. No se pretende establecer una relación de causalidad directa, sino identificar si existe una asociación significativa entre ambas variables y en qué medida una puede influir en la otra.

Instrumentos: Cuestionarios Formato Test Estrés Laboral y Formato de Liderazgo Asertivo.

El diseño de investigación utilizado en este estudio es no experimental, debido a que no se manipulan variables ni se interviene en la dinámica de los participantes. Simplemente se observan y analizan los datos obtenidos sobre el liderazgo asertivo y el estrés laboral tal como ocurren en su contexto natural.

Esto significa que no se aplican tratamientos o cambios en el entorno, sino que se recopila información para identificar patrones y relaciones entre las variables, por lo cual el estudio es corte transversal, puesto que la recolección de datos se realiza en un único momento en el tiempo, en lugar de hacer mediciones repetidas a lo largo de un periodo extendido. Esto permite obtener una "fotografía" del estado actual del problema, facilitando la comparación entre diferentes grupos de colaboradores en la empresa.

Es adecuado para investigaciones que buscan correlaciones entre variables sin necesidad de seguir a los participantes durante un tiempo prolongado.

En resumen, este diseño permite analizar la relación entre liderazgo asertivo y estrés sin alterar las condiciones existentes en la empresa, proporcionando datos relevantes para evaluar el problema y proponer estrategias de mejora organizacional.

### **2.3. Participantes.**

La muestra del estudio está compuesta por 30 colaboradores que trabajan en modalidad de teletrabajo de en una empresa de servicios colombiana. A continuación, se mostrará de manera específica la distribución de géneros de los participantes en una tabla.

#### ***2.3.1. Organigrama de una empresa de servicios colombiana en modalidad de 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

### ***2.3.2. 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

#### **2.4. Técnicas.**

Para la recopilación de datos del estudio, se emplea un TEST de Estrés Laboral adaptado por la Alcaldía Distrital de Bogotá D.C., este TEST es un cuestionario de Problemas Psicossomáticos (CPP) aprobado por Hock (1988, adaptado al español por García y cols., 1993). Además, se utiliza el Cuestionario de Liderazgo Asertivo, que ha sido adaptado y validado mediante el análisis de Alfa Cronbach, garantizando la fiabilidad de la evaluación de las preguntas y dar un resultado objetivo.

#### **2.5. Fases del trabajo de campo.**

- o Objetivo específico 1: Identificar los niveles de liderazgo asertivo de los jefes.

Fase de planificación y preparación: Analizar los estudios realizados a los colaboradores que tienen subordinados y lideran procesos en una empresa de servicios colombiana en la modalidad de teletrabajo, por lo cual se elabora un cuestionario virtual.

Fase de recolección de datos: Utilizando un Cuestionario sobre Liderazgo Asertivo a través de un aplicativo Microsoft Forms 365, enviado a los colaboradores por vía correo electrónico corporativo.

- o Objetivo específico 2: Demostrar los niveles de estrés presentes en los colaboradores.

Fase de planificación y preparación: Analizar los estudios realizados por estrés laboral a los colaboradores que participaron en la investigación, por lo cual se elabora un cuestionario virtual.

Fase de recolección de datos: Utilizando un TEST sobre Estrés Laboral a través de un aplicativo Microsoft Forms 365, enviado a los colaboradores por vía correo electrónico corporativo.

- o Objetivo Específico 3: Definir el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores.

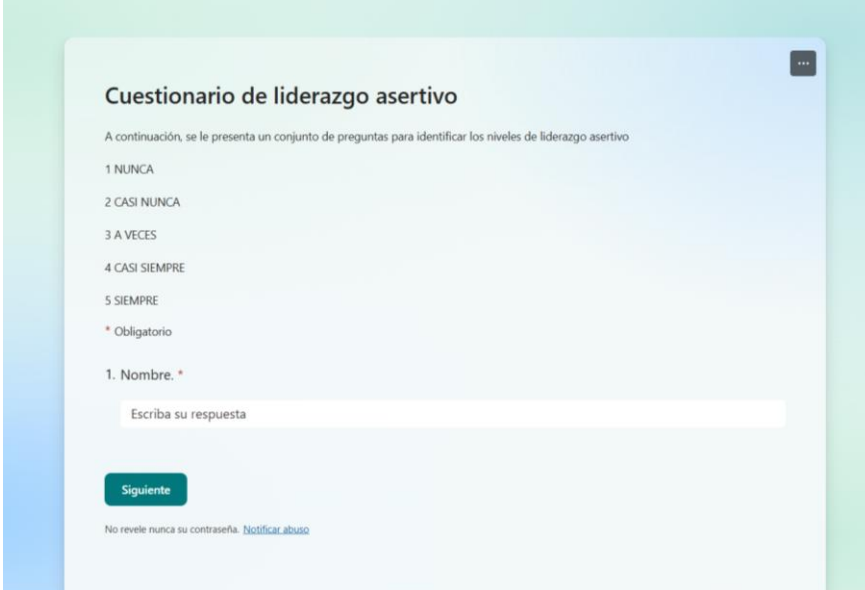
Fase de planificación y preparación: Después de la limpieza de los datos, se llevará a cabo una tabulación de los resultados obtenidos por los cuestionarios.

Fase de recolección de datos: Se construye una tabla con base a los resultados obtenidos por los dos cuestionarios, con el fin de analizar el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés a sus colaboradores.

## 2.6. Categorización y clasificación.

Utilizando una herramienta de Excel (Microsoft Forms 365) extradido del Cuestionario Liderazgo Asertivo y TEST de Estrés Laboral.

Imagen 1 - Microsoft Forms 365 de Liderazgo Asertivo.



The image shows a screenshot of a Microsoft Forms 365 questionnaire titled "Cuestionario de liderazgo asertivo". The form is displayed on a light blue background. At the top, the title "Cuestionario de liderazgo asertivo" is followed by a subtitle: "A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para identificar los niveles de liderazgo asertivo". Below this, there is a list of response options: "1 NUNCA", "2 CASI NUNCA", "3 A VECES", "4 CASI SIEMPRE", and "5 SIEMPRE". A note indicates "\* Obligatorio". The first question is "1. Nombre. \*", with a text input field labeled "Escriba su respuesta". A green "Siguiente" button is located below the input field. At the bottom, there is a small disclaimer: "No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)".

*Fuente: Información tomada y recopilada del cuestionario liderazgo asertivo.*

Imagen 2 - Microsoft Forms 365 de Estrés Laboral

**FORMATO TEST ESTRÉS LABORAL**

\* Obligatorio

1. Nombre \*

Escriba su respuesta

2. 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 NUNCA  
2 CASI NUNCA  
3 POCAS VECES  
4 ALGUNAS VECES  
5 RELATIVAMENTE FRECUENTE  
6 MUY FRECUENTE

	1	2	3	4	5	6
Imposibilidad de conciliar el sueño	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jaqueca y dolores de cabeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indigestión y molestias estomacales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sensación de cansancio extremo o agotamiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disminución de interés sexual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Respiración entrecortada o sensación de ahogo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Fuente:** Información tomada y recopilada del cuestionario estrés laboral.

Las siguientes imágenes muestran los cuestionarios previamente mencionados con anterioridad, diseñados para evaluar el nivel de estrés laboral y el liderazgo asertivo de los trabajadores que participaron en el estudio. Estos cuestionarios contienen varias preguntas enfocadas a cada área de trabajo, tanto administrativas como operativas. El objetivo es recopilar los datos y de obtener resultados de los colaboradores, que incluyen directores, líderes, jefes y operarios de una empresa de servicios colombiana en modalidad de teletrabajo.

## CAPÍTULO 3

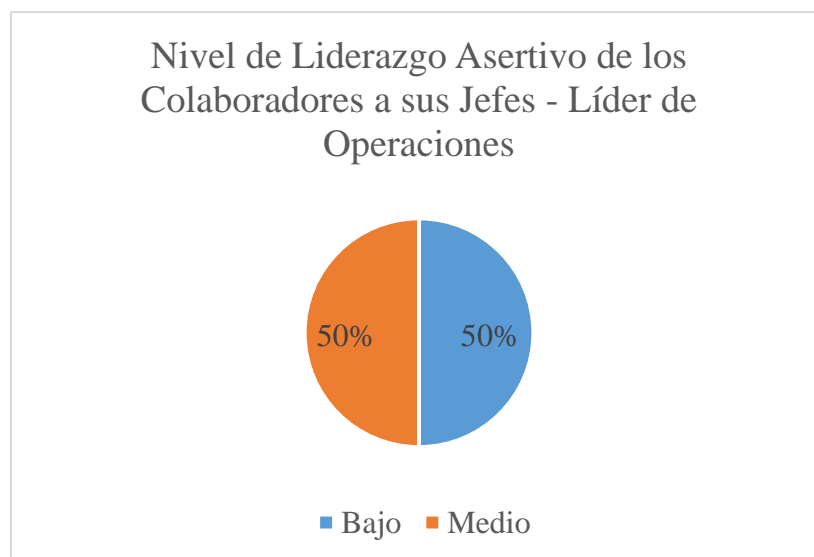
### 3.1. Resultados.

Para el desarrollo de los resultados de cada uno de los objetivos específicos, se analizan las 22 respuestas de los colaboradores en los cuestionarios, una encuesta es de nivel de liderazgo asertivo de los jefes y el otro de nivel de estrés laboral. El análisis fue de manera cualitativa como cuantitativa de los datos recopilados con el objetivo de evaluar los niveles que presentan los trabajadores por estrés y la eficacia de liderazgo asertivo de sus jefes en cada una de las áreas de trabajo. Además, se empleó la metodología de regla de tres para calcular un porcentaje objetivo de las respuestas y así poder analizar esos niveles.

A continuación, se presentan gráficos que muestran de manera porcentual de los niveles de liderazgo asertivo y estrés laboral que tiene los colaboradores de una empresa colombiana de servicio en modalidad de teletrabajo.

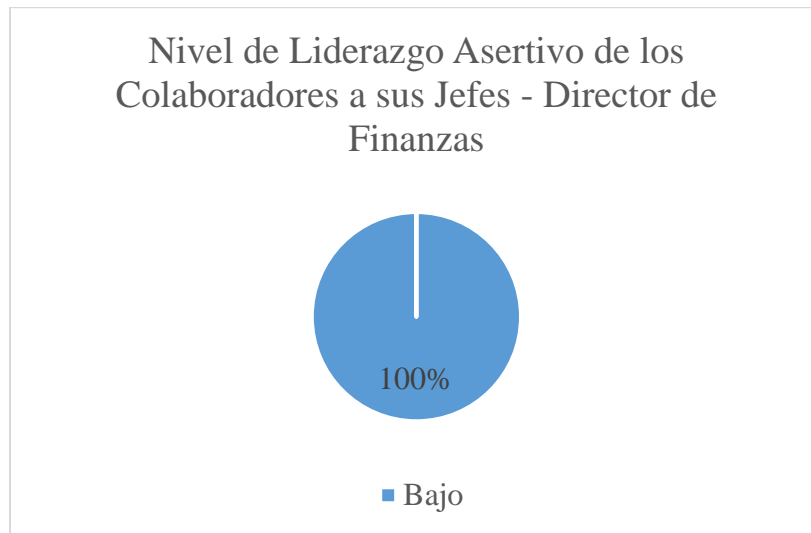
#### o **Identificar los niveles de liderazgo asertivo de los jefes.**

Ilustración 1 - Resultado Nivel de Liderazgo Asertivo de los Colaboradores a sus Jefes - Líder de Operaciones



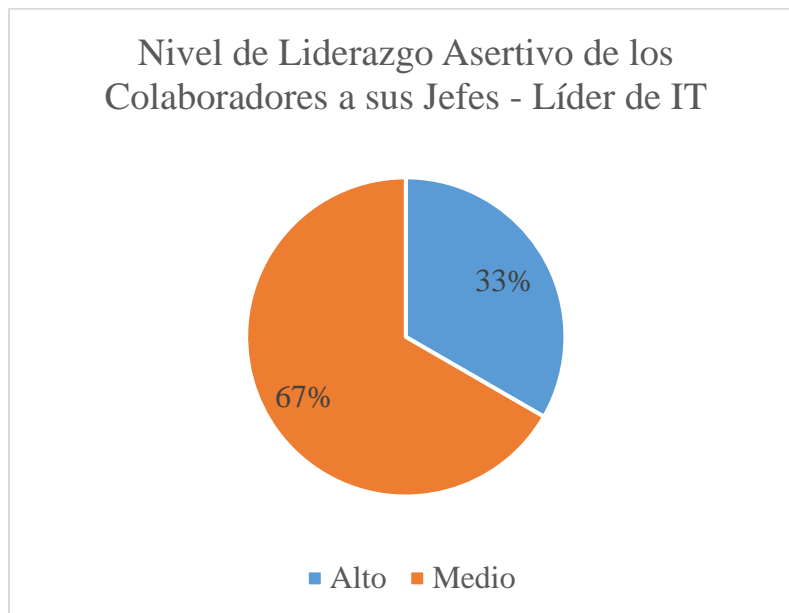
*Nota: Distribución porcentual del nivel de liderazgo asertivo de los colaboradores a sus jefes - Líder de Operaciones*

Ilustración 2 - Resultado Nivel de Liderazgo Asertivo de los Colaboradores a sus Jefes - Director de Finanzas



**Nota:** Distribución porcentual del nivel de liderazgo asertivo de los colaboradores a sus jefes - Director de Finanzas

Ilustración 3 - Resultado Nivel de Liderazgo Asertivo de los Colaboradores a sus Jefes - Líder de IT



**Nota:** Distribución porcentual del nivel de liderazgo asertivo de los colaboradores a sus jefes - Líder de IT

Ilustración 4 - Resultado Nivel de Liderazgo Asertivo de los Colaboradores a sus Jefes - Líder de Marketing Digital



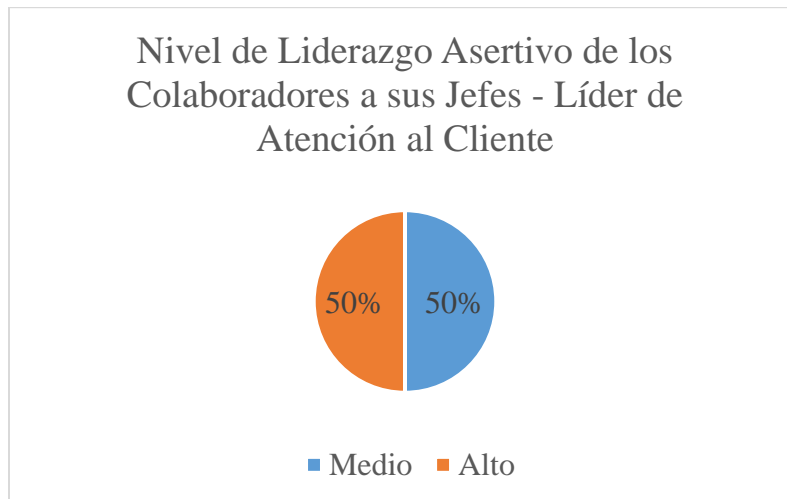
*Nota: Distribución porcentual del nivel de liderazgo asertivo de los colaboradores a sus jefes - Líder de Marketing Digital*

Ilustración 5 - Resultado Nivel de Liderazgo Asertivo de los Colaboradores a sus Jefes - Líder de Recursos Humanos



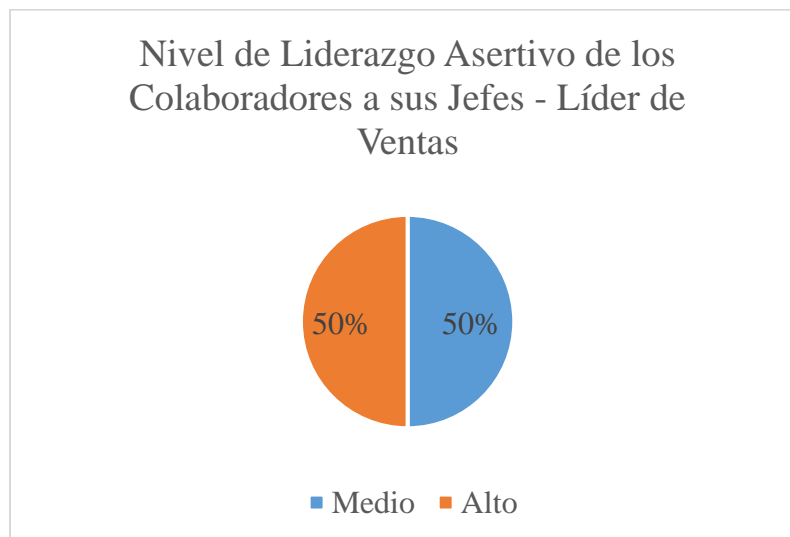
*Nota: Distribución porcentual del nivel de liderazgo asertivo de los colaboradores a sus jefes - Líder de Recursos Humanos*

Ilustración 6 - Resultados Nivel de Liderazgo Asertivo de los Colaboradores a sus Jefes - Líder de Atención al Cliente



*Nota:* Distribución porcentual del nivel de liderazgo asertivo de los colaboradores a sus jefes - Líder de Atención al Cliente

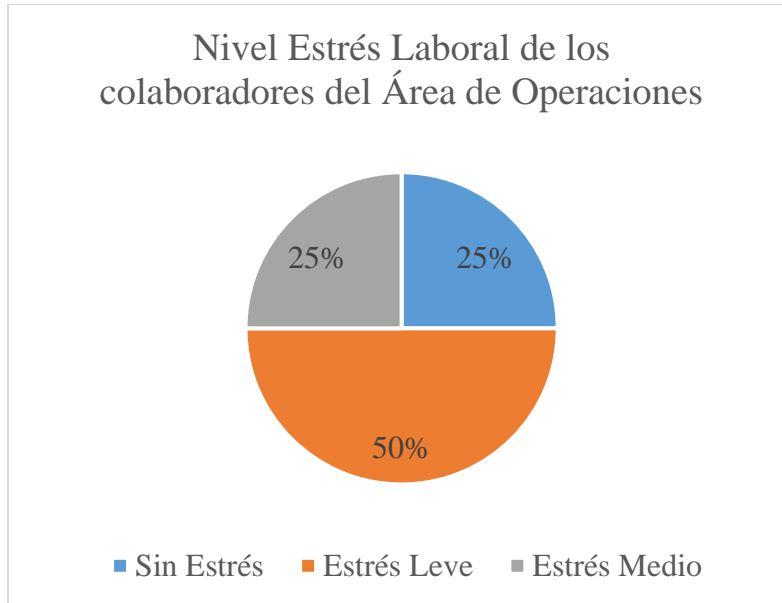
Ilustración 7 - Resultados Nivel de Liderazgo Asertivo de los Colaboradores a sus Jefes - Líder de Ventas



*Nota:* Distribución porcentual del nivel de liderazgo asertivo de los colaboradores a sus jefes - Líder de Ventas

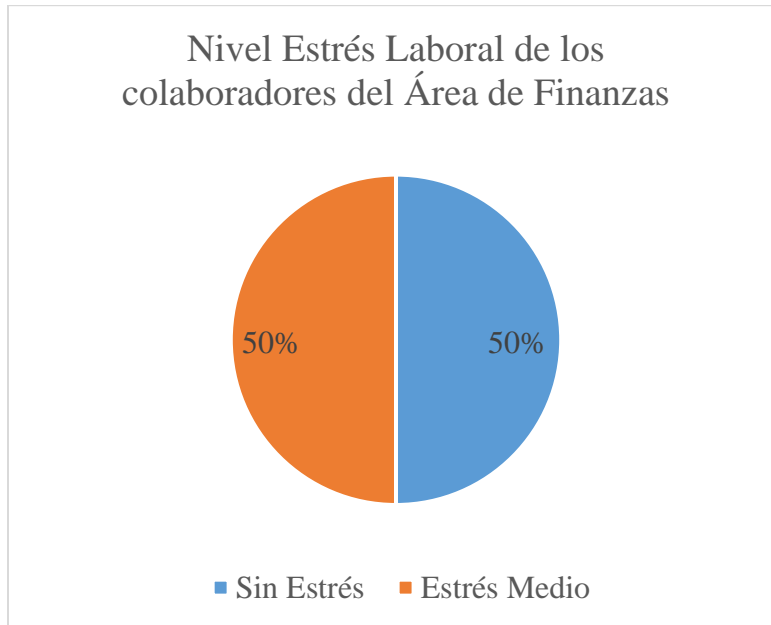
o **Demostrar los niveles de estrés presentes en los colaboradores.**

Ilustración 8 - Resultados Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Operaciones



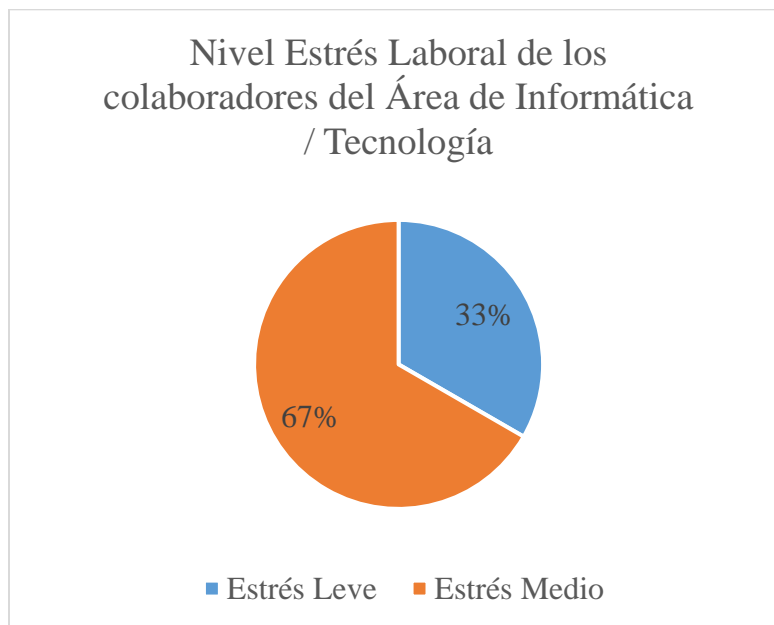
*Nota: Distribución Porcentual del Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Operaciones*

Ilustración 9 - Resultados Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Finanzas



*Nota:* Distribución Porcentual del Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Finanzas

Ilustración 10 - Resultados Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Informática / Tecnología



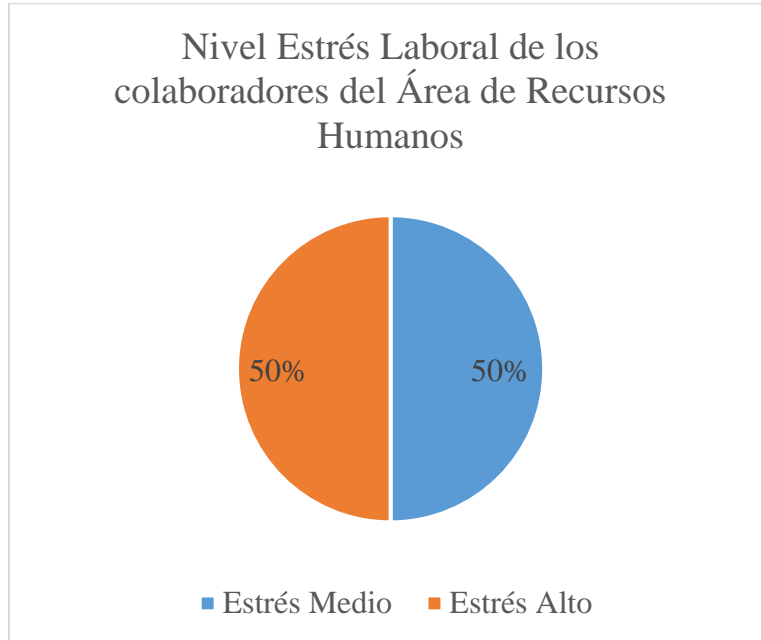
*Nota:* Distribución Porcentual del Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Informática / Tecnología

Ilustración 11 - Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Marketing Digital



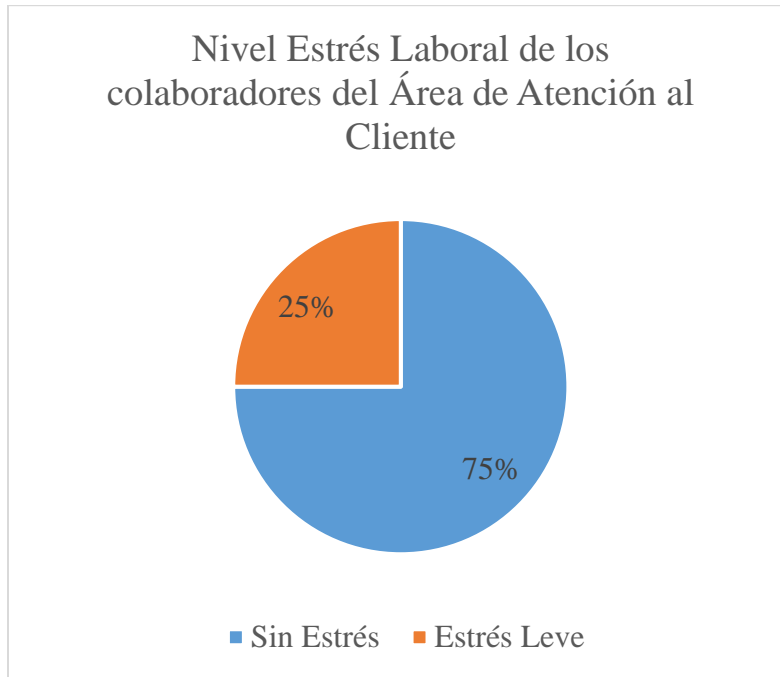
*Nota:* Distribución Porcentual del Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Marketing Digital

Ilustración 12 - Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Recursos Humanos



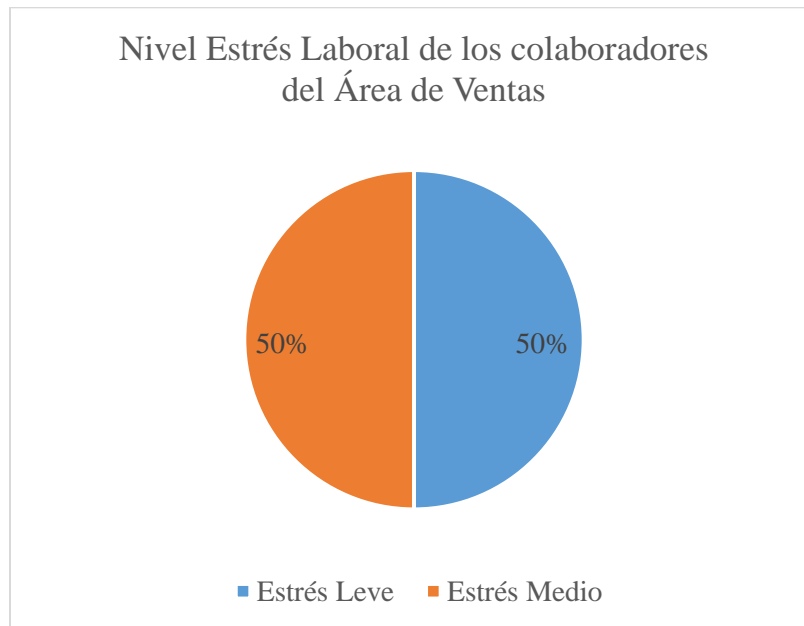
*Nota:* Distribución Porcentual del Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Marketing Digital

Ilustración 13 - Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Atención al Cliente



*Nota: Distribución Porcentual del Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Atención al Cliente*

Ilustración 14 - Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Ventas



*Nota: Distribución Porcentual del Nivel Estrés Laboral de los Colaboradores del Área de Ventas*

- **Definir el impacto del liderazgo asertivo de los jefes en los niveles de estrés de los colaboradores.**

Teniendo en cuenta los resultados que arroja la investigación sobre los niveles de estrés en distintas áreas, es posible evidenciar que el estilo de liderazgo tiene un papel importante en el bienestar de los colaboradores (Ch Sarsosa-Prowesk & y Charria-Ortiz, 2018):

### **1. Áreas con menor nivel de estrés (Atención al Cliente, Finanzas)**

Estas presentan los niveles más altos de “**sin estrés**” (75% y 50%), lo cual podría estar relacionado con jefes que:

- Animar a una comunicación abierta.
- Dividen la carga laboral de forma equitativa.
- Tienen presente el reconocimiento del trabajo.

Esto nos indica que hay un **liderazgo asertivo efectivo**, que se enfoca en mitigar los factores psicosociales que originan el estrés laboral.

### **2. Áreas con estrés moderado y alto (Informática/TI, Recursos Humanos, Ventas)**

En estas áreas predomina el **estrés moderado y alto** (entre 50% y 67%), lo que puede estar vinculado con:

- **Estilos de liderazgo ineficaces:** ya sea autoritarios, desorganizados o pasivos.
- Falta de retroalimentación clara y apoyo emocional.
- Dificultades para resolver conflictos o gestionar la presión laboral.

Esto evidencia una **posible ausencia de liderazgo asertivo**, lo que contribuye al incremento del estrés en los equipos.

### 3. Áreas con dispersión equilibrada (Operaciones, Marketing Digital)

Estos casos muestran una combinación de diferentes niveles de estrés (sin estrés, leve y moderado), lo cual podría sugerir que:

- El liderazgo es **variable**.
- No se están aplicando estrategias de gestión de forma consistente.
- Existen **factores externos (carga laboral)** que pueden interferir con la efectividad del liderazgo.

### 4. Hallazgos importantes

Área	Nivel de Estrés Predominante	Interpretación del Liderazgo
Atención al Cliente	Bajo (75% sin estrés)	Liderazgo asertivo presente
Finanzas	Equilibrado (50% sin estrés)	Comunicación clara y apoyo
Informática / TI	Moderado (67%)	Posible ausencia de liderazgo asertivo
Recursos Humanos	Alto (50% alto + 50% medio)	Riesgo por liderazgo autoritario o poco empático
Marketing Digital	Leve (67%)	Estilo mixto, parcialmente asertivo
Operaciones	Leve (50%)	Liderazgo en transición
Ventas	Moderado (50%)	Necesidad de fortalecer habilidades de liderazgo

Se logra concluir que, el liderazgo asertivo es un factor protector ante el estrés laboral. Cuando los líderes son empáticos, claros y fomentan una comunicación efectiva, los niveles de estrés disminuyen significativamente.

### 5. Recomendaciones

Implementar **programas de formación en liderazgo asertivo** para mandos medios y altos puede:

Reducir los niveles de estrés.

- Mejorar la comunicación interna.
- Elevar la motivación y el compromiso laboral.
- Disminuir la rotación de personal y el ausentismo.

## CAPÍTULO 4

### 4.1. Disertación.

A partir del análisis realizado, se puede concluir que el liderazgo asertivo ejercido por los jefes tiene un impacto significativo en los niveles de estrés de los colaboradores que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo en una empresa de servicios colombiana. Los resultados evidencian que un liderazgo caracterizado por la comunicación clara, la empatía, la toma de decisiones equilibradas y el apoyo constante favorece un entorno laboral más saludable, incluso en contextos virtuales. De esta manera, se refuerza la importancia de promover competencias de liderazgo asertivo como una estrategia efectiva para mitigar el estrés laboral, mejorar el bienestar del talento humano y optimizar el desempeño organizacional en escenarios de trabajo remoto.

El análisis permitió identificar que los niveles de liderazgo asertivo entre los jefes varían significativamente siendo aquellos líderes que practican una comunicación efectiva.

Muestran empatía y generan un clima de confianza ya que estos hallazgos muestran la importancia del desarrollo de habilidades de liderazgo asertivo como una competencia clave para la gestión del equipo.

Los resultados evidencian que los colaboradores presentan distintos niveles de estrés, siendo los factores más influyentes la carga laboral, la falta de comunicación clara y la ausencia de apoyo por parte de los líderes. Estos niveles tienden a incrementarse en el contexto del teletrabajo, donde la separación física y las exigencias tecnológicas pueden generar mayor tensión emocional y mental.

Se concluye que el liderazgo asertivo tiene un impacto directo y positivo en la reducción del estrés laboral. Los colaboradores que perciben un liderazgo empático, claro y comprensivo reportan menores niveles de estrés, mayor satisfacción laboral y una mejor disposición frente a sus responsabilidades. Esto demuestra que fomentar el liderazgo asertivo no solo mejora el clima organizacional, sino que también actúa como un factor protector frente al estrés en contextos de teletrabajo.

En los estudios de Avolio Gardner, destaca un papel fundamental que desempeña el liderazgo auténtico en el bienestar emocional de los colaboradores, los hallazgos revelan que trabajar bajo líderes genuinos y transparentes disminuye el nivel de estrés si no también él va la satisfacción laboral lo cual es muy importante para las organizaciones actuales, si los líderes basados en la confianza, la ética se fortalece el compromiso de los empleados si no también crea un ambiente emocional saludable. El estudio resalta la idea de fomentar líderes auténticos esto puede ser una buena estrategia para enfrentar desafíos emocionales que surgen en el día a día en el escenario laboral y remotos.

El estudio realizado por González y Ramírez se muestra que la revelación de liderazgo asertivo en el contexto de Colombia principalmente en teletrabajo, una parte de los colaboradores experimenta altos niveles de estrés debido a la falta de comunicación efectiva y un liderazgo adecuado, los autores nos resaltan la necesidad de fortalecer las habilidades de liderazgo en la compañía, es muy importante diseñar e implementar estrategias de liderazgo asertivo y de esta manera mejorar la calidad de vida laboral.

Actualmente las organizaciones enfrentan grandes desafíos en la gestión de talento humano debido a las transformaciones de las modalidades laborales especialmente en la de teletrabajo, esta modalidad de trabajo permite garantizar la continuidad de las operaciones, pero también han expuesto a las empresas nuevas problemáticas. Hay diversos estudios han demostrado la falta de liderazgo asertivo incrementan los niveles de estrés laboral, la ausencia de comunicación afectiva, este escaso apoyo en la toma de decisiones y la falta de claridad en las funciones asignadas a los colaboradores de la modalidad de teletrabajo son factores que generan ansiedad, insatisfacción, y las consecuencias y el bajo desempeño laboral. Frente a las realidades surgen necesidades de investigación como el liderazgo asertivo de los jefes influyen en los niveles de estrés de los colaboradores en la empresa, la investigación no solo busca medir dicho impacto si no también conocer y proponer estrategias que permita mitigar los efectos negativos del estrés laboral y fomentar un ambiente organizacional saludable.

Antes los retos que impone el teletrabajo y el creciente impacto del estrés laboral en los colaboradores se recomiendan a la organización implementar programas de fortalecimiento de liderazgo asertivo como estrategias claves para mejorar el bienestar emocional de los colaboradores, es fundamental capacitar a los líderes en habilidades de comunicación efectiva, gestión emocional, toma de decisiones participativa y establecimientos claros de roles y expectativas laborales.

Así mismo se sugiere fomentar una cultura organizacional basada en la confianza, el apoyo mutuo y el respeto, en la que los líderes no solo dirigirá, si no también acompañe y respalde a su equipo en los desafíos diarios, establecer canales de comunicación abierta y constante promover espacios para poder reconocer los logros de los colaboradores pueden contribuir significativamente a reducir los niveles de estrés aumenta la motivación y fortalecer el compromiso organizacional.

De igual manera, es importante diseñar políticas que ayuden a los trabajadores a mantener un equilibrio saludable entre la vida personal y laboral, especialmente en el contexto del teletrabajo. Estas acciones no solo mejorarán la salud mental de los empleados, sino que también impactarán positivamente en la productividad, el clima laboral y la sostenibilidad de las empresas en el largo plazo.

## 4.2. Referencias.

(s.f.).

(OIT), O. M. (28 de septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>

Avolio, B., Gardner, W., Luthans, F., May, D., & y Walumbwa, F. (2005). *El desarrollo y la validación de una teoría del liderazgo auténtico*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1048984305000263?via%3Dihub>

Belzunegui Eraso, A., & Erro Garcés, J. (2020). *Teletrabajo en tiempos de COVID-19: Factores explicativos de su desarrollo*. . Obtenido de Revista de Sociología y Política, 28, 213–228. .

Caceres, A., Duran, K., Estupiñan, M., & Diana, L. (Julio de 2023). *IMPACTO DEL TELETRABAJO EN LA SALUD MENTAL DE LOS COLABORADORES*. Obtenido de POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO: <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>

Calle Pantoja, E. &. (2022). *Estrategias de intervención para abordar el estrés laboral causado por el teletrabajo*. Obtenido de Corporación Universitaria Minuto de Dios: [https://www.repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2533/ESTRATEGIAS\\_INTERVENCION\\_PARA\\_ABORDAR\\_ESTRES\\_LABORAL\\_CAUSADO\\_TELETRABAJO.pdf?sequence=1](https://www.repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2533/ESTRATEGIAS_INTERVENCION_PARA_ABORDAR_ESTRES_LABORAL_CAUSADO_TELETRABAJO.pdf?sequence=1)

Calvo, D., Vanegas, G., & Yojan, C. (2023). *Estilos de liderazgo y estrés laboral en colaboradores del sector privado en Colombia*. Obtenido de Universidad Ean: <https://repository.universidadean.edu.co/server/api/core/bitstreams/a6483c9c-3dd5-4444-b058-bfc706e74f80/content>

Cañadas Díaz, M. (2024). *Relación entre el liderazgo asertivo y el estrés laboral de los empleados administrativos del sector educativo en el Departamento del Chocó*. Obtenido de Monografía de especialización, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO: Repositorio Institucional UNIMINUTO. <https://hdl.handle.net/10656/20230>

- Ch Sarsosa-Prowesk, J., & y Charria-Ortiz, A.** (2018). *Relación entre factores psicosociales del trabajo y síntomas físicos en empleados administrativos*. Obtenido de Revista Colombiana de Psicología Laboral, 20 (1), 55–66.
- Contreras, F.** (2008). *LIDERAZGO: PERSPECTIVAS DE DESARROLLO E INVESTIGACIÓN*. Obtenido de Redalyc:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299023508008>
- Financiero, E.** (2 de Noviembre de 2021). *México es el país con mayor estrés laboral... y sí, la pandemia le dio un empujoncito*. . Obtenido de El Financiero. :  
<https://www.elfinanciero.com.mx/salud/2021/11/02/mexico-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-y-si-la-pandemia-le-dio-un-empujoncito/>
- González, M., & & Ramírez, P.** (2021). *Estrés laboral y liderazgo en empresas colombianas*. [Informe de investigación]. Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de Informe de investigación.
- Lazarus, R. y.** (1984). *Estrés, evaluación y afrontamiento*. Obtenido de Springer:  
<https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1927117>
- Moguel, Y.** (2 de Noviembre de 2021). *México es el país con mayor estrés laboral y sí: la pandemia le dio un 'empujoncito'*. Obtenido de El:  
<https://www.elfinanciero.com.mx/salud/2021/11/02/mexico-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-y-si-la-pandemia-le-dio-un-empujoncito/>
- Ulate-Araya, R.** (Octubre de 2020). *Teletrabajo y su impacto en la*. Obtenido de Tecnología en Marcha: <https://dgth.mep.go.cr/wp-content/uploads/2021/10/Teletrabajo-y-su-impacto-en-la-prodcutividad-empresarial-y-la-satisfaccion-laboral.pdf>
- UNAL, A. d.** (3 de Septiembre de 2024). *Con comunicación y planificación se puede implementar el teletrabajo*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia.: [agenciadenoticias.unal.edu.co+2agenciadenoticias.unal.edu.co+2agenciadenoticias.unal.edu.co+2](https://agenciadenoticias.unal.edu.co+2agenciadenoticias.unal.edu.co+2agenciadenoticias.unal.edu.co+2)