

Artículo

LIDERAZGO ESTRATÉGICO Y LA SOBRECARGA LABORAL DE ASESORES DE CANALES DE VENTA DE CALL CENTER QUE TERCERIZAN LOS BANCOS, LIMA 2024

STRATEGIC LEADERSHIP AND WORK OVERLOAD OF CALL CENTER SALES CHANNELS ADVISORS OUTSOURCED BY BANKS, LIMA 2024.

Alessandra Reque García Dote ¹

¹ Universidad de Lima. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas. Carrera de Administración
20183141@aloe.ulima.edu.pe

Resumen: El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo estratégico y la sobrecarga laboral en las actividades de asesores de canales de venta en bancos, Lima 2024. Se utilizó una metodología cuantitativa, correlacional y no experimental, la población estuvo conformada por 26394 trabajadores en planilla de call center en Lima y la muestra 379 trabajadores en planilla de 4 call center. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados arrojaron que existe una correlación directa y significativa entre las variables el liderazgo estratégico y la sobrecarga laboral, esta relación es de ($r = 0,793$), el cual es de nivel alto. Se concluyó que el liderazgo permite tener un mejor manejo de la sobrecarga laboral buscando estrategias de afrontamiento que impulsen la continuidad de las actividades de los trabajadores. **Palabras claves:** liderazgo estratégico, satisfacción laboral, call center, sobrecarga laboral, canales de venta online.

Abstract: The objective of this study was to determine the relationship between strategic leadership and work overload in the activities of sales channel advisors in banks, Lima 2024. Its methodology was basic, quantitative, correlational and non-experimental, the population was made up of 26,394 workers on the call center payroll in Lima and the sample 379 workers on the payroll of 4 call centers. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that there is a direct and significant correlation between the variables strategic leadership and work overload, this relationship is ($r = 0.793$), which is at a high level. It was concluded that leadership allows for better management of work overload by seeking coping strategies that promote the continuity of workers' activities.

Keywords: strategic leadership, job satisfaction, call center, work overload, online sales channels

Citación: Liderazgo estratégico y la sobrecarga laboral de Asesores de canales de venta de call center que Tercerizan los bancos, lima 2024.

Revista de Investigación Aplicada en Ciencias empresariales, 2024, Volumen 13, Issue 1 . <https://doi.org/10.22370/riace.2024.13.1.4352>

Recibido: 01 de julio de 2024

Aceptado: 23 de diciembre de 2024

Publicado: 26 de diciembre de 2024

Copyright: © 2024 by the author. Presentado a Revista de Investigación Aplicada en Ciencias empresariales para publicación de acceso abierto bajo los términos y condiciones de Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

1. Introducción

La sobrecarga laboral es una situación que puede generar riesgos para la salud y a su vez reducir la calidad de vida del personal (Fernández y Farfán, 2022). Esta situación ha estado presente de manera frecuente dentro de las entidades, que, además, se vincula a problemáticas personales consiguiendo afectar de forma directa al desempeño, dichas problemáticas pueden tener un origen intrapersonal o relacionados a la salud que a lo largo del tiempo pueden generar estrés (Peña et al., 2022).

A nivel internacional Sánchez y Piedrahita (2022) en su investigación realizada en Colombia, expresaron que la sobrecarga de trabajo afecta diferentes áreas de la vida diaria y laboral, y hay evidencia de que está afectando una amplia gama de ocupaciones y empleos que se desarrollan en el mundo. En el caso de países como Ecuador han identificado que un trabajador que excede la jornada laboral establecida no va a significar que tenga mayor producción, de acuerdo con el Código de Trabajo de ese país, su jornada es de 8 horas diarias

es decir 40 horas semanales; pese a que algunos trabajadores se han quedado más horas trabajando de las reglamentarias han demostrado que esto no ha tenido un gran impacto en su productividad; por lo cual, es importante indicar que el exceso de horas laborales no es beneficioso para los empleados, pues genera más carga mental de la esperada (Loayza et al., 2022).

La sobrecarga laboral es un factor de interés a revisar en las empresas y su impacto puede generar en el cuidado y la seguridad de los empleados (Del Valle, 2021). Asimismo, Rafiq et al. (2021), indicaron que la sobrecarga laboral es una condición donde los trabajadores están expuestos a una variedad de condiciones adversas, y una jornada de trabajo que puede generar fatiga física y mental, altos niveles de estrés, insatisfacción laboral, bajo rendimiento e incluso puede llevar a que abandone su trabajo.

Es allí donde debe entrar el liderazgo estratégico, conocido como un proceso que sirve para el implemento y ejecución, de acciones apropiadas al interior de una entidad, asimismo, también es considerado una herramienta de gestión en la cual el objetivo es la eficiencia y eficacia (Holgado et al., 2021). El liderazgo debe implementar estrategias continuas y tener como soporte la visión a futuro, para la toma de decisiones, en las cuales se debe considerar los riesgos y oportunidades en el área administrativa.

De esta manera, es necesario que los líderes puedan considerar acerca de la relevancia que puede ocasionar el mal manejo de la carga laboral que pueda tener su equipo, identificando los factores que puedan influir y brindando la orientación adecuada para poder afrontarlos (Giraldo et al., 2024).

En tal sentido, el compromiso de las compañías debe asegurar el cuidado apropiado de sus empleados y estar en vigilancia de las actividades y responsabilidades que estos realizan con el propósito de crear estrategias de gestión que ayuden en su productividad laboral (Michelato y Kienen, 2018). Las personas reconocen que aspectos como la flexibilidad laboral están estrechamente relacionados con la mejora del el rendimiento y la retención del talento. Por esta razón, Yogata et al. (2023) mencionaron que es importante tener espacios para ser flexible a medida que los empleados crecen, reduciendo la posibilidad de trabajar excesivamente; para ello, la planificación estratégica se ha convertido en una herramienta de asistencia que permite estipular cuándo mejorar y el ritmo específico que se quiere alcanzar.

Es por ello que el liderazgo estratégico es conveniente aplicarlo para evitar complicaciones físicas o psicológicas en los trabajadores, así como, inconvenientes en cuanto a la productividad en las labores y prácticas de la empresa (Palacios et al., 2024).

En Perú, según el artículo 1 de la Ley 27671, la jornada de trabajo es de 8 horas diarias o 48 horas semanales. No obstante, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) señaló que, hasta diciembre del 2023, la mayoría de los empleados, al menos en el área de Lima metropolitana, trabaja en promedio hasta 50 horas semanales, y hay otros grupos que superan esa cantidad. Aproximadamente 769.200 personas trabajan entre 51 y 60 horas semanales, cifra superior al promedio permitido legalmente, esto ha generado sobrecargas en los trabajadores de casi todos los sectores.

El estudio se enfoca en una situación problemática en las actividades de asesores de canales de venta en bancos de Lima, donde los empleados trabajan en diferentes horarios, algunos de los cuales cumplen con sus labores desde sus hogares a manera de teletrabajo, por lo que en ocasiones se pueden presentar situaciones irregulares con actividades extras que ocasionan sobrecarga laboral. Dicha situación es preocupante, porque puede interferir con el cumplimiento de algunas actividades asignadas a los empleados, lo que a su vez puede generar dificultades a la empresa. Además, deben llegar a metas mensuales para poder obtener las comisiones propuestas. Es por ello, que la carga aumenta en el trabajador y son los líderes que pueden aplicar estrategias que permitan la gestión adecuada de las actividades y logran conseguir los objetivos establecidos.

Partiendo de lo antes mencionado, se planteó como objetivo general Determinar la relación entre el liderazgo estratégico y la sobrecarga laboral en las actividades de asesores de canales de venta en bancos, Lima 2024 y como objetivo principal Determinar la relación

entre el liderazgo estratégico y la sobrecarga laboral en las actividades de asesores de canales de venta en bancos, Lima 2024, para los específicos se consideró a) Analizar la relación entre el liderazgo estratégico y la carga física en las actividades de asesores de canales de venta en bancos, Lima 2024 b) Evaluar la relación entre el liderazgo estratégico y la carga mental en las actividades de asesores de canales de venta en bancos, Lima 2024, c) Determinar la relación entre el liderazgo estratégico y trabajo a turnos en las actividades de asesores de canales de venta en bancos, Lima 2024, d) Explicar la relación entre el liderazgo estratégico y factores de la organización en las actividades de asesores de canales de venta en bancos, Lima 2024. Finalmente, la hipótesis Existe o no relación entre el liderazgo estratégico y la sobrecarga laboral en las actividades de asesores de canales de venta en bancos, Lima 2024.

Considerando los estudios realizados por Silva et al. (2024) presentaron como objetivo general desarrollar un marco que explique cómo y cuándo el teletrabajo se relaciona con el agotamiento emocional y el desempeño de tareas, concibiendo la sobrecarga de trabajo como un mediador y el autoliderazgo como un moderador. Concluyeron que el autoliderazgo moderó los efectos indirectos de la sobrecarga de trabajo en la relación entre el teletrabajo y el agotamiento emocional, de manera que el efecto indirecto fue más fuerte para aquellos que obtuvieron puntuaciones más altas en autoliderazgo. No obstante, no fue significativo para el desempeño del trabajo.

Asimismo, Wang et al. (2023) presentaron como objetivo es explorar la relación entre la sobrecarga de información y la ansiedad de los empleados en el lugar de trabajo en el contexto de la gestión del liderazgo. Concluyeron que poco se conoce acerca de si la sobrecarga de información sobre afectará la ansiedad de los trabajadores en el lugar de trabajo y cómo los líderes pueden mitigar este efecto a través de diferentes estrategias.

Por su parte, Saima et al. (2022) trazaron como objetivo analizar el impacto del liderazgo ágil en la gestión de conflictos entre roles, teniendo en cuenta el impacto intermedio del estrés laboral. Dentro de sus resultados observaron que el liderazgo conforma un aspecto clave en la determinación de la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida. Además, ayudó a gestionar los conflictos entre el trabajo y la familia ($JS = 0,1020$) y los conflictos entre líderes y trabajadores ($JS = 0.1598$) y reducir el estrés del rol.

Hurtado et al. (2023) establecieron como objetivo determinar el vínculo entre Sobrecarga Laboral y Burnout. En sus hallazgos evidenciaron un nivel alto conforme a la sobrecarga de 58 % y 91,9 % para los profesionales y técnicos, además, burnout leve (87.8 %) y moderado (12.2 %). No evidenciaron vínculos con la dimensión afectiva ($Rho = 0.218$, $p=0.132$; $Rho = 0.008$, $p=0.966$), pero sí con la dimensión física. Concluyeron que existe una elevada sobrecarga en el personal y estaba relacionada a niveles mayores de estrés laboral. De la misma manera, Mamani (2022) examinó las relaciones entre carga de trabajo, estrés percibido, percepción del teletrabajo y satisfacción laboral. Los resultados mostraron referente a la carga laboral y el estrés percibido una correlación moderada lo que significa que una elevada carga de trabajo puede causar estrés (0,998). En consecuencia, se incrementó el riesgo psicosocial laboral por causa del aumento de la carga de trabajo y estrés en los participantes.

2. Revisión de Literaria

Teoría de jerarquía de Alderfer en ella se encuentran las necesidades de crecimiento se le conoce al deseo interno del desempeño a manera personal. El componente intrínseco proveniente de la categoría de estima de Maslow está incluido aquí, por otro lado, sus características se encuentran dentro de la autorrealización.

Teoría de la motivación de Herzberg, quien fue el primero en postular acerca de la satisfacción laboral: la «Teoría de los Dos Factores», asegura que dicha satisfacción es una respuesta derivada de un apropiado estado motivacional; es decir, es lo que produce que factores externos e internos interactúen entre sí.

Teoría de la gestión del conocimiento esta va dirigida a la generación organizacional que busca efectuar la innovación en procesos, productos y funciones de las organizaciones,

donde se caracteriza al conocimiento y como este favorece a la organización empresarial (Saldaña et al., 2020).

2.1. Liderazgo Estratégico

Se define como la forma de forjar la identificación de las personas en su trabajo, plasmar criterios únicos en beneficio tanto para la empresa como para el trabajador encaminado en metas y objetivos a seguir (Negreiros, 2021).

Saima et al. (2022) señalaron que es la forma propia de tomar decisiones y adquirir compromiso de trabajo, promoción, reunirse y organizar y asimismo planificar la motivación, el incentivo y la evaluación a un equipo de trabajo o grupo de personas. El liderazgo es la estructura administrativa de las empresas que realiza una acción ejecutiva en un sistema de proyecto y que esta sea efectiva y eficiente, la cual puede ser individual, gerencial e institucional. En este sentido, el liderazgo es un fundamento para alcanzar la correlación y comunicación de un equipo de personas, integrarlos y motivarlos al trabajo, compromiso y responsabilidad, que puedan conservar el trabajo en equipo y se alcancen metas efectivas para ellos y la empresa (Rafiq et al., 2021). El líder sobrepasa el concepto de jefe, es decir, que los trabajadores pueden obedecer órdenes, pero no comparten sus criterios (Palacios et al., 2024).

El trabajador ejerce sus labores cotidianas de trabajo, aunque puede aspirar otra función laboral que le prometa mejores beneficios. El grupo de trabajo desempeña las funciones y cumple las normas que el líder les presenta considerando que al realizar efectivamente dicha labor será de beneficio para todos (Michelato y Kienen, 2018).

Dentro de sus dimensiones se consideraron a) Construir una identidad colectiva: está relacionado con el sentir de apego y valoración con la empresa y que es de gran relevancia como elemento institucional y grupal. En otras palabras, es la motivación individual por compartir logros y propósitos con la empresa. b) Planificar avances sucesivos sobre la base de meta: es la más importante de las herramientas ya que, por medio de ella se puede analizar y diagnosticar el estado de la empresa, cuáles serán sus debilidades y amenazas para realizar acciones y evaluar los logros alcanzado Seguidamente, c) Unificar criterios en favor de una mayor coherencia funcional: se busca la unión de pensamientos y actitudes de un grupo de personas a favor de una causa colectiva, se busca con esta forma de trabajo obtener una visión efectiva de la labor que se realiza para favorecer la empresa, d) Jerarquizar la información oportuna y relevante para la toma de decisiones. Cuando se van a planificar estrategias de producción y acciones se presentan conflictos basados en la determinación y jerarquización de metas competitivas, y estas se manejan por medio de las actividades estratégicas para el avance y beneficio de la estructura productiva. De allí, que se producen acciones relacionadas con técnicas de multicriterio y métodos de expertos, lo cual se utilizará como herramienta con el fin de fijar las acciones necesarias para hacer efectivo el sistema de planeamiento de la estrategia de producción (Negreiros, 2021)

2.1.1. Sobrecarga laboral

De acuerdo con Hart y Staveland (1988), está relacionada con la gran carga de trabajo que impacta en el rendimiento laboral, Ramírez (2020) señala que el estrés continuo que presenta un trabajador diariamente se debe a la sobrecarga de trabajo y a las diversas acciones que realiza en los turnos de trabajo, lo cual repercute de manera negativa en su rendimiento y avance profesional y esto impacta también su salud y calidad de vida causando daños emocionales y físicos. Dentro de las dimensiones consideradas, se establecieron a) Carga física: entendido como los factores que influyen de manera física en el trabajador, estos pueden ser equipos, posturas, herramientas de trabajo, entre otros que generan cansancio físico en las actividades que se realizan diariamente, b) Carga mental: se vincula con diversos factores, relacionados con el tiempo de trabajo que es uno de los elementos limitantes que afectan el resultado en el trabajo diario, la cantidad de horas de trabajo y las funciones que desempeña, dicho factor determinará la condición mental y física y dará resultados positivos o negativos en el desempeño laboral y en su salud, de

acuerdo a la garantía de efectiva distribución de trabajo de manera equitativa y adecuada, así será la calidad de vida de los trabajadores, Seguidamente, c) Trabajo a turnos: Es la labor que realiza una persona en su lugar de trabajo en diversos turnos y horarios de acuerdo a la demanda de la empresa en un periodo y tiempo específico, de igual forma se presentan factores negativos en los trabajadores acerca de la salud de los que laboran en el turno noche que muestran cansancio físico y afectando su equilibrio biológico, de allí se reduce la calidad de vida y la respuesta frente a alguna acción que se presente en el tiempo de labores. d) Factores de la organización: Es el sistema de un grupo de trabajo relacionado con el modelo o forma de coordinar y asignar las labores que deben realizar y que estás a su vez sean coherentes a la capacidad profesional, formación y desempeño de cada trabajador en el área específica para lo cual debe alcanzar objetivos y metas propuestas tanto personales y profesionales dentro de la empresa, buscando que el entorno sea de motivación efectiva para lograr resultados efectivos (Ramírez, 2020).

3. Metodología

La investigación estuvo orientada a la comprensión profunda de fenómenos y hechos observables sin buscar aplicaciones prácticas inmediatas. Según Hernández y Mendoza (2018) este tipo de estudio promueve un entendimiento más amplio de los principios esenciales que rigen las entidades y sus interacciones. Asimismo, parte de una investigación cuantitativa en la cual se presentaron tablas y gráficos que den respuesta a los objetivos planteados, para ello Otero-Ortega (2018) señala que en el enfoque cuantitativo se alcanzan beneficios de elaborar con amplitud los resultados logrados en cada actividad de la investigación, permitiendo así el control de cada caso analizado y que puedan ser usados y estudiados por otros investigadores.

De la misma manera, fue de nivel correlacional teniendo como propósito identificar el nivel de relación entre las variables, en este caso liderazgo estratégico y sobrecarga laboral. Los niveles de correlación están destinados a detectar relaciones que existen entre dos o más variables dentro de una muestra Hernández y Mendoza (2018). No experimental ya que no se realizó la manipulación de variable alguna, limitándose a la recolección de datos. Se estableció un cote transversal, realizando la investigación en un solo momento para evaluar la variable y su efecto de manera específica (Hernández y Mendoza, 2018).

La población estuvo conformada por 26394 trabajadores en planilla de call center en Lima, descritos en la tabla 1.

Tabla 1: trabajadores en planilla de call center en Lima

N°	Call Center	Cantidad de trabajadores
1	TCONTACTO S.A.C	601
2	TARGET MARKET OUTSOURCING FORCE S.A.C.	59
3	KONEKTA BTO	4839
4	QUALITY BUSINESS OUTSOURCING SERVICES QUBOS S.A.C	30
5	BPO CONSULTING S.A.C	5183
6	ADECCO PERU S.A.	1852
7	SCI SCOTIA CONTACTO	1558
8	ALLUS CALL CENTER SPAIN SUCURSAL PERU	2521
9	BURÓ SERVICIOS FINANCIERO SAC	168
10	ATENTO	8771
11	CENTRO DE NEGOCIOS R Y G	19
12	MASTER CENTER AMERICAS SAC	233
13	JT CONTACTO	17
14	MF NEGOCIOS EN EL PERU SAC	130
15	GESCOB SRL	104
17	KOBSA SAC	309
Total		26394

Y la muestra 379 trabajadores en planilla de 4 call center en Lima, descritos en la tabla 1. extraídos por medio de la fórmula de población finita.

Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento aplicó el cuestionario, para la variable 1 Liderazgo estratégico conformado por 4 dimensiones presentando 15 ítems en escala Likert, presentó una confiabilidad de Alfa de Cronbach ,717 y validado en el estudio de Negreiros (2021), de la misma manera, para la variable 2 Satisfacción Laboral conformado por 3 dimensiones presentando 30 ítems presentó una confiabilidad de Alfa de Cronbach ,952 y siendo validado en el estudio de Ramírez (2020).

Acorde a las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados de manera virtual se creó una base de datos en una hoja de cálculo de Excel ordenándolas por variables y dimensiones con respecto al valor numérico que se había establecido previamente, luego se procesó en el estadístico SPSS v25 para su análisis respectivo. Finalmente, se tomaron en cuenta todas las consideraciones éticas como la confidencialidad, respeto, justifica, beneficencia y no maleficencia, citando a los autores referidos en Apa 7ma edición.

4. RESULTADOS

Los resultados fueron elaborados a partir del análisis descriptivo como se muestra a continuación:

Tabla 2: Resultados de la variable 1 Liderazgo Estratégico

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	17	4,5
	Medio	90	23,7
	Alto	272	71,8
Total		379	100

Para la variable 1 liderazgo estratégico se obtuvo nivel alto 71,8 %, nivel medio 23,7 % y nivel bajo 4,5 %; lo que significa que el liderazgo que se establece dentro de la entidad presenta un nivel alto, por lo cual, el equipo trabaja de manera eficiente a favor de lograr las metas de la compañía, lo cual se puede observar en la tabla 2

Tabla 3: Resultados descriptivos por dimensiones de la variable Liderazgo Estratégico

Liderazgo Estratégico	F	%
Construcción de una entidad colectiva	11	2,90 %
	337	88,90 %
	31	8,20 %
<i>Total</i>	379	100 %
Unificación de criterios coherencia Funcional	234	61,70 %
	40	10,60 %
	105	27,70 %
<i>Total</i>	379	100 %
Planificación sobre la base de metas	79	20,80 %
	177	46,70 %
	123	32,50 %
<i>Total</i>	379	100 %
Jerarquizar la información para la toma de decisiones	222	58,60 %
	19	5,00 %
	138	36,40 %
<i>Total</i>	379	100 %

Con respecto a la Dimensión 3 Planificación sobre la base de metas se obtuvo nivel medio 46,7 %, nivel alto 32,5 %; nivel bajo 20,8 %; lo que significa que se realiza la debida planificación de las actividades para monitorear el progreso de los avances de los proyectos establecidos dentro de la empresa. Finalmente, la Dimensión 4 Jerarquizar la información para la toma de decisiones obtuvo un nivel bajo 58,6 %, nivel alto 36,4 %; nivel medio 5,0 %; lo que significa que la jerarquización de la información para la toma de decisiones se encuentra en un nivel bajo, por lo tanto, se debe implementar la mejora de estrategias para el logro del crecimiento en la empresa, así como, promover acuerdos consensuados a favor del desarrollo organizacional (Tabla 3).

Tabla 4: Resultados de la variable 2 Satisfacción Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Bajo	11	2,9
	Medio	326	86
	Alto	42	11,1
Total		379	100

Referente a la variable 2 Satisfacción Laboral se obtuvo nivel medio 86,0 %, nivel alto 11,1 %; nivel bajo 2,9 %; lo que significa que la satisfacción laboral dentro de la empresa se encuentra en un nivel medio, en este sentido, el nivel de atención requerido para la ejecución de las tareas es intermedio.

Tabla 5: Resultados descriptivos por dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	F	%
Carga física	72	19,00 %
	13	3,40 %
	294	77,60 %
Total	379	100 %
Carga mental	11	2,90 %
	314	82,80 %
	54	14,20 %
Total	379	100 %
Trabajo a turnos	17	4,50 %
	105	27,70 %
	257	67,80 %
Total	379	100 %
Factores de la organización	112	29,60 %
	237	62,50 %
	30	7,90 %
Total	379	100 %

Para la primera dimensión Carga física nivel alto 77,6 %, nivel bajo 19,0 %; nivel medio 3,4 %; lo que significa de acuerdo a la respuesta de la mayoría de encuestados se realizan tareas que generan la fuerza física, en ese orden de ideas, para Dimensión 2 Carga mental nivel medio 82,8 %, nivel alto 14,2 %; nivel bajo 2,9 %; lo que significa que el nivel de carga mental de los trabajadores es medio, se requiere de la correcta atención de las sugerencias de los trabajadores para que sea eficaz la ejecución de las tareas, además, el diseño de trabajo que se realiza es de forma apropiada. Para la Dimensión 3 Trabajo a turnos nivel alto 67,8 %, nivel medio 27,7 %; nivel bajo 5,9 %; lo que significa que el diseño de trabajo es adecuado para las acciones requeridas y para Dimensión 4 Factores de la organización nivel medio 62,5 %, nivel bajo 29,6 %; nivel alto 7,9 %; lo que significa que los factores de la organización se encuentran en un nivel intermedio, en este sentido, cuando un trabajador posee experiencia el trabajo es fácilmente realizado en un tiempo récord (Tabla 5).

4.1. Prueba de hipótesis

Tabla 6: Correlación del liderazgo estratégico y la sobrecarga laboral

Variables	Sobrecarga laboral	
	Rho	Sig.
Liderazgo estratégico	0,793	0

Asimismo, entre la variable liderazgo estratégico y la carga física, esta relación es de ($r = 0,731$), el liderazgo estratégico y la carga mental de ($r = 0,690$), el cual es de nivel medio, liderazgo estratégico y trabajo a turnos en las actividades de ($r = 0,920$), finalmente, el liderazgo estratégico y factores de la organización en las actividades de ($r = 0,749$), el cual es de nivel alto.

5. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general los resultados arrojaron que existe una correlación directa y significativa entre las variables el liderazgo estratégico y la sobrecarga laboral, esta relación es de ($r = 0,793$), el cual es de nivel alto. Lo que significa que el liderazgo permite tener un mejor manejo de la sobrecarga laboral buscando estrategias de afrontamiento. Resultados que se pueden comparar con Silva et al. (2024) presentaron como objetivo

desarrollar un marco que explique cómo y cuándo el teletrabajo se relaciona con el agotamiento emocional y el desempeño de tareas, concibiendo la sobrecarga de trabajo como un mediador y el autoliderazgo como un moderador. Concluyeron que el autoliderazgo moderó los efectos indirectos de la sobrecarga de trabajo en la relación entre el teletrabajo y el agotamiento emocional, de manera que el efecto indirecto fue más fuerte para aquellos que obtuvieron puntuaciones más altas en autoliderazgo. No obstante, no fue significativo para el desempeño del trabajo.

En este sentido, las funciones y órdenes de un líder son llevadas a cabo por el grupo de trabajo con los ideales y convencimiento de que el cumplimiento de las funciones es un gran logro y lo mejor para la mayoría. Además, dentro de las funciones que un trabajador puede ejecutar, se evidencian las funciones de manera normal, pero también se debe mantener una idea de motivar al grupo buscando estrategias convenientes tanto para el líder como para el trabajador (Michelato y Kienen, 2018).

Rojas et al. (2020) mencionan que los líderes, administradores y dirigentes de la antigüedad y de distintas culturas tanto europeas como americanas; reconocían el valor de la información y la imposibilidad de adoptar decisiones sin información confiable, comprensible y oportuna. De acuerdo con el objetivo específicos 1 en los resultados arrojaron que existe una correlación directa y significativa entre las variables el liderazgo estratégico y la carga física, esta relación es de ($r = 0,731$), el cual es de nivel alto. Hallazgos que se asimilaron a Hurtado et al. (2023) establecieron como objetivo determinar el vínculo entre Sobrecarga Laboral y Burnout. En sus hallazgos evidenciaron un nivel alto conforme a la sobrecarga de 58 % y 91,9 % para los profesionales y técnicos, además, burnout leve (87.8 %) y moderado (12.2 %). No evidenciaron vínculos con la dimensión afectiva ($Rho = 0.218$, $p=0.132$; $Rho = 0.008$, $p=0.966$), pero sí con la dimensión física. Concluyeron que existe una elevada sobrecarga en el personal y estaba relacionada a niveles mayores de estrés laboral.

De acuerdo con el objetivo específico 2 en los resultados se evidenció que existe una correlación directa y significativa entre las variables el liderazgo estratégico y la carga mental, esta relación es de ($r = 0,690$), el cual es de nivel medio. Estos resultados son similares al estudio de Haro y Calvanapón (2022) en su estudio los hallazgos mostraron un nivel de significancia alta ($0,005 < 0,01$) y una correlación positiva media ($r = 0,338$) entre las variables analizadas. Concluyeron aceptando la hipótesis planteada, lo cual confirmó el vínculo entre ambas variables. Por lo cual, se debe implantar mejoras basadas en liderazgo gerencial para promover mejor rendimiento de los trabajadores y que establecer estrategias que perduren de forma continua de para el empleo de trabajos eficientes.

Referente al objetivo específico 3 se evidenció que existe una correlación directa y significativa entre las variables liderazgo estratégico y trabajo a turnos en las actividades, esta relación es de ($r = 0,920$), el cual es de nivel alto. De la misma manera, en el estudio de Mamani (Mamani, 2022) donde su objetivo fue examinar las relaciones entre carga de trabajo, estrés percibido, percepción del teletrabajo y satisfacción laboral. Los resultados mostraron referente a la carga laboral y el estrés percibido, en la estos mantienen una correlación moderada; en otras palabras, que una elevada carga de trabajo puede causar estrés en el centro laboral (0,998). En consecuencia, se incrementó el riesgo psicosocial laboral por causa del aumento de la carga de trabajo y estrés en los participantes. Ante ello, de debe examinar detalladamente las asociaciones entre la carga de trabajo, la percepción del teletrabajo y el estrés percibido por los trabajadores.

Respecto al objetivo específico 4 se mostró que existe una correlación directa y significativa entre las variables el liderazgo estratégico y factores de la organización en las actividades, esta relación es de ($r = 0,749$), el cual es de nivel alto. Hallazgos similares a los de (Wang et al., 2023) presentaron como objetivo es explorar la relación entre la sobrecarga de información y la ansiedad de los empleados en el lugar de trabajo en el contexto de la gestión del liderazgo. Concluyeron que poco se conoce acerca de si la sobrecarga de información sobre afectará la ansiedad de los trabajadores en el lugar de trabajo y cómo los líderes pueden mitigar este efecto a través de diferentes estrategias. En este sentido, la sobrecarga de trabajo está sometida a un estrés constante en su labor diaria como resul-

tado de las diversas funciones que el trabajador realiza en un determinado turno, lo que interfiere en su desarrollo y desempeño profesional, afectando su salud y disminuyendo su calidad de vida. El estrés, una de las manifestaciones más importantes y causante de agotamiento físico y emocional, es una de las causas más importantes de agotamiento físico y emocional (Ramírez, 2020).

6. CONCLUSIONES

En la investigación se logró observar que existe una correlación directa y significativa entre las variables el liderazgo estratégico y la sobrecarga laboral, esta relación fue de ($r = 0,793$), por lo cual se concluye que el liderazgo permite tener un mejor manejo de la sobrecarga laboral buscando estrategias de afrontamiento que impulsen la continuidad de las actividades de los trabajadores.

Asimismo, se concluye que existe una correlación directa y significativa entre las variables el liderazgo estratégico y la carga física, esta relación fue de ($r = 0,731$), esto sugiere que el liderazgo estratégico permite que se maneje la carga física se consiga cumplir con las actividades asignadas. De la misma manera, se concluye que existe una correlación directa y significativa entre las variables el liderazgo estratégico y la carga mental, esta relación fue de ($r = 0,690$) esta relación se mostró a nivel medio debido a que dependerá mucho el factor personal de como maneje el área mental para continuar con sus labores.

Por otro lado, se concluyó que existe una correlación directa y significativa entre las variables liderazgo estratégico y trabajo a turnos en las actividades, esta relación es de ($r = 0,920$), además, que existe una correlación entre las variables el liderazgo estratégico y factores de la organización en las actividades, esta relación fue de ($r = 0,749$).

Los resultados conseguidos en este estudio pueden ser de utilidad para las empresas participantes como fuente de orientación para abordar la satisfacción laboral y aplicando estrategias por medio del liderazgo, además, pueden dar una dirección en el logro de los objetivos planteados por las empresas, finalmente, puede ser de utilidad para futuras investigaciones que aborden tema similar.

6.1. Implicancias teóricas

Con respecto a la revisión de la literatura se logró evidenciar la importancia tanto del liderazgo estratégico y su relación con la sobrecarga laboral, estos resultados permitieron obtener información de los aspectos claves y factores que influyen en la sobrecarga del trabajador y como se podrían tomar medidas para abordar dichas problemáticas. Se demostró que los resultados tuvieron semejanza a las teorías abordadas como la de la motivación de Herzberg donde la forma como el líder ejerce una orientación y brinda al trabajador una construcción de una entidad colectiva puede conseguir los objetivos planteados en la organización.

Limitaciones e investigaciones futuras Una de las limitaciones del estudio fue que se fundamentó en analizar los call center y muchos de ellos tienen trabajadores por temporadas, además, la investigación se realizó en un momento único del presente año, lo que podría ampliarse y seguir una secuencia en varios años para permitir un análisis con mayor amplitud. Por lo cual, se sugiere para investigaciones futuras la ampliación del tiempo del estudio permitiendo evaluar factores como los años laborados en la empresa entre otros. Este estudio, es de utilidad para abordar las problemáticas que presentan los trabajadores permitiendo a los investigadores establecer estrategias y programas de afrontamiento por medio de la implementación un liderazgo integral.

6.2. Limitaciones e investigaciones futuras

Una de las limitaciones del estudio fue que se fundamentó en analizar los call center y muchos de ellos tienen trabajadores por temporadas, además, la investigación se realizó en un momento único del presente año, lo que podría ampliarse y seguir una secuencia en varios años para permitir un análisis con mayor amplitud. Por lo cual, se sugiere para investigaciones futuras la ampliación del tiempo del estudio permitiendo evaluar factores

como los años laborados en la empresa entre otros. Este estudio, es de utilidad para abordar las problemáticas que presentan los trabajadores permitiendo a los investigadores establecer estrategias y programas de afrontamiento por medio de la implementación un liderazgo integral.

Referencias

- Del Valle, K. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio*, 1(47), 165-179. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>
- Fernández, C., & Farfán, H. (2022). Incidencia de estresores de trabajo en la productividad laboral del área de servicio al cliente corporativo. Caso: Banco Pichincha C.A. *Revista Científica Ecociencia*, 9, 93-115. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.90.757>
- Flores, F. (2022). Liderazgo, motivación y efectividad funcional en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios Chavín S.A Huaraz, 2019. *Gobierno Y Gestión Pública*, 7(2). <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2410>
- Giraldo, C., Manjarrés, B., & Ávila, J. (2024). Análisis de las problemáticas organizacionales en las empresas de los municipios de Facatativá y Chía del departamento de Cundinamarca, Colombia. *Revista Política, Globalidad y Ciudadanía*, 10(19), 126-140. <https://doi.org/10.29105/rpgyc10.19-313>
- Haro, M., & Calvanapón, F. (2022). Liderazgo gerencial y trabajo en equipo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Guadalupe. *SCIENDO*, 25(3), 269-275. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.032>
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill Interamericana Editores. <https://www.yumpu.com/es/document/read/65785426/hernandez-y-mendoza-2018>
- Holgado, Z., Bravo, J., Bravo, C., & Tovar, J. (2021). El planeamiento estratégico y el trabajo en equipo docente de una institución educativa parroquial. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(21), 246-254. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.300>
- Hurtado, J., Burquez, J., & Izaguirre, M. (2023). Sobrecarga Laboral y Burnout en el Personal de Enfermería de un Hospital de Perú Durante el COVID-19. *El mundo*, 10(1), 11-16. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/235>
- Kai, L., & Marion, B. (2020). Project leaders' control resources and role overload as predictors of project success: developing the job demands-resources model. <https://link.springer.com/article/10.1007/s40685-020-00115-z>
- Loayza, G., Troya, L., González, E., & Sánchez, L. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 3569-3586. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2485
- Mamani, O. (2022). Efecto de la carga de trabajo y estrés sobre la percepción del teletrabajo en docentes peruanos: rol mediador de la satisfacción laboral. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*, 31(1), 70-78.
- Michelato, S., & Kienen, N. (2018). Gerenciamento de tempo: uma interpretação analítico-comportamental. *Psicologia da Educação*, (47), 67-77. <https://doi.org/10.5935/2175-3520.20180019>
- Minaya, M., Requena, G., Mamani, O., Effer, E., & Lan, L. (2022). Adaptación y carga laboral como predictores de la autoeficacia profesional durante la Pandemia COVID-19 en docentes universitarios peruanos. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 20(1), 27-42.
- Moreno, L., & Toscano, J. (2022). Gestión estratégica de los equipos de trabajo intergeneracionales en las organizaciones. *Revista Torreón Universitario*, 11(32). <https://doi.org/10.5377/rtu.v11i32.15004>
- Negreiros. (2021). Liderazgo estratégico y motivación laboral en trabajadores de una empresa privada [Obtenido de].
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Otero-Ortega, O. (2018). ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN. https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
- Palacios, L., Cortez, C., Cueva, M., & Ramírez, W. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(1), 470-484. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9370051>
- Peña, D., Toala, M., & Toala, B. (2022). Sobrecarga de trabajo: efectos sobre la productividad y calidad de vida. *RECIMUNDO*, 6(1), 29-40. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.29-40](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.29-40)
- Rafiq, I., Aleem, M., Mordhah, N., & Sajid, R. (2021). The role of self-management in reducing work stress caused by role conflict, role ambiguity, time pressure and work overload: Empirical Evidence from Pakistan. *The Journal*

- of Contemporary Issues in Business and Government*, 27(6), 1699-1710. <https://cibgp.com/au/index.php/1323-6903/article/view/2267>
- Ramírez. (2020). <https://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/handle/autonoma-de-ica/592>
- Rojas, F., Fernández, A., Gutiérrez, P., & Leger, P. (2020). Identificando brechas de uso de sistemas de información (SIA) para micro, pequeñas y medianas empresas en La Serena y Coquimbo. *Revista De Investigación Aplicada En Ciencias Empresariales*, 8(1), 77-113. <https://doi.org/10.22370/riace.2019.8.1.2073>
- Saima, A., Komal, K., Ajmal, W., Asma, A., & Aisha, A. (2022). Role of agile leadership in managing inter-role conflicts for a satisfying job and life during COVID-19 in a VUCA world. *Sec. Organizational Psychology*, 13, 1-20. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.979792>
- Saldaña, J., Sánchez, J., & Lozano, K. (2020). Implicaciones de las teorías organizativas en la construcción de la cooperación empresarial. *Revista De Investigación Aplicada En Ciencias Empresariales*, 8(1), 7-31. <https://doi.org/10.22370/riace.2019.8.1.2070>
- Sánchez, M., & Piedrahita, D. (2022). *Factores de sobrecarga laboral en los colaboradores que realizan las pólizas de automóviles en un estudio de caso* [Tesis de Pregrado]. Universidad ECCI. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/3261/Trabajo%20de%20grados.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, A., Almeida, A., & Rebelo, C. (2024). The effect of telework on emotional exhaustion and task performance via work overload: the moderating role of self-leadership. *International Journal of Manpower*, 45(2), 1-24. <https://doi.org/10.1108/IJM-08-2022-0352>
- Wang, C., Yuan, T., Feng, J., & Peng, X. (2023). How can leaders alleviate employees' workplace anxiety caused by information overload on enterprise social media? Evidence from Chinese employees. *Information Technology People*, 36(1), 224-244. <https://doi.org/10.1108/ITP-01-2021-0097>
- Yogata, F., Purba, Y., & Jonatan, R. (2023). Pengaruh Shift Work, Work Overload, dan Work Life Balance terhadap Job Performance dengan Time Management. *Jurnal sosial dan sains*, 3(4), 398-417. <https://www.sosains.greenvest.co.id/index.php/sosains/article/view/729>