

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria



**Impacto de la Carga Laboral en la Eficiencia del Personal
Financiero en Municipios de la Región de San Martín, Perú**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Jeff Daniel Echevarría López

<https://orcid.org/0009-0006-7594-6492>

Farid Giuseppe Pinedo Sánchez

<https://orcid.org/0009-0002-6420-4558>

Jesus Enrique Huaman Torres

<https://orcid.org/0009-0001-1665-3298>

Asesor:

Mrta. Marisol Carranza Molina

<https://orcid.org/0000-0002-7851-1519>

Tarapoto, 15 de noviembre del 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtra. Marisol Carranza Molina, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“IMPACTO DE LA CARGA LABORAL EN LA EFICIENCIA DEL PERSONAL FINANCIERO EN MUNICIPIOS DE LA REGIÓN DE SAN MARTÍN, PERÚ”** de los autores Jeff Daniel Echevarría López, Farid Giuseppe Pinedo Sanchez, Jesús Enrique Huamán Torres tiene un índice de similitud de 10% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 15 días del mes de noviembre del año 2024



Mtra. Marisol Carranza Molina

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En San Martín, Tarapoto, Morales, a los 15 día(s) del mes de noviembre del año 2024 siendo las 08:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Dr. Avilino Sebastián Villafuerte De La Cruz el (la) secretario(a): Mtra. Davis Tafur Hoyos y los demás miembros Mtro. Julio Cesar Mathews Paredes y el (la) asesor(a) Mtra. Marisol Carranza Molina con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Impacto de la carga laboral en la eficiencia del personal financiero en municipios de la Región San Martín, Perú.

- del(los) bachiller/es:
- a) Jeff Daniel Echevarría López
 - b) Farid Giuseppe Pinedo Sánchez
 - c) Jesús Enrique Huaman Torres

conducente a la obtención del título profesional de:

Contador Público

(Denominación del Título Profesional)
El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s/ a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s/. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Jeff Daniel Echevarría López

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

Bachiller (b): Farid Giuseppe Pinedo Sánchez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

Bachiller (c): Jesús Enrique Huaman Torres

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s/ a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



 Presidente/a


 Asesor/a


 Bachiller (a)



 Miembro


 Bachiller (b)



 Secretaria


 Miembro


 Bachiller (c)

Índice

1	Introducción.....	2
2	Revisión de la literatura.....	8
2.1	Carga Laboral	8
2.2	Eficiencia del Personal.....	10
3	Metodología.....	14
3.1	Diseño Metodológico	14
3.2	Diseño muestral	15
3.3	Técnicas de Recolección de Datos	16
3.4	Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	16
3.5	Aspectos éticos	17
4.	Resultados	18
4.1	Resultados Descriptivos	18
	Carga laboral.....	18
	Eficiencia del personal financiero	20
4.2	Normalidad de datos	21
4.3	Análisis de correlación	24
5.	Discusión	26
6.	Conclusión y recomendación	27
7.	Referencias bibliográficas	30

Impacto de la Carga Laboral en la Eficiencia del Personal Financiero en Municipios de la Región de San Martín, Perú

Jeff Daniel Echevarría López ⁽¹⁾, Farid Giuseppe Pinedo Sánchez ⁽²⁾, Jesus Enrique Huaman Torres ⁽³⁾

⁽¹⁾ *Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.*

⁽²⁾ *Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.*

⁽³⁾ *Escuela Profesional de Contabilidad, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.*

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue evaluar cómo la carga laboral afecta la eficiencia del personal financiero en los municipios de la Región de San Martín, Perú. Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, efectuado en un tiempo determinado. Este estudio de tipo correlacional permitió conocer el grado de relación o asociación entre las variables de la investigación en una muestra de 100 trabajadores del área financiera, para generalizar los resultados a la población correspondiente. Los resultados confirmaron que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), indicando que la carga laboral tiene un efecto positivo y significativo en la eficiencia del personal financiero en los municipios de la región de San Martín. Se encontró una correlación significativa baja entre la carga laboral y la eficiencia del personal financiero ($\rho = 0.299^{**}$, $p = 0$). Específicamente, se observaron correlaciones positivas y significativas entre el número de horas trabajadas y la precisión en el manejo de transacciones financieras ($\rho = 0.227^*$, $p = 0.023$), entre el número de reportes y documentos financieros generados y la satisfacción de los requerimientos de los usuarios ($\rho = 0.250^*$, $p = 0.012$), entre la complejidad de las tareas asignadas y la rapidez en la ejecución de tareas financieras ($\rho = 0.276^{**}$, $p = 0.005$), entre el número de plazos críticos y la capacidad de resolución de problemas ($\rho = 0.344^{**}$, $p = 0.000$), y entre las responsabilidades adicionales y el uso eficiente de los recursos tecnológicos ($\rho = 0.257^{**}$, $p = 0.010$). Sin embargo, la relación entre el volumen de transacciones procesadas y el cumplimiento de los plazos para reportes financieros no fue significativa ($\rho = 0.181$, $p = 0.071$), lo cual implica que no se encontró evidencia suficiente para afirmar que un mayor volumen de transacciones procesadas afecta negativamente el cumplimiento de plazos. En conclusión, los resultados sugieren que diversos aspectos de la carga laboral y responsabilidades adicionales influyen positivamente en la eficiencia y precisión del personal financiero, contrariamente a algunas hipótesis iniciales que planteaban efectos negativos.

Palabras clave: Carga Laboral, Eficiencia, Municipio, intensidad de tareas, rapidez en tareas

Abstract

The objective of this research was to evaluate how workload affects the efficiency of financial personnel in the municipalities of the San Martín Region, Peru. A non-experimental cross-sectional design was used, carried out over time. This correlational study made it possible to determine the degree of relationship or association between the research variables in a sample of 100 workers in the financial area, in order to generalize the results to the corresponding

population. The results confirmed that the null hypothesis (H0) is rejected and the alternative hypothesis (Ha) is accepted, indicating that workload has a positive and significant effect on the efficiency of financial personnel in the municipalities of the San Martin region. A non-significant correlation was found between workload and financial staff efficiency ($\rho = 0.299^{**}$, $p = 0$). Specifically, positive and significant correlations were observed between the number of hours worked and accuracy in handling financial transactions ($\rho = 0.227^*$, $p = 0.023$), between the number of financial reports and documents generated and the satisfaction of user requirements ($\rho = 0.250^*$, $p = 0.012$), between the complexity of assigned tasks and the speed of execution of financial tasks ($\rho = 0.276^{**}$, $p = 0.005$), between the number of critical deadlines and the ability to solve problems ($\rho = 0.344^{**}$, $p = 0.000$), and between additional responsibilities and the efficient use of technological resources ($\rho = 0.257^{**}$, $p = 0.010$). However, the relationship between the volume of transactions processed and compliance with financial reporting deadlines was not significant ($\rho = 0.181$, $p = 0.071$), implying that we found insufficient evidence to claim that a higher volume of transactions processed negatively affects compliance with deadlines. In conclusion, the results suggest that various aspects of workload and additional responsibilities positively influence the efficiency and accuracy of financial staff, contrary to some initial hypotheses that postulated negative effects.

Key words: Workload, Efficiency, Municipality, Task intensity, Speed of tasks

1 Introducción

Un estudio realizado en Indonesia investigó empíricamente cómo el estrés laboral y la carga de trabajo afectan la motivación laboral y el rendimiento de los empleados en los bancos estatales del país. En este estudio, 112 empleados de la división de crédito fueron seleccionados a través de un muestreo intencional para participar en la investigación. Se empleó el modelo de ecuaciones estructurales (SEM), utilizando el software estadístico AMOS para analizar los datos. Los hallazgos revelaron que tanto la carga de trabajo como el estrés laboral tienen un efecto positivo y significativo en la motivación y el rendimiento de los empleados bancarios. Además, la motivación laboral demostró tener un efecto mediador significativo en la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados. Por otra parte, el estudio halló un efecto mediador insignificante de la motivación laboral sobre la efecto de la carga de trabajo en el rendimiento de los empleados de banca. Estos resultados sugieren que, para promover el rendimiento de los empleados de los bancos estatales de la ciudad de Banda Aceh (Indonesia), los directivos deberían aumentar la motivación laboral de

los empleados mediante una mejor gestión del estrés laboral y de la carga de trabajo (Faisal, 2019).

De forma similar, Arcos & Jaramillo (2017) llevaron a cabo un estudio en la Gerencia Nacional de Negocios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, la compañía pública de telecomunicaciones del país, para examinar el efecto de la sobrecarga de trabajo en el compromiso organizacional. Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo y se valió de la Encuesta de Sobrecarga Laboral y Compromiso Organizacional, aplicada a un grupo de 349 empleados. Los resultados mostraron que el nivel de sobrecarga laboral es medio a bajo, aunque se observó una tendencia a la extensión de las horas de trabajo, lo que indica posibles señales de sobrecarga. Respecto al compromiso organizacional, este se clasificó como medio, destacando principalmente el compromiso de continuidad dentro de la organización. Mediante un análisis de regresión lineal para evaluar la relación entre la sobrecarga laboral y el compromiso organizacional, se determinó que existe una correlación significativa entre ambos, donde una mayor sobrecarga laboral se asocia con un menor compromiso organizacional. Como parte de las conclusiones, se propuso una iniciativa para mejorar el compromiso organizacional mediante la reducción de la percepción de sobrecarga laboral entre los empleados de CNT EP.

Por su parte Solano (2021) en su investigación "Influencia de la Carga Laboral sobre la Satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima Metropolitana" buscó determinar cómo la carga laboral afecta la satisfacción laboral de empleados de una compañía privada en Lima Metropolitana. La investigación incluyó una muestra de 198 trabajadores, siendo el 56.6% mujeres y el 43.4% hombres, con edades entre 18 y 48 años (Media=26; Desviación Estándar=5.39). Para medir las variables, se aplicó la Escala de Carga de Trabajo y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (S21/26). Los hallazgos mostraron que no hay correlación significativa entre la carga de trabajo y varias dimensiones de la satisfacción

laboral, incluyendo la satisfacción intrínseca ($r = -.073$; $p \leq .305$), satisfacción con la supervisión ($r = .016$; $p \leq .825$), calidad de producción ($r = -.027$; $p \leq .706$), y satisfacción con la participación ($r = .049$; $p \leq .490$). El estudio concluyó que la carga de trabajo no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Otra investigación relacionada con el presente estudio es de (Ahmad et al., 2019) quienes exploran el efecto de la carga de trabajo en el rendimiento laboral de los médicos de un hospital público. Se utilizó un enfoque cualitativo, y el método empleado para la recogida de datos son los cuestionarios abiertos. Se utilizó un muestreo intencional para recoger los datos de cuatro informantes (médicos) del hospital público de Sarikei, Sarawak, Malasia. Para analizar los datos se utilizó el análisis de contenido. Según los resultados de la investigación, los factores que contribuyen a la carga de trabajo de los médicos pueden clasificarse en varios temas: personal insuficiente, número de pacientes, días festivos, catástrofes, equipamiento inadecuado, horario de trabajo inadecuado y entorno laboral. Los resultados también mostraron que el efecto a corto plazo de la carga de trabajo en el rendimiento de los médicos puede ser positivo y negativo. En cuanto al efecto a largo plazo, los resultados muestran que el rendimiento de los médicos está más relacionado con los aspectos negativos, como la tendencia a cometer errores, la intención de abandonar la organización, los problemas de salud mental y física, la disminución de las relaciones familiares y el aumento de las tasas de divorcio.

Aunque existe una comprensión general del efecto de la carga laboral en la eficiencia en entornos corporativos, hay una falta notable de estudios enfocados en el sector público, especialmente en los municipios de regiones como San Martín. Esta investigación busca llenar esa brecha proporcionando datos específicos y relevantes que pueden ser utilizados para mejorar la gestión del personal en el contexto municipal.

En los municipios de la Región San Martín, los recursos financieros constituyen un área clave en la administración de los bienes nacionales, lo que conlleva una gran responsabilidad

para mantener la transparencia y eficiencia en el manejo de los recursos del municipio. Sin embargo, estas figuras se hallan normalmente bajo una serie de exigencias que ponen en riesgo su productividad, tales como el control de un gran número de transacciones y la presentación de informes en tiempo muy limitado.

En las palabras de Birhanu et al. (2018), la gran cantidad de trabajo ha sido señalada como una de las causas del estrés y del cansancio del trabajador, y que es posible que los menoscabe en su desempeño. En el sector de los municipios, donde los recursos disponibles son escasos y la paciencia del personal es bastante comprimida, se torna vital para el organismo entender cómo la carga de trabajo modula la eficiencia del personal financiero. Saturar al trabajador sin control equivale a cometer errores de tipo contable y a deficiencias que dañan la veracidad de los datos económicos. Estos errores permiten que se tomen decisiones equivocadas que desvirtúan la verdadera función que debería cumplir la administración municipal, y que comprometen la viabilidad financiera de la misma. También, la comprensión de tales efectos permitirá el mejor uso de recursos humanos en el ámbito financiero, de modo que la carga sea razonable y sea capaz de facilitar el funcionamiento de la empresa, lo que es fundamental para lograr una buena política pública y el control del gasto público.

La eficiencia del recurso financiero es un recurso humano importante para la administración fiscal y contable de una entidad política. En la Región San Martín, los funcionarios en el área financiera padecen de sobrecarga de trabajo que podría afectar en gran medida a su desempeño contable, así como en el manejo de la información financiera que poseen. Esta investigación está motivada por la preocupación de que la duración de la carga laboral tiene un impacto en las funciones contables y financieras a nivel municipal.

De la misma manera, este estudio permitirá entender de manera amplia el impacto que tiene la carga laboral en la eficiencia del personal financiero contable. Las conclusiones podrían traducirse en cambios en las políticas de manejo e incorporación de las finanzas en los

municipios, lo que mejorará la economía de las instituciones públicas. También, se espera que estos resultados contribuyan a que los niveles de estrés se reduzcan en las áreas financieras, aumentando la satisfacción de los trabajadores y disminuyendo la rotación.

La investigación pretende ser un aporte al contexto actual sobre la administración de recursos humanos en el sector público, al presentar evidencia sobre la carga y la eficiencia laboral en gobiernos locales de Perú. También, se presentará a los municipios basados en datos, encaminándose al trabajo de esta tan impactante y eficiente para el trabajo de atender los recursos económicos de uno solo del trabajador.

Surge que el estudio posee implicaciones prácticas al haber establecido que la carga de trabajo afecta la eficiencia del personal financiero y permite a los funcionarios municipales idear métodos alternativos que aseguren una rotación equitativa, así como mejores condiciones laborales. Además, la optimización de la carga de trabajo puede mejorar la moral de los profesionales contables, así como la calidad del trabajo realizado por ellos, y esto ayuda en gran medida a gestionar las finanzas de una mejor manera lo que resulta en una mayor satisfacción de la población con los servicios municipales.

Los principales beneficiarios de este estudio serán los Gobiernos locales, ya que podrán acceder a las conclusiones para revisar sus enfoques hacia la gestión y cambio de políticas laborales con el fin de mejorar la utilización de los recursos disponibles. Otros beneficiarios son el personal de Cuentas de los Gobiernos Locales. Se beneficiarán directamente de cualquier mejora en la gestión de los trabajadores que surja del estudio, lo que resultará en entornos de trabajo más humanos. La sociedad se beneficiará indirectamente a través de una gestión más efectiva y transparente de los recursos de los municipios, lo que conducirá a una mejor provisión de servicios públicos y a una mayor confianza en los gobiernos locales. Otros beneficiarios serán los Académicos y Estudiantes de Contabilidad y Administración Pública porque obtendrán valiosas ideas y datos para estudios futuros, y podrán aplicar el conocimiento

generado en contextos similares o en investigaciones continuas. En suma, este estudio no solo es relevante para la mejora de la eficiencia interna en los municipios, sino que también tiene el potencial de influir positivamente en la calidad de la gobernanza local y el bienestar de la comunidad.

El estudio tiene por objetivo evaluar cómo la carga laboral afecta la eficiencia del personal financiero en los municipios de la Región de San Martín, Perú. Los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el número de horas trabajadas y la precisión en el manejo de las transacciones financieras; Analizar cómo el volumen de transacciones procesadas afecta el cumplimiento de plazos para reportes financieros, Estudiar el efecto de la complejidad de las tareas asignadas en la rapidez en la ejecución de tareas financieras; Investigar cómo las responsabilidades adicionales afectan el uso eficiente de los recursos tecnológicos; Examinar el efecto del número de plazos a cumplir en la capacidad de resolución de problemas; y Evaluar el efecto del Número de Reportes y Documentos Financieros Generados en la satisfacción de los requerimientos de los usuarios internos y externos.

La hipótesis general del estudio es: La carga laboral tiene un efecto significativo en la eficiencia del personal financiero en los municipios de la Región de San Martín, Perú. Las hipótesis específicas son: Existe una correlación negativa entre el número de horas trabajadas y la precisión en el manejo de las transacciones financieras; Un mayor volumen de transacciones procesadas se asocia con un menor cumplimiento de los plazos para reportes financieros; La complejidad de las tareas asignadas reduce la rapidez en la ejecución de tareas financieras; Las responsabilidades adicionales tienen un efecto negativo en el uso eficiente de los recursos tecnológicos; Un mayor número de plazos a cumplir está inversamente relacionado a la capacidad de resolución de problemas; y El Número de Reportes y Documentos Financieros Generados afecta negativamente la satisfacción de los requerimientos de los usuarios internos y externos.

2 Revisión de la literatura

Las variables para el presente estudio están determinadas por “Carga Laboral” y la “Eficiencia del Personal” financiero de los Municipios de la Región de San Martín, Perú.

2.1 Carga Laboral

Birhanu et al. (2018) describen la Carga Laboral como la carga física, mental y emocional que se adhiere inconscientemente a cualquier dado que el individuo necesita manejar alrededor de su área de trabajo. Esto comprende tanto el trabajo en términos de fuerza física y el tiempo que puede ser requerido al realizar tareas -de detalle y complejidades variables-. La carga laboral no es solo una dimensión del trabajo, también son dimensionadas la presión temporal a la que el individuo debe responder, la porte a er una capacidad interna a realizar la tareas. El confinamiento laboral excesivo es por lo tanto causante de estrés, bajas expectativas y desmejoras de la salud física y mental.

Spagnoli et al. (2020) en sus trabajos, considera la Carga Laboral en general como todas las tareas o la carga en función a las tareas y la responsabilidad que una persona asignada en la empresa tiene que desempeñar. Este aspecto se analiza en función con la debilidad de trabajo y el rendimiento que fluye de esta adicción. También se evalúan factores como la ansiedad o desequilibrio de la perfección. En esta línea, la carga de trabajo es considerada como un estresor con consecuencias tanto negativas como positivas, en relación con otros factores moduladores en el espacio de trabajo.

De igual manera, Diehl et al. (2021) consideran a la Carga Laboral en el área de salud como el volumen o intensidad de trabajo que las enfermeras deben manejar en su entorno laboral, especialmente en un contexto de cuidados paliativos. Se mide utilizando la escala de "demanda cuantitativa" del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ), la cual evalúa la cantidad de trabajo y la presión de tiempo a la que están sometidas las enfermeras. Esta alta carga laboral se asocia con niveles elevados de agotamiento entre el personal de enfermería.

Del mismo modo Pérez-Francisco et al., (2020) consideran a la Carga Laboral como la alta presión asistencial a la que están sometidos los trabajadores de Atención Primaria. Esta carga no solo refiere a la cantidad de trabajo y las responsabilidades que deben manejar, sino también a cómo estas demandas excesivas afectan negativamente su salud, causando síntomas de burnout (agotamiento profesional), y deteriorando la calidad de la atención y la seguridad del cliente interno y externo. En suma, la "Carga Laboral" incluye la intensidad del trabajo diario y las consecuencias psicológicas y físicas de trabajar en condiciones de presión constante sin apoyo proporcional en recursos humanos.

De otro lado, la carga laboral en el ámbito policial parece ser conceptualizada como uno de los criterios de equidad incorporados en el modelo de policía inteligente propuesto. Esta carga laboral se refiere a la distribución equitativa del trabajo entre los agentes de policía en diferentes distritos. Esto implica que el modelo busca diseñar configuraciones de patrullaje que no solo se concentren en aspectos territoriales y raciales de equidad, sino que también consideren la carga de trabajo de los agentes, asegurando que esta sea justa y balanceada entre ellos. Esto sugiere un esfuerzo por evitar sobrecargar a algunos agentes mientras otros están menos ocupados, con el fin de mejorar la eficiencia y la equidad en las operaciones policiales (Liberatore et al., 2023).

En el sector salud, la "Carga Laboral" se conceptualiza de manera amplia e integral, abarcando el trabajo que los médicos de urgencias deben manejar, incluyendo la presión del tiempo y la incertidumbre como componentes críticos de esta carga. Esto refleja que el estrés laboral en entornos dinámicos y de alta presión como las salas de emergencia no proviene solo del volumen de trabajo, sino de la urgencia e imprevisibilidad de las tareas a realizar. La conceptualización de carga laboral en este contexto va más allá de la simple cuantificación de las tareas, integrando elementos cualitativos cruciales que afectan la experiencia laboral y el bienestar del personal médico (Cildo et al., 2020) .

Todas las consideraciones ofrecen una perspectiva sobre la comprensión de que el término “carga de trabajo” en el ámbito de la investigación actual puede ser entendido como el volumen y la sofisticación de las tareas que han sido asignadas a los empleados financieros de los municipios en un periodo particular de tiempo. Se ha señalado, más en los comentarios anteriores, que, para incluir estimaciones de la cantidad de trabajo a realizar, cuántas horas se van a dedicar, la cantidad de veces que ocurren plazos críticos, el grado y tipos de otras responsabilidades a asumir, y las características de las tareas a realizar. Por lo tanto, estas variables y dimensiones exploran un concepto sobre cómo estas variables influyen o determinan la efectividad y el rendimiento del personal financiero y, por ende, indirectamente, la velocidad y precisión en la realización de las tareas y la capacidad de la persona para cumplir con las expectativas laborales dentro de los plazos estipulados. Hay evidencia creciente de que todas las definiciones de los autores mencionados anteriormente en esta sección incluyen variables de tiempo (como horas de trabajo realizadas y número de transacciones efectuadas) y de evaluación (por ejemplo, el grado de dificultad de las tareas y la evitación de plazos), lo que establece un alcance integral para este estudio al examinar el impacto de la carga de trabajo en la productividad.

2.2 Eficiencia del Personal

Anakpo et al. (2023) definen “Eficiencia del Personal” como el efecto del trabajo realizado en la productividad y el rendimiento del personal. Esta definición significa que el trabajo realizado influye en la productividad de la fuerza laboral en la medida en que las condiciones laborales interfieren con la capacidad de los empleados para desempeñar sus funciones de manera efectiva y eficiente. La naturaleza del trabajo, las características del empleador y de la industria, y el entorno del hogar desempeñan un papel crítico en la determinación de si el trabajo realizado apoya la mejora, el mantenimiento o la reducción de

los resultados de productividad y rendimiento. Además, sugieren que mejorar la capacitación y las habilidades en tecnologías de la información (TI) podría mejorar la eficiencia del personal.

Considerando estos argumentos, el autor se refiere al hecho de que la eficiencia del personal es la capacidad de los empleados para realizar todas las tareas y responsabilidades que se les asignan, con el tiempo y dinero mínimos necesarios para completarlas. En otras palabras, es una medida de cuán bien las personas o los equipos utilizan los insumos disponibles de tiempo, recursos monetarios y esfuerzo para lograr ciertos resultados. Deduce que la eficiencia del personal es más que simplemente la capacidad de ejecutar tareas en el menor tiempo posible con precisión empresarial, porque incluye la capacidad de alcanzar los objetivos organizativos establecidos de manera económica, maximizando la producción y minimizando costos y algunos desperdicios.

Por otro lado Pokojski et al., (2022) insisten en que la “Eficiencia del Personal” en el ámbito de la actividad remota se define como la capacidad de las empresas y sus empleados para mantener o mejorar el estándar general de rendimiento del empleado mientras operan en entornos de trabajo situados de manera remota. Tal eficiencia depende de cómo una empresa ve el trabajo remoto de manera positiva y se manifiesta a través de una buena gestión de la carga de trabajo, una organización efectiva y un apoyo integral al empleado.

En tal sentido eficiencia del personal se puede considerar como productividad del personal, la misma que se refiere a la habilidad del personal para maximizar la producción de resultados de calidad mientras minimiza el uso de recursos. En un entorno empresarial, esto podría implicar la reducción de tiempos de inactividad, la optimización de procesos o la mejora de la gestión de inventarios. Se puede considerar como la medida en que los empleados pueden producir el máximo de salidas con el mínimo de entradas posibles. Esto incluye no solo recursos físicos y tiempo, sino también la minimización del esfuerzo y la energía mental necesarios para completar las tareas.

Según OBENG et al. (2020) interpretan a la eficiencia del personal como el resultado del rendimiento laboral que se ve afectado tanto por el clima organizativo como por el nivel de compromiso organizativo. Un clima organizativo positivo y un alto compromiso organizativo están vinculados a un mejor rendimiento de los empleados, lo que sugiere una mayor eficiencia. En suma, la eficiencia del personal se refleja en cómo los empleados pueden lograr sus tareas y objetivos de manera efectiva en un ambiente de trabajo favorable y comprometido. Este enfoque reconoce que el rendimiento (y por lo tanto la eficiencia) del personal es multifacético, siendo influenciado por factores psicosociales y estructurales dentro de la organización, más allá de las métricas tradicionales de eficiencia basadas solo en la salida de producción frente al tiempo o los recursos invertidos.

Este fenómeno de la eficiencia del personal contempla la eficiencia de Costos, porque se centra en la relación entre el costo de las operaciones y el beneficio obtenido de las actividades realizadas por los empleados. Una alta eficiencia de costos significa lograr más con menos, lo que es crucial en contextos de presupuestos limitados. Contempla también la eficiencia en la Gestión del Tiempo, porque evalúa cómo los empleados priorizan y gestionan su tiempo para cumplir con las responsabilidades laborales. Una gestión eficaz del tiempo se traduce en menos retrasos y una mayor capacidad para cumplir con plazos estrictos. Contempla también la eficiencia en la Toma de Decisiones porque refleja la rapidez y precisión con la que los empleados pueden tomar decisiones críticas que afectan los resultados de sus tareas. Esto es especialmente importante en roles que exigen respuestas rápidas a situaciones cambiantes Cheung & Zhang, (2020).

Con respecto a la tecnología Grewal et al., (2023) plantean la eficiencia del personal como la capacidad de los empleados de atender a sus labores con un mayor rendimiento gracias al uso de innovaciones tecnológicas. Se parte de la necesidad de saber cómo los diferentes tipos de tecnologías, como robots o dispositivos inteligentes, pueden ser empleados para el

incremento de la productividad de empleados en el sector minorista. Parece que la eficiencia del personal está relacionada con la adopción de instrumentos tecnológicos que optimizan las actividades cotidianas de los trabajadores y que bajan la carga laboral, lo que permite a los trabajadores hacer su trabajo más eficazmente y con menos trabajo manual directo.

Eficiencia del Personal, no se considera como un término singular por ser encuadrado por el ámbito de la actividad innovadora de los trabajadores. En este caso, la eficiencia del personal se relaciona por medio indirecto con la capacidad de los empleados para adquirir las conductas de exploración y explotación eficaces de modo que se maximice el índice de rendimiento innovador. La eficiencia, en este contexto, guarda una relación con la efectividad en la que estas conductas pueden implementarse en los trabajadores liderados a rasgos de liderazgo. Tal implica que un personal eficiente es aquel que se ve en condiciones de responder de modo positivo a los estilos de liderazgo ambidextra y de modo eficiente a los estilos de innovación blanda (Grewal et al., 2023).

Por otro lado, Cheung & Zhang, (2020) concluyen que la eficiencia del personal es una conceptualización que se vincula al trato que se da a la creatividad de los empleados y a cómo se da la configuración del espacio físico de trabajo. En esta instancia, la eficiencia del personal puede llegar a ser conceptualizada, aunque tal vez de manera indirecta, en cómo los diseños de los puestos de trabajo pueden ser tales que maximicen la creatividad del empleado y el rendimiento general. El estudio indica que un diseño de la oficina que combine la independencia y la cooperación entre los empleados ayudará a la actividad creativa de los mismos, en particular, si están motivados personalmente, así como constructivamente variados en su enfoque a las cuestiones. Así, aquí la eficiencia del personal se concibe como el poder que tienen los trabajadores para movilizar, dentro del entorno que se les ha proporcionado, todo su potencial en términos de productividad creativa y eficacia en el desempeño de sus funciones. Esto significa que un diseño de la oficina eficaz no solo es atractivo por su estética o por su

ergonomía, sino que tiene que estar a la par con las expectativas de los trabajadores en cuanto a sus necesidades y aspectos relacionados con su psicología, con el fin de brindar las mejores condiciones de funcionamiento.

En virtud de lo anterior, considerando lo que se entiende por Eficiencia del Personal Financiero en este trabajo como el grado de cumplimiento de las tareas y obligaciones encomendadas a los empleados del departamento financiero de los gobiernos locales. Esto también incluye la precisión en las transacciones financieras, la adherencia a los plazos en la presentación de informes financieros, la puntualidad en la realización de tareas financieras, así como la efectividad en la resolución de problemas y el despliegue de recursos tecnológicos. Lo que los autores mencionaron también revela que la efectividad del personal financiero se evalúa razonablemente en términos de cómo las variables especificadas ayudan a alcanzar los objetivos financieros fijados para una unidad municipal particular de manera oportuna, utilizando los mínimos recursos y el esfuerzo requerido para garantizar la estabilidad y confiabilidad de las actividades financieras de la entidad municipal.

3 Metodología

3.1 Diseño Metodológico

El enfoque es de paradigma cuantitativo, ya que el propósito es cuantificar la asociación entre la carga laboral y la eficiencia del colaborador financiero y analizar estos datos numéricos utilizando métodos estadísticos. Este enfoque permite una evaluación objetiva y precisa de las hipótesis planteadas, facilitando la generalización de los resultados a otros municipios con características similares. El estudio es de diseño no experimental de tipo correlacional, ya que se asocian las observan las variables de interés sin manipulación o intervención por parte del investigador y es de corte transversal, debido a que la recolección de datos fue aplicada en un solo momento (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

3.2 Diseño muestral

La población elegida para esta investigación fueron los empleados, trabajadores de los municipios de la región San Martín. Según Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019) el departamento de San Martín contaba con un total de 3,577 trabajadores municipales al 31 de diciembre de 2018. La muestra no probabilista por conveniencia fue de 100 trabajadores del área financiera de los diferentes municipios de la Región de San Martín para asegurar una muestra representativa.

Para asegurar una muestra representativa y relevante para el estudio sobre el efecto de la carga laboral en la eficiencia del personal financiero en los municipios de la región San Martín, fue importante establecer criterios claros de inclusión y exclusión. Respecto a los Criterios de Inclusión: Pertenencia al Departamento Financiero, es decir empleados que trabajen en el departamento financiero de los municipios de la región San Martín, ya que el estudio se enfoca en la eficiencia del personal financiero; Empleo Activo, significa que deben estar actualmente empleados y activos en sus roles al momento de la recolección de datos; Consentimiento Informado, es decir que sean capaces y dispuestos a dar su autorización para apoyar en la investigación y disponibilidad durante el período de estudio, es decir empleados que estarán disponibles durante el período de recolección de datos y que pueden participar en todas las fases necesarias del estudio.

Respecto al Criterios de Exclusión: Empleados en Período de Prueba, estos no fueron considerados porque podrían no tener una experiencia suficiente o representativa del rol típico en el departamento financiero; Planes de Retiro o Terminación, es decir aquellos empleados que tienen planes conocidos de dejar su puesto en la municipalidad en un futuro cercano, ya que podrían no estar completamente comprometidos; Conflicto de Intereses, aquellos empleados que están involucrados en el diseño o la administración del estudio, para evitar sesgos en las respuestas o en la interpretación de los datos; y finalmente aquellos que tiene

problemas de Salud Grave porque están enfrentando problemas de salud graves que podrían interferir con su capacidad para participar en el estudio o que podrían afectar sus respuestas debido a estrés adicional o distracciones (Padilha et al., 2024).

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de la información se realizó mediante el uso de encuestas, las cuales fueron distribuidas a través de Google Forms y se analizó en un posterior análisis de correlaciones y factores que pudiesen explicar el comportamiento de las variables utilizadas. Para este fin se recurrió a cuestionarios estructurados que contenían ítems vectores para establecer la opinión del personal financiero sobre carga laboral y eficiencia, en esta parte se utilizó la escala de Likert. El cuestionario se realizó recogiendo información de Faisal (2019) el mismo que, para su validación, estuvo subordinado al juicio de expertos quienes la evaluaron, lo que permite estimar su validez de contenido a partir de criterios de relevancia, claridad y pertinencia. Para garantizar la validez del instrumento se utilizó una prueba piloto, donde el nivel de confiabilidad de los 18 ítems de la variable carga laboral fue del 0.953 y de 0.970 para los 18 ítems de la variable eficiencia del personal financiero (Makridakis et al., 2018).

3.4 Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Los datos fueron analizados con software SPSS, que sirve para el análisis de datos y que es muy utilizado en el contexto de la investigación social y económica. Primero, realizamos análisis descriptivos para empezar a hacer sentido de los datos y brindar un panorama general de la información procesada. Luego, se llevó a cabo la prueba de correlación para determinar la relación entre las variables.

Esta mirada integral a las relaciones sociales entre las variables y la estadística justificó la validez de los resultados para diseñar e implementar efectivas políticas de tipo recursos

humanos a nivel de los municipios. A partir del análisis descriptivo, se recurrió a Métodos Inferenciales para examinar las variables y plantear conclusiones. En particular, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para establecer la fuerza y la dirección de la relación lineal entre la carga Trabajo-eficiencia. Este tipo de pruebas fueron útiles para determinar si existe una relación directa entre el nivel de intensidad de trabajo y los cambios en la eficiencia de los empleados del área de finanzas. Todos estos estudios permitieron a los gestores de recursos humanos obtener insumos valiosos en la toma de decisiones, en lo que se refiere a la carga del trabajo y la eficiencia de los empleados financieros en los municipios (Lacave & Molina, 2023).

3.5 Aspectos éticos

Para asegurar una gestión ética en el presente estudio sobre el efecto de la carga laboral en la eficiencia del personal financiero en los municipios de la Región de San Martín, fue fundamental considerar varios aspectos éticos claves que respeten los derechos y la dignidad de todos los participantes. He aquí algunos puntos importantes que contempla el estudio:

Información Clara y Completa: Los participantes recibieron información detallada sobre los objetivos del estudio, los métodos utilizados, los beneficios esperados, y cualquier posible riesgo o incomodidad asociada con su participación.

Voluntariedad: El consentimiento para participar fue voluntario, sin presión o coacción, y los participantes podían retirarse del estudio sin consecuencias negativas.

Confidencialidad y Privacidad: La Protección de Datos Personales, fue esencial para garantizar la confidencialidad de toda la información personal y profesional recolectada, utilizándola únicamente para los fines del estudio.

Anonimato en la Presentación de Resultados: En la publicación de resultados, el estudio omite nombres o cualquier dato que pueda identificar a los participantes.

Equidad en la Participación: El estudio aseguró que, la selección de participantes sea justa y equitativa, evitando cualquier forma de discriminación.

Respeto por la Autonomía Personal: El estudio reconoció y respetó la capacidad de los participantes para tomar decisiones informadas respecto a su inclusión en el estudio.

Al considerar estos aspectos éticos, el estudio no solo protegió a los participantes, sino que también se fortaleció la integridad y la credibilidad del estudio sobre el efecto de la carga laboral en la eficiencia del personal financiero en los municipios de la Región de San Martín (Drolet et al., 2023).

4. Resultados

4.1 Resultados Descriptivos

Carga laboral

Tabla 1.
Descriptivo de la variable Carga Laboral

Variables	Categorías	f	%
Carga Laboral	Bajo	23	23.0
	Promedio	48	48.0
	Alto	29	29.0
Número de Horas Trabajadas	Bajo	18	18.0
	Promedio	50	50.0
	Alto	32	32.0
Volumen de Transacciones Procesadas	Bajo	23	23.0
	Promedio	50	50.0
	Alto	27	27.0
Número de Reportes y Documentos Financieros Generados	Bajo	20	20.0
	Promedio	48	48.0
	Alto	32	32.0
Complejidad de las Tareas	Bajo	20	20.0
	Promedio	54	54.0

Número de Plazos Críticos Para Cumplir	Alto	26	26.0
	Bajo	20	20.0
	Promedio	51	51.0
Responsabilidades Adicionales	Alto	29	29.0
	Bajo	23	23.0
	Promedio	47	47.0
	Alto	30	30.0
	Total	100	100.0

La implicancia financiera contable de la Tabla 1 significa que, un alto nivel de carga laboral asociado con una adecuada eficiencia puede indicar que los empleados están acostumbrados a un ritmo de trabajo intenso en sus trabajos contables, lo cual puede ser positivo para la productividad pero riesgoso para la sostenibilidad a largo plazo quizás por el cansancio.

Estadísticamente la Tabla 1 proporciona datos sobre la percepción de los encuestados respecto a la carga laboral en términos de diferentes categorías: bajo, promedio y alto, así como para cada dimensión de la variable. En términos globales, se observa que la mayoría de los encuestados perciben un nivel promedio (48%) en cuanto a la carga laboral, seguido de cerca por aquellos que perciben un nivel alto (29%). Sin embargo, también hay una proporción significativa de trabajadores que perciben un nivel bajo (23%). Esto apunta que hay una distribución relativamente equitativa de percepciones entre los diferentes niveles de la carga laboral de los trabajadores.

Al evaluar las dimensiones específicas de la variable carga laboral, se observa una tendencia similar. Para cada dimensión (Número de horas trabajadas, Volumen de transacciones procesadas, Número de reportes y documentos financieros generados, Complejidad de las tareas, Número de plazos críticos para cumplir y Responsabilidades adicionales), la mayoría de los trabajadores perciben un nivel promedio, seguido de cerca por

aquellos que perciben un nivel alto. Sin embargo, también hay una proporción notable de trabajadores que perciben un nivel bajo en cada dimensión.

Eficiencia del personal financiero

Tabla 2.

Descriptivo de la variable eficiencia del personal financiero

Variables	Categorías	f	%
Eficiencia del personal financiero	Bajo	22	22.0
	Promedio	44	44.0
	Alto	34	34.0
Precisión en el Manejo de las Transacciones Financieras	Bajo	19	19.0
	Promedio	44	44.0
	Alto	37	37.0
Cumplimiento de Plazos para Reportes Financieros	Bajo	12	12.0
	Promedio	25	25.0
	Alto	63	63.0
Rapidez en la Ejecución de Tareas Financieras	Bajo	13	13.0
	Promedio	33	33.0
	Alto	54	54.0
Capacidad de Resolución de Problemas	Bajo	11	11.0
	Promedio	36	36.0
	Alto	53	53.0
Uso Eficiente de los Recursos Tecnológicos	Bajo	12	12.0
	Promedio	24	24.0
	Alto	64	64.0
Satisfacción de Requerimientos de Usuarios Internos y Externos	Bajo	12	12.0
	Promedio	34	34.0
	Alto	54	54.0

Total	100	100.0
-------	-----	-------

La implicancia financiera contable de la tabla 2 significa que, la alta eficiencia en el manejo de transacciones y cumplimiento de plazos indica una gestión competente del tiempo y responsabilidades de los aspectos financieros contables, la misma que es crucial para mantener la integridad del proceso financiero de los municipios en estudio.

Estadísticamente, la Tabla 2 facilita datos descriptivos sobre la percepción de los trabajadores sobre la eficiencia del personal financiero, así como sobre sus dimensiones específicas. En términos generales, se observa que la mayoría de los trabajadores perciben un nivel promedio de eficiencia del personal financiero (44%), seguido de aquellos que perciben un nivel alto (34%). Sin embargo, también hay una proporción significativa de trabajadores que perciben un nivel bajo respecto a la eficiencia del personal financiero (22%), del mismo modo ocurre en la dimensión de precisión en el manejo de las transacciones financieras.

Por otro lado, al examinar las dimensiones específicas (Cumplimiento de plazos para reportes financieros, Rapidez en la ejecución de tareas financieras, Capacidad de resolución de problemas, Uso eficiente de los recursos tecnológicos y Satisfacción de requerimientos de usuarios internos y externos), la mayoría de los trabajadores perciben un nivel alto de eficiencia del personal financiero, seguido de cerca por aquellos que perciben un nivel promedio. también hay una proporción de trabajadores que perciben un nivel bajo en cada dimensión. Excepto la percepción sobre Precisión en el Manejo de las Transacciones Financieras fue un nivel promedio.

4.2 Normalidad de datos

Tabla 3.
prueba de normalidad

Variables y Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.

Carga Laboral	.086	100	.064
Número de Horas Trabajadas	.141	100	.000
Volumen de Transacciones Procesadas	.123	100	.001
Número de Reportes y Documentos Financieros Generados	.129	100	.000
Complejidad de las Tareas	.134	100	.000
Número de Plazos Críticos Para Cumplir	.156	100	.000
Responsabilidades Adicionales	.160	100	.000
Eficiencia del personal financiero	.220	100	.000
Precisión en el Manejo de las Transacciones Financieras	.187	100	.000
Cumplimiento de Plazos para Reportes Financieros	.357	100	.000
Rapidez en la Ejecución de Tareas Financieras	.300	100	.000
Capacidad de Resolución de Problemas	.290	100	.000
Uso Eficiente de los Recursos Tecnológicos	.366	100	.000
Satisfacción de Requerimientos de Usuarios Internos y Externos	.293	100	.000

La interpretación financiera de la tabla 3 significa que, la falta de normalidad podría señalar variaciones significativas e importantes en la carga laboral y eficiencia, lo que podría afectar la predictibilidad y control de las operaciones financieras contables.

Estadísticamente, los resultados presentados en la Tabla 3, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se aplicó a las dos variables de estudio y sus dimensiones se muestra que en la variable carga laboral es mayor 0.05, sin embargo por regla de estadística para poder utilizar estadística paramétrica todas las variables y dimensiones deben tener una distribución normal; tal no es el caso presentado en la tabla anterior; se concluye que, con la pruebas de

normalidad se debe usar estadística NO PARAMETRICA siendo que la variable dos y dimensiones no siguen una distribución normal.

4.3 Análisis de correlación

Tabla 4.

Correlación entre las variables

		Eficiencia del personal financiero	Precisión en el Manejo de las Transacciones Financieras	Cumplimiento de Plazos para Reportes Financieros	Satisfacción de Requerimientos de Usuarios Internos y Externos	Rapidez en la Ejecución de Tareas Financieras	Capacidad de Resolución de Problemas	Uso Eficiente de los Recursos Tecnológicos
Carga Laboral	Rho	,299**						
	p	.003						
Número de Horas Trabajadas	Rho	,246*	,227*					
	p	.013	.023					
Volumen de Transacciones Procesadas	Rho	,237*	,238*	.181				
	p	.018	.017	.071				
Número de Reportes y Documentos Financieros Generados	Rho	,330**	,390**	,256*	,250*			
	p	.001	.000	.010	.012			
Complejidad de las Tareas	Rho	,289**	,333**	,261**	,271**	,276**		
	p	.004	.001	.009	.006	.005		
Número de Plazos Críticos Para Cumplir	Rho	,311**	,362**	,212*	,320**	,241*	,344**	
	p	.002	.000	.034	.001	.016	.000	
Responsabilidades Adicionales	Rho	,253*	,300**	,217*	,259**	,216*	,308**	,257**
	p	.011	.002	.030	.009	.031	.002	.010
	N	100	100	100	100	100	100	100

En el aspecto financiero, el hallazgo general de la tabla 4 indica que, las asociaciones o correlaciones positivas señalan que mayores cargas pueden conducir a mejoras en ciertas competencias financieras, es decir que, una mayor carga laboral podría incrementar la eficiencia o rendimiento financiero en las municipalidades. Los resultados de la investigación indicaron una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la carga laboral y la eficiencia del personal financiero ($\rho = 0.299$, $p < 0.001$). Este hallazgo sugiere que aumentos en la carga laboral están asociados con mejoras en la eficiencia del personal.

Respecto a los resultados del primer objetivo específico, se encontró una correlación positiva moderada entre el número de horas trabajadas y la precisión en el manejo de transacciones financieras ($\rho = 0.227$, $p < 0.05$), esto implica que, financieramente la calificación positiva entre el número de horas y la precisión en las transacciones financieras podría indicar la necesidad de políticas de trabajo más flexibles que permitan a los empleados concentrarse en tareas críticas sin distracciones en sus oficinas del departamento contable. Respecto al segundo objetivo específico, se observó una correlación estadísticamente significativa entre el volumen de transacciones procesadas y el cumplimiento de los plazos para reportes financieros ($\rho = 0.181$, $p > 0.05$). El resultado del tercero se apreció que, la correlación entre la complejidad de las tareas asignadas y la rapidez en la ejecución fue positiva y significativa ($\rho = 0.276$, $p < 0.01$). El cuarto específico encontró una correlación positiva significativa entre las responsabilidades adicionales y el uso eficiente de los recursos tecnológicos ($\rho = 0.257$, $p < 0.01$). El quinto halló que, el número de plazos críticos mostró una fuerte correlación positiva con la capacidad de resolución de problemas ($\rho = 0.344$, $p < 0.001$). Y el sexto específico encontró que, la correlación entre el número de reportes y documentos financieros generados y la satisfacción de los requerimientos de los usuarios fue positiva ($\rho = 0.250$, $p < 0.05$).

5. Discusión

En este apartado se contrastan los hallazgos con cuatro artículos relevantes que exploran temas similares en diferentes contextos:

La investigación actual evidencia que una mayor carga laboral puede tener un efecto positivo sobre la eficiencia del personal financiero, lo cual es consistente con los resultados encontrados por Faisal (2019) quien, en su estudio en Indonesia, también observó que la carga laboral elevada influía positivamente en la motivación y el rendimiento de los empleados de bancos estatales. Sin embargo, a diferencia de nuestro estudio, Faisal subraya el rol mediador de la motivación laboral entre la carga de trabajo y el rendimiento, un aspecto que no se exploró directamente en nuestra investigación.

Asimismo, Arcos & Jaramillo (2017) investigan los efectos de la sobrecarga de trabajo en el compromiso organizacional que tiene una empresa pública de telecomunicaciones. Al respecto, se evidencia que una mayor sobrecarga se asociaba a un menor compromiso organizacional. Este estudio concluye que existen percepciones de sobrecarga que pueden tener efectos negativos, en contraste a nuestros hallazgos donde la carga laboral se asocia al incremento de la eficiencia. Esto podría suponer que los efectos de la carga laboral pueden ser diversos en diversos sectores y condiciones laborales dadas.

Solano (2021) en su estudio sobre la carga laboral y la satisfacción laboral en la ciudad de Lima, no encontró una evaluación significativa entre estos dos aspectos, lo cual contrasta con nuestros hallazgos donde la carga laboral parece mejorar aspectos de la eficiencia del personal financiero. Esto podría plasmar diferencias en la forma y comprensión en que la carga laboral es controlada en distintos sectores o lugares geográficos.

Finalmente, Ahmad et al. (2020) analizaron los efectos de la carga de trabajo en el rendimiento del personal médico que trabaja en un hospital público, y encontraron que, aunque algunos aspectos de la carga de trabajo resultaron ser beneficiosos a corto plazo, la mayor parte

del tiempo, la carga de trabajar más horas conducía al agotamiento. El hallazgo muestra la relevancia de tales factores como los efectos a largo plazo de la carga de trabajo en la eficiencia y el bienestar del personal.

Por todo lo anterior, aunque esta investigación encuentra que una mayor carga de trabajo puede mejorar la productividad del personal financiero en un entorno municipal, la literatura existente sugiere que puede haber un rango significativo de variación en el impacto que va desde el tipo de industria hasta la cultura organizacional vigente y las prácticas de gestión. Esto destaca la importancia de no ser unidimensionales en la gestión de la carga de trabajo de los empleados para lograr tanto la eficacia como su bienestar.

6. Conclusión y recomendación

Finalmente, el estudio concluye ofreciendo una interpretación detallada de los resultados y de su gestión, así como del personal financiero, en relación con los entornos municipales, lo cual brinda una base para futuras intervenciones y políticas:

Conclusiones Generales: La investigación consiguió demostrar que, en los municipios de la Región de San Martín, la eficiencia del personal financiero contable puede incrementarse con el aumento de la carga laboral. Este resultado es fundamental para entender de qué forma la gestión de la carga laboral puede convertirse en una herramienta estratégica orientada a la mejora de la productividad y la eficiencia de las administraciones municipales, especialmente en el área financiera. En tal sentido, la relación entre las prácticas administrativas y la situación económica financiera, indica que una adecuada gestión de la carga laboral puede relacionarse con una administración municipal más competente en términos de eficiencia y solvencia.

Conclusiones del Objetivo Específico 1: El aumento en las horas trabajadas mejora la precisión de las transacciones financieras, lo que significa que una planificación cuidadosa del tiempo de trabajo puede ser de vital importancia para el manejo del dinero relacionado con el manejo financiero.

Conclusiones del Objetivo Específico 2: Lo anterior indica que, junto al volumen de transacciones, una mayor eficiencia de los procesos y una mayor capacitación del personal pueden ser más relevantes para cumplir con los plazos de entrega.

Conclusiones del Objetivo Específico 3: La capacidad de manejar tareas complejas en un corto período de tiempo indica aparentemente que el entrenamiento y la experiencia son cruciales para ser eficientes en entornos de alta demanda.

Conclusiones del Objetivo Específico 4: Las responsabilidades adicionales fomentan un mejor uso de la tecnología, mostrando cuán crucial es un entorno necesario para promover la innovación y la flexibilidad.

Conclusiones del Objetivo Específico 5: La necesidad de cumplir con varios plazos hace muy bien para la resolución de problemas, lo que parece sugerir que es necesario hacer todo lo posible para promover una atmósfera que desafíe y desarrolle constantemente las habilidades de resolución de problemas del personal.

Conclusiones del Objetivo Específico 6: La generación de una cantidad adecuada de informes financieros está positivamente correlacionada con una mayor satisfacción de los clientes, indicando que la comunicación y la apertura son vitales para restaurar y mejorar la confianza y satisfacción del cliente.

Recomendaciones:

Los gerentes municipales deben gestionar la distribución de la carga de trabajo del personal contable para evitar la fatiga excesiva y aumentar la eficiencia del personal. Sus esfuerzos podrían incluir la oferta de una política de trabajo flexible o una estrategia de rotación de puestos.

Se sugiere implementar programas en donde el personal financiero esté capacitado regularmente en el manejo del tiempo y en estrategias que le ayuden a gestionar eficientemente

su carga laboral. Este tipo de capacitaciones también puede redundar en una mejor formación de las habilidades para resolver problemas y el uso de la tecnología.

Es aconsejable invertir en herramientas de tecnología moderna que faciliten la automatización de tareas repetitivas y mejoren la precisión en la gestión de transacciones financieras. Esto permite una reducción considerable en la cantidad de trabajo manual realizado y un aumento en la eficiencia general.

Fomentar un clima laboral que favorezca la autonomía del trabajador, permitiéndole a los empleados tener mayor control en la ejecución de sus tareas, y en su mercado autónomo se ha asociado con mayores niveles de satisfacción y de eficiencia.

Establecer un sistema de retroalimentación continua en el que los empleados puedan plantear sus inquietudes e ideas relacionadas con la carga de trabajo. Utilizar esta información para realizar ajustes y mejoras constantes.

Se propone que se realicen estudios longitudinales con el objetivo de determinar en el tiempo las alteraciones en la carga laboral y la eficiencia del personal financiero. Este enfoque permitiría observar las consecuencias que tienen a largo plazo las políticas de gestión de carga laboral y cómo estas se ven influenciadas por cambios en las condiciones de trabajo o la introducción de nuevas tecnologías y modalidades de trabajo. Los estudios transversales como el presente, en cambio, ofrecen una fotografía de las relaciones entre variables, en un único tiempo. Por el contrario, se sabe que los estudios longitudinales permiten apreciar el desarrollo o eventual cambio en el sentido de estas relaciones. También, estas clases de estudios contribuyen al mejor esclarecimiento de las causas y efectos de los eventos, constituyendo en consecuencia una base más firme para la adopción de políticas eficaces.

7. Referencias bibliográficas

- Ahmad, R., Lee, M.-Y., Ekhsan Abang Othman, A., Sophian Shaminan, A., Heng, C.-S., Sumilan, H., & Izhar Abang Ahmad, A. (2019). THE IMPACT OF WORKLOAD ON JOB PERFORMANCE AMONG DOCTORS IN MALAYSIAN PUBLIC HOSPITALS. A CASE STUDY. In *International Journal of Business and Society* (Vol. 20, Issue 3).
<https://www.researchgate.net/publication/344279974>
- Anakpo, G., Nqwayibana, Z., & Mishi, S. (2023). The Impact of Work-from-Home on Employee Performance and Productivity: A Systematic Review. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 15, Issue 5). MDPI. <https://doi.org/10.3390/su15054529>
- Arcos, M., & Jaramillo, A. (2017). *Universidad Andina Simón Bolívar*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf
- Birhanu, M., Gebrekidan, B., Tesefa, G., & Tareke, M. (2018). Workload Determines Workplace Stress among Health Professionals Working in Felege-Hiwot Referral Hospital, Bahir Dar, Northwest Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2018. <https://doi.org/10.1155/2018/6286010>
- Cheung, M. F. Y., & Zhang, I. D. (2020). The triggering effect of office design on employee creative performance: an exploratory investigation based on Duffy's conceptualization. *Asia Pacific Journal of Management*. <https://doi.org/10.1007/s10490-020-09717-x>
- Cildoiz, M., Ibarra, A., & Mallor, F. (2020). Coping with stress in emergency department physicians through improved patient-flow management. *Socio-Economic Planning Sciences*, 71. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100828>
- Diehl, E., Rieger, S., Letzel, S., Schablon, A., Nienhaus, A., Pinzon, L. C. E., & Dietz, P. (2021). The relationship between workload and burnout among nurses: The buffering role of personal, social and organisational resources. *PLoS ONE*, 16(1 January).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245798>
- Drolet, M. J., Rose-Derouin, E., Leblanc, J. C., Ruest, M., & Williams-Jones, B. (2023). Ethical Issues in Research: Perceptions of Researchers, Research Ethics Board Members and Research Ethics Experts. In *Journal of Academic Ethics* (Vol. 21, Issue 2, pp. 269–292). Springer Science and Business Media B.V. <https://doi.org/10.1007/s10805-022-09455-3>
- Faisal, F. (2019). *How Do Work Stress and Workload Influence Work Motivation and Performance of Employees of the State-Owned Banks in Indonesia?*
<https://www.researchgate.net/publication/334173974>
- Grewal, D., Benoit, S., Noble, S. M., Guha, A., Ahlbom, C. P., & Nordfält, J. (2023). Leveraging In-Store Technology and AI: Increasing Customer and Employee Efficiency and

- Enhancing their Experiences. *Journal of Retailing*, 99(4), 487–504.
<https://doi.org/10.1016/j.jretai.2023.10.002>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *RECURSOS HUMANOS- Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2019*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1720/03.pdf
- Liberatore, F., Camacho-Collados, M., & Quijano-Sánchez, L. (2023). Towards social fairness in smart policing: Leveraging territorial, racial, and workload fairness in the police districting problem. *Socio-Economic Planning Sciences*, 87.
<https://doi.org/10.1016/j.seps.2023.101556>
- Makridakis, S., Spiliotis, E., & Assimakopoulos, V. (2018). Statistical and Machine Learning forecasting methods: Concerns and ways forward. *PLoS ONE*, 13(3).
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0194889>
- OBENG, A. F., QUANSAH, P. E., COBBINAH, E., & DANSO, S. A. (2020). Organizational Climate and Employee Performance: Examining the Mediating Role of Organizational Commitment and Moderating Role of Perceived Organizational Support. *International Journal of Human Resource Studies*, 10(3), 238.
<https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i3.17395>
- Padilha, J. M., Costa, P., Sousa, P., & Ferreira, A. (2024). Clinical virtual simulation: predictors of user acceptance in nursing education. *BMC Medical Education*, 24(1).
<https://doi.org/10.1186/s12909-024-05154-2>
- Pérez-Francisco, D. H., Duarte-Clímets, G., Del Rosario-Melián, J. M., Gómez-Salgado, J., Romero-Martín, M., & Sánchez-Gómez, M. B. (2020). Influence of workload on primary care nurses' health and burnout, patients' safety, and quality of care: Integrative review. In *Healthcare (Switzerland)* (Vol. 8, Issue 1). MDPI AG.
<https://doi.org/10.3390/healthcare8010012>
- Pokojski, Z., Kister, A., & Lipowski, M. (2022). Remote Work Efficiency from the Employers' Perspective—What's Next? *Sustainability (Switzerland)*, 14(7).
<https://doi.org/10.3390/su14074220>
- Solano, Y. J. (2021). *Influencia de la carga laboral sobre la satisfacción laboral en trabajadores administrativos del sector privado de Lima Metropolitana*.
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/11790>

Spagnoli, P., Haynes, N. J., Kovalchuk, L. S., Clark, M. A., Buono, C., & Balducci, C. (2020). Workload, workaholism, and job performance: uncovering their complex relationship. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 1–20. <https://doi.org/10.3390/ijerph17186536>