

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ANÁLISIS DEL TRABAJO REMOTO EN LA EMISIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA  
SUB GERENCIA DE TRANSPORTES Y CIRCULACIÓN  
VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
CHACHAPOYAS - 2021**

**Autor:**

**Bach. Milton Eli Berrios Vasquez**

**Asesor:**

**Dr. Adolfo Cacho Revilla**

**Registro:(.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2022**

# AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): BERRIOS VASQUEZ MILTON ELI  
DNI N°: 76223318  
Correo electrónico: emiltonberrios@gmail.com  
Facultad: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): CACHO REVILLA ADOLFO  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

ANÁLISIS DEL TRABAJO REMOTO EN LA EMISIÓN ADMINISTRATIVA DE LICENCIAS DE CONDUCCIÓN DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTES Y CIRCULACIÓN VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS - 2021

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: CACHO REVILLA ADOLFO  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 41853977  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) <https://orcid.org/0000-0001-8335-4274>

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) \_\_\_\_\_

#### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
5.00.00 ciencias sociales, 5.06.00 ciencias Políticas 5.06.02 Administración Pública

#### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 24, febrero, 2023

  
Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres: Marino Berrios Vilchez, Robertina Vasquez Fernández y hermano José Gilmer Berrios Vasquez que con su amor, trabajo y sacrificio constante han logrado que llegara hasta aquí, cumpliendo mis metas satisfactoriamente, y a mi amigo Harvey que con su apoyo logré terminar el informe de tesis.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que me brindaron sus conocimientos.

**Milton**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por seguir con vida ante esta pandemia, a mis padres por estar siempre apoyándome en todo momento, agradezco a mis maestros personas con sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme en los momentos difíciles.

Hubo tropiezos, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación, he logrado objetivos como terminar el informe de tesis y obtener la titulación profesional.

**Milton**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA

**Rector**

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

**Vicerrector Académico**

Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

**Vicerrectora de Investigación**

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



**UNTRM**

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

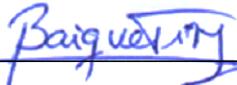
El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada ANÁLISIS DEL TRABAJOS REMOTO EN LA EMISIÓN ADMINISTRATIVA DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA SUBGERENCIA DE TRANSPORTES Y CIRCULACIÓN VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS-2021 del egresado BERRIOS VASQUEZ MILTON EU de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 20 de DICIEMBRE de 2022

  
Firma y nombre completo del Asesor  
Dr. Adolfo Cacho Bevilla.

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**



---

Mg. DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANÁ  
**PRESIDENTE**



---

Mg. CECIL WILMER BURGA CAMPOS  
**SECRETARIO**



---

Lic. CYNTHIA MEDALLITH DIAZ PLASENCIA  
**VOCAL**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

ANÁLISIS DEL TRABAJO REMOTO EN LA EMISIÓN ADMINISTRATIVA DE LICENCIAS DE CONDUCIR DE LA SUB GERENCIA DE TRANSPORTES Y CIRCULACIÓN VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS - 2021  
presentada por el estudiante ( )/egresado (X) MILTON ELI BERRIOS VASQUEZ  
de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
con correo electrónico institucional emiltonberrios@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 16 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 14 de DICIEMBRE del 2021.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....  
.....

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



**UNTRM**

**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-S

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 23 de Diciembre del año 2022 siendo las 8:05 horas, el aspirante: Milton Eli Berrios Vasquez, asesorado por Dr. Adolfo Cachoe Revilla defiende en sesión pública presencial () / a distancia ( ) la Tesis titulada: Análisis del trabajo remoto en la Emisión Administrativa de Licencias de Conducir de la Sub Gerencia de transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas - 2021, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dennis Bryan Baigue Jimaná

Secretario: Cecil Wilmes Burga Campos

Vocal: Cynthia Medallith Diaz Plasencia

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

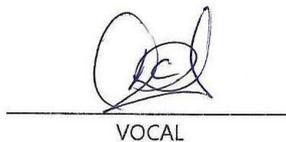
Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría ( ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 8:50 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:  
.....

## INDICE

<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA.....</b>	<b>v</b>
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vi</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>18</b>
2.1. Variables de estudio.....	18
2.2. Métodos .....	19
2.3 Población, muestra y muestreo .....	20
2.4. Análisis de datos.....	21
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
3.1 Características generales de la muestra de estudio.....	22
3.2. Resultados por objetivo.....	26
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>49</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>

## INDICE DE TABLA

<b>Tabla 1.</b>	Operacionalización de variables.....	18
<b>Tabla 2.</b>	Edad.....	22
<b>Tabla 3.</b>	Años de experiencias.....	23
<b>Tabla 4.</b>	Grado de estudios.....	24
<b>Tabla 5.</b>	Sexo.....	25
<b>Tabla 6.</b>	Para el desarrollo del trabajo remoto hubo compromiso de los líderes de la institución de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.....	26
<b>Tabla 7.</b>	Se conformó un equipo líder para adaptación, con equipos tecnológicos y materiales para el trabajo remoto.....	27
<b>Tabla 8.</b>	Se emitió la documentación necesaria aprobando el trabajo.....	28
<b>Tabla 9.</b>	Se tuvo la planificación adecuada para el trabajo remoto del personal.....	29
<b>Tabla 10.</b>	Tuvieron la sensibilización y orientación al personal para desempeñar sus actividades mediante el trabajo remoto.....	30
<b>Tabla 11.</b>	Se tuvo el involucramiento del líder de la Municipalidad provincial de Chachapoyas.....	31
<b>Tabla 12.</b>	Se considera muy necesario el Decreto de Urgencia N° 026-2020. Que aprueba el trabajo remoto.....	32
<b>Tabla 13.</b>	Se tienen los equipos necesarios en la tecnología para el desempeño de las actividades desde casa.....	33
<b>Tabla 14.</b>	Se tuvo el apoyo organizacional para que los colaboradores desarrollen sus actividades laborales desde casa.....	34
<b>Tabla 15.</b>	Se emitió un informe de la situación del personal, de equipos tecnológicos y disposiciones de la entidad para el trabajo remoto.....	35
<b>Tabla 16.</b>	Se definieron desde un principio a aquellos que podrían ejecutar las tareas y actividades.....	36
<b>Tabla 17.</b>	Se consideró reunir al personal para explicar y dar a conocer la situación del empleo del trabajo remoto.....	37
<b>Tabla 18.</b>	Se realizó una selección adecuada de las personas vulnerables y afectadas para trabajar desde casa.....	38
<b>Tabla 19.</b>	Se capacitó al personal para que trabaje desde casa.....	39
<b>Tabla 20.</b>	La administración ofreció las facilidades para el trabajo desde casa...	40

<b>Tabla 21.</b>	Se realiza un seguimiento de las actividades que se realizan en casa...	41
<b>Tabla 22.</b>	Se ha realiza la medición del trabajo que hace el colaborador desde su domicilio.....	42
<b>Tabla 23.</b>	Se ha evaluado el desenvolvimiento del trabajador que ha hecho trabajo remoto.....	43
<b>Tabla 24.</b>	Ha realizado actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa.....	44
<b>Tabla 25.</b>	Se puede considerar una buena alternativa trabajar desde casa.....	45
<b>Tabla 26.</b>	Se tiene adecuada comunicación mediante el trabajo remoto.....	46
<b>Tabla 27.</b>	Se puede tener un seguimiento adecuado de las funciones a cumplir mediante el trabajo remoto.....	47

## INDICE DE FIGURA

<b>Figura 1.</b>	Edad.....	22
<b>Figura 2.</b>	Años de experiencias.....	23
<b>Figura 3.</b>	Grado de estudios.....	24
<b>Figura 4.</b>	Sexo.....	25
<b>Figura 5.</b>	Para el desarrollo del trabajo remoto hubo compromiso de los líderes de la institución de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.....	26
<b>Figura 6.</b>	Se conformó un equipo líder para adaptación, con equipos tecnológicos y materiales para el trabajo remoto.....	27
<b>Figura 7.</b>	Se emitió la documentación necesaria aprobando el trabajo.	28
<b>Figura 8.</b>	Se tuvo la planificación adecuada para el trabajo remoto del personal.....	29
<b>Figura 9.</b>	Tuvieron la sensibilización y orientación al personal para desempeñar sus actividades mediante el trabajo remoto.....	30
<b>Figura 10.</b>	Se tuvo el involucramiento del líder de la Municipalidad provincial de Chachapoyas.....	31
<b>Figura 11.</b>	Se considera muy necesario el Decreto de Urgencia N° 026-2020. Que aprueba el trabajo remoto.....	32
<b>Figura 12.</b>	Se tienen los equipos necesarios en la tecnología para el desempeño de las actividades desde casa.....	33
<b>Figura 13.</b>	Se tuvo el apoyo organizacional para que los colaboradores desarrollen sus actividades laborales desde casa.....	34
<b>Figura 14.</b>	Se emitió un informe de la situación del personal, de equipos tecnológicos y disposiciones de la entidad para el trabajo remoto.....	35
<b>Figura 15.</b>	Se definieron desde un principio a aquellos que podrían ejecutar las tareas y actividades.....	36
<b>Figura 16.</b>	Se consideró reunir al personal para explicar y dar a conocer la situación del empleo del trabajo remoto.....	37
<b>Figura 17.</b>	Se realizó una selección adecuada de las personas vulnerables y afectadas para trabajar desde casa.....	38

<b>Figura 18.</b>	Se capacitó al personal para que trabaje desde casa.....	39
<b>Figura 19.</b>	La administración ofreció las facilidades para el trabajo desde casa.....	40
<b>Figura 20.</b>	Se realiza un seguimiento de las actividades que se realizan en casa.....	41
<b>Figura 21.</b>	Se ha realiza la medición del trabajo que hace el colaborador desde su domicilio.....	42
<b>Figura 22.</b>	Se ha evaluado el desenvolvimiento del trabajador que ha hecho trabajo remoto.....	43
<b>Figura 23.</b>	Ha realizado actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa.....	44
<b>Figura 24.</b>	Se puede considerar una buena alternativa trabajar desde casa.....	45
<b>Figura 25.</b>	Se tiene adecuada comunicación mediante el trabajo remoto.....	46
<b>Figura 26.</b>	Se puede tener un seguimiento adecuado de las funciones a cumplir mediante el trabajo remoto.....	47

## RESUMEN

La investigación estableció como principal problema: “Cómo es el trabajo remoto en la emisión de licencias de conducir de la Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2021”, su objetivo general fue analizar el trabajo remoto en emisiones administrativas de licencias de conducir de la Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial de la provincia de Chachapoyas - 2021. Como resultado principal se identificó el grado de desempeño del personal a nivel laboral encargado del área de emisión administrativa de licencias de conducir de la Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas - 2021 en el periodo del estado sanitario, se obtuvo con respecto al compromiso de los integrantes de la institución en mención que si hubo responsabilidad con un 60%, sin embargo a pesar de la responsabilidad y la iniciativa para el cumplimiento de las tareas encomendadas las metas que se definieron, no se pudieron alcanzar. La investigación concluyó que el grado del desempeño del personal del área emisión administrativa de licencias de conducir de la Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas - 2021, no ha sido eficiente porque los resultados obtenidos no han sido los esperados, debido a las restricciones que el gobierno había decretado, por lo tanto debido a la falta de personal de trabajo presencial, las tareas se complicaron y los procesos se hicieron más burocráticos, lo mismo que conllevó a retrasos en los trámites documentarios.

**Palabras clave:** Transporte, circulación vial y licencias.

## **ABSTRACT**

The investigation established as the main problem: “How is the remote work in the issuance of driver's licenses of the Sub-Management of Transport and Road Circulation of the Provincial Municipality of Chachapoyas – 2021”, its general objective was to analyze remote work in administrative emissions of driver's licenses of the Sub-Management of Transportation and Road Circulation of the province of Chachapoyas - 2021. As the main result, the degree of performance of the personnel at the labor level in charge of the area of administrative issuance of driver's licenses of the Sub-Management of Transport and Road Circulation of the Provincial Municipality of Chachapoyas - 2021 in the period of the sanitary state, was obtained. Regarding the commitment of the members of the institution, mention that if there was responsibility with 60%, however, despite the responsibility and the initiative to fulfill the tasks entrusted, the goals that were defined could not be achieved. The investigation concluded that the degree of performance of the personnel in the area of administrative issuance of driver's licenses of the Sub-Management of Transport and Road Circulation of the Provincial Municipality of Chachapoyas - 2021, has not been efficient because the results obtained have not been as expected. Due to the restrictions that the government had decreed, therefore due to the lack of on-site staff, the tasks became more complicated and the processes became more bureaucratic, as well as delays in the documentary procedures.

**Keywords:** Transportation, road traffic and licenses.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el plano internacional Jensen et al. (2020), afirmaron que el monitoreo de los colaboradores que trabajan de manera remota, mostró altos desafíos los cuales disminuyeron los beneficios de las empresas que mostraron formalidad en su administración. Por lo que propusieron la importancia de aumentar la productividad en lo que respecta al trabajo remoto, sin realizar modificaciones a la tecnología de seguimiento o contactos de estímulo. Por último, encontraron evidencia de la necesidad de incrementar una estrategia de seguimiento a las acciones que desarrolla cada trabajador con el fin de mejorar el rendimiento en cada tarea que se le asigna.

Salazar (2013), en su investigación sobre la Satisfacción laboral y productividad. Caso Institución Financiera S. A. de C. V., Xalapa, Ver., 2010-2011”, estableció como objetivo general determinar el nivel de productividad y satisfacción laboral, mediante el diseño de una metodología de tipo descriptiva – no experimental de corte longitudinal, que aplicó a una muestra poblacional de 6 trabajadores, que laboraban en el área de cobranza y crédito de la SOFOM, del cual concluyó que el nivel de satisfacción laboral en el área de negocios fue medio, mientras que en el área de cobranza la satisfacción es de nivel alto, así como también el grado de productividad, por otro lado, con respecto a la hipótesis concluyó que no se comprobó la hipótesis que establece un nivel bajo entre la satisfacción y productividad sin embargo se aceptó la hipótesis que establece un nivel de relación alto.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Variables de estudio.

VARIABLES INDEPENDIENTES: Trabajo remoto

VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

Variables.	Dimensiones	Indicadores	Elementos	Técnica		
Desempeño Laboral	Estados laborales	Puntualidad y asistencia	1-2	Encuesta y cuestionario		
		Conocimiento de sus funciones	3 -4			
		Habilidades de planeamiento	5 - 6			
		Iniciativa	7			
		Responsabilidad y esfuerzo	8 - 9			
		Habilidad de trabajo individual	10- 11			
		Habilidad para el trabajo en equipo	12 - 13			
	Características de trabajo	Cuantía de trabajo	14- 15		importancia de la tarea Autonomía Realimentación de sus funciones	
		Calidad del trabajo	16 - 17			
						18 - 19
						20 – 21
						22 - 23
	Relaciones interpersonales	entre compañeros	24		Nivel de participación en la etapa de planificación	
		jefes y personal	25			
		26 – 27				
Políticas de personal	Capacitación	28	Equidad de salario			
		29 – 30				

Fuente: Elaboración propia

## 2.2. Métodos

### 2.2.1. Diseño de Investigación.

El diseño de investigación es básico, porque Según Carrasco (2008), este tipo de investigación no guarda propósitos de aplicación inmediata, sino que sus objetivos es profundizar y ampliar los conocimientos científicos que existen sobre la realidad.

Se representa gráficamente de la siguiente manera:



En donde:

M: Muestra, O: Observa y V: Variable

En el que:

M= es la representación de la muestra para el desarrollo del estudio.

La misma que estuvo formada por 10 encuestados a los trabajadores de la Sub Gerencia de transporte y circulación vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

**O<sub>1</sub>= Observación en la muestra**

Consistió en analizar los objetivos de los factores determinantes en el trabajo remoto. V= **Variable**

Consistió en analizar los objetivos de acuerdo al desempeño laboral y el trabajo remoto.

#### **Histórico – lógico**

Es de diseño histórico – lógico porque analiza en diferentes tiempos la trayectoria con datos que se encuentran establecidos y para esta investigación se utilizó series de datos de los factores determinantes y del volumen de comercialización del periodo de análisis.

#### **Hipotético – deductivo**

Establece la proposición de hipótesis partiendo del marco teórico y los antecedentes, las mismas que servirá para llegar a conclusiones precisas mediante su comprobación. (Hernández, 2010)

### **Sistemático**

Permitió que mediante una proposición de relaciones la investigación determine la dinámica y la estructura del objeto. (Hernández, 2010)

### **Analítico**

Consiste en el estudio y el análisis individual de las partes que forman un todo, con el fin de identificar el nivel de relación existente entre dos variables. (Hernández, 2010)

Este diseño permitió analizar la relación entre el trabajo remoto y la emisión administrativa de licencias.

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

La población según Malhotra (2004), es el conjunto de aquellos elementos que guardan similares características, esta población representa el universo que permitirá el estudio del problema de investigación y estuvo integrada por 300 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

### **2.3.2. Muestra**

Es el subconjunto que proviene de la población y al cual se le aplicará el instrumento de estudio y el método de procesamiento de análisis de datos. (Malhotra, 2004)

Esta muestra estuvo integrada por 10 funcionarios de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Se aplicó la siguiente fórmula estadística para determinar el tamaño muestral:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

En esta fórmula:

- n= representa el tamaño muestral.
- Z= es el nivel de confianza a partir del nivel de significancia (90% =Z =1,645)
- P= indica la proporción, mediante la probabilidad de éxito =0.5
- q= indica la otra proporción de la unidad de análisis

(probabilidad de fracaso) =0.5

- N= indica el tamaño de la población de estudio
- E= expresa el error del 10% =0,10

### **Tamaño de Muestra**

- Se calculó de la siguiente manera la muestra, se reemplazó los datos en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5 * 15}{15 * (0.10)^2 + (1.645)^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 10$$

### **2.3.3. Muestreo**

Para identificar a los elementos de la muestra, se utilizó el muestreo probabilístico porque brinda a cada elemento de la población la misma probabilidad de ser elegidos

## **2.4. Análisis de datos**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

#### **Análisis documental**

Para la selección de datos se utilizó la técnica de encuesta, que según Duber (2017), es aquella técnica que permite recolectar información a partir de una serie de preguntas dirigidas de manera anónima, y estuvo dirigida al personal del área de emisión administrativa de licencias de conducir de la Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas -2021.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

En esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de trabajo remoto en la emisión administrativa de licencias de conducir de la Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas -2021.

### **2.4.3. Procesamiento y análisis de datos.**

Para la ejecución del procesamiento de la base de datos extraídos del instrumento de recolección, se utilizó el programa IBM SPSS Statics, el mismo que permitió la clasificación y la modelación de las tablas y figuras de análisis para cada pregunta.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Características generales de la muestra de estudio.

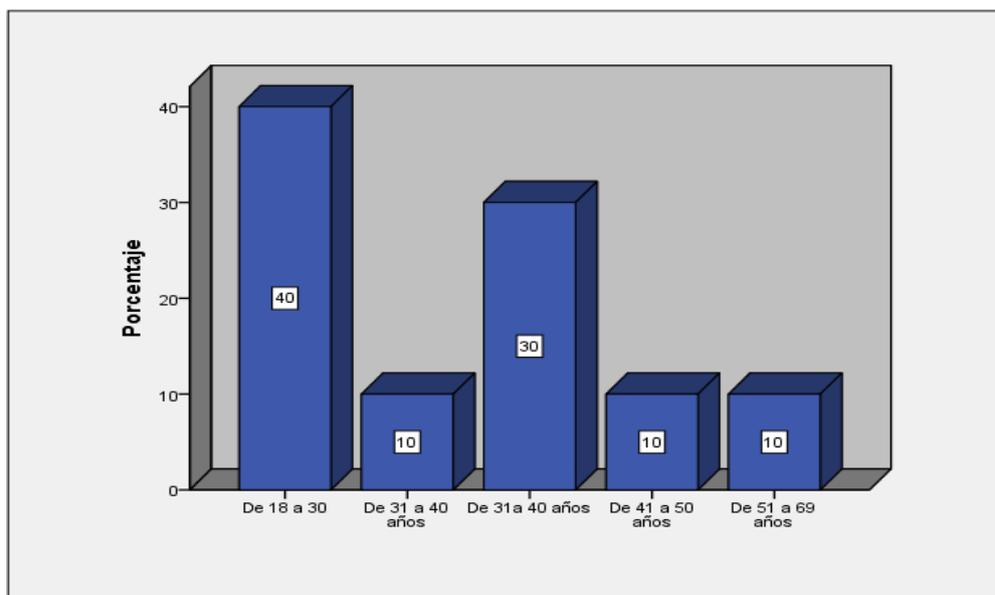
**Tabla 2**

*Edad*

	<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje valido</b>	<b>Porcentaje acumulado.</b>
	De 18 a 30	4	40,0	40,0	40,0
	De 31 a 40 años	1	10,0	10,0	50,0
	De 31a 40 años	3	30,0	30,0	80,0
Válidos	De 41 a 50 años	1	10,0	10,0	90,0
	De 51 a 69 años	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 1**

*Edad*



En la tabla 2, se visualiza que las edades principalmente representan el 40% de 18 a 30 años y el 30% las edades de 31 a 40 años.

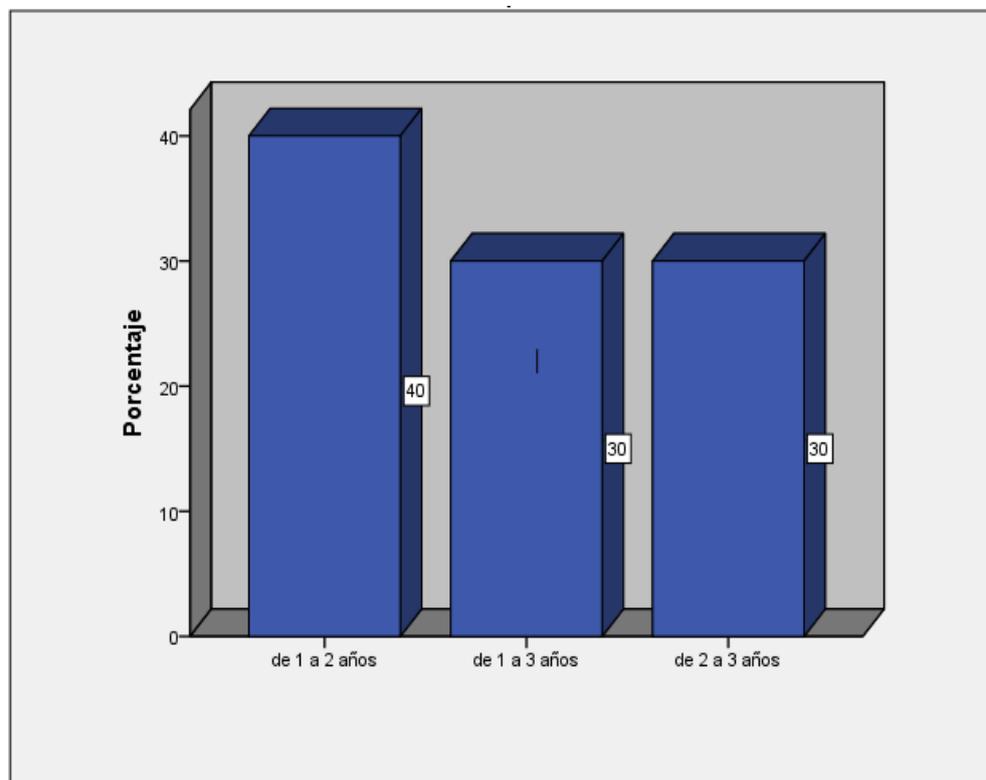
**Tabla 3**

*Años de experiencias.*

Años de experiencias	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido.	Porcentaje acumulado
de 1 a 2 años	4	40,0	40,0	40,0
de 1 a 3 años	3	30,0	30,0	70,0
de 2 a 3 años	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Años de experiencias.*



En la tabla 3, se visualiza que los años de experiencia se encuentra en rangos de 1 a 2 años 40%, de 1 a 3 años 30%, de 2 a 3 años 30%.

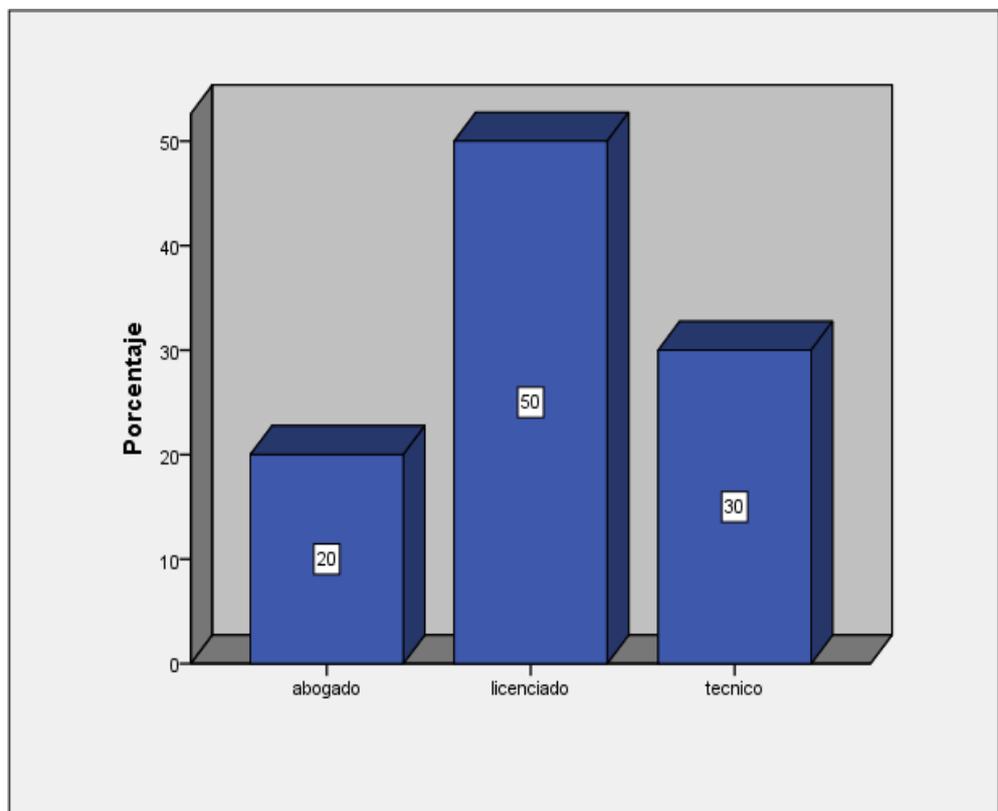
**Tabla 4**

*Grado de estudios.*

<b>Grado de estudio</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido.	Porcentaje acumulado.
abogado	2	20,0	20,0	20,0
licenciado	5	50,0	50,0	70,0
técnico	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Grado de estudios.*



Según la tabla 4, en el grado de estudios mayormente son licenciados con un 50%, técnicos un 30% y abogados representan el 20%.

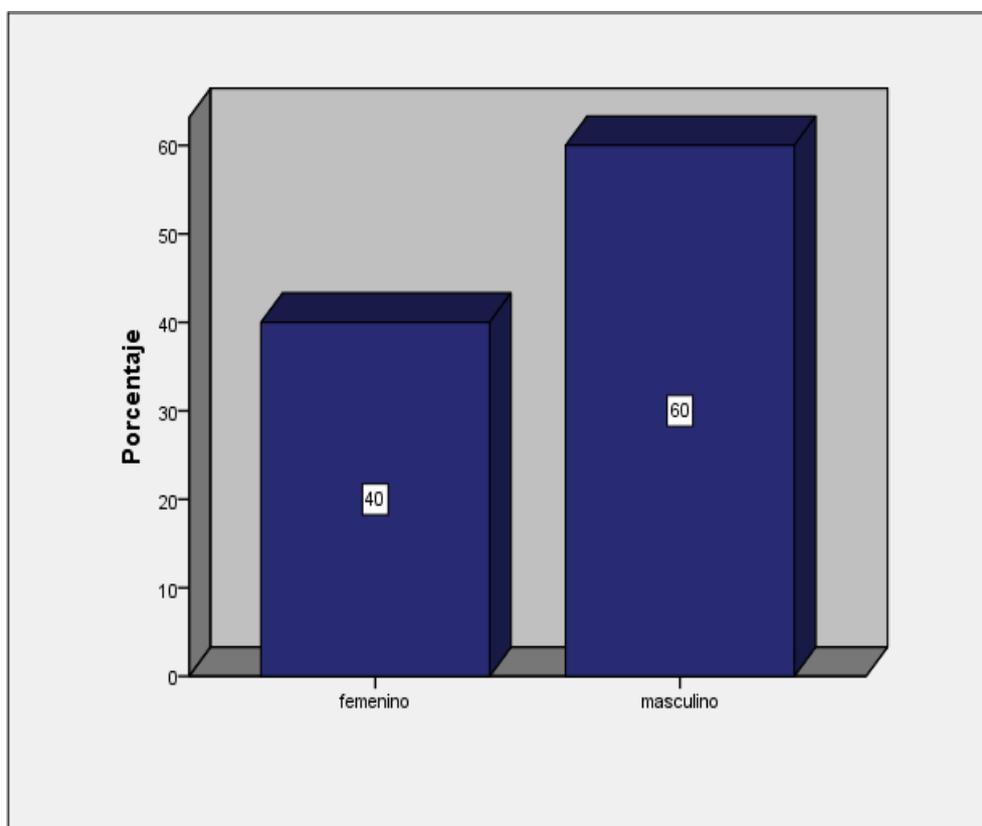
**Tabla 5**

*Sexo*

<b>sexo</b>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válidos.	Porcentaje acumulado.
femenino	4	40,0	40,0	40,0
Válidos masculino	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Sexo*



En la interpretación de la tabla 5, se observa que los encuestados son mayormente de sexomascualino 60% y 40% representan el sexo femenino.

### 3.2. Resultados por objetivo.

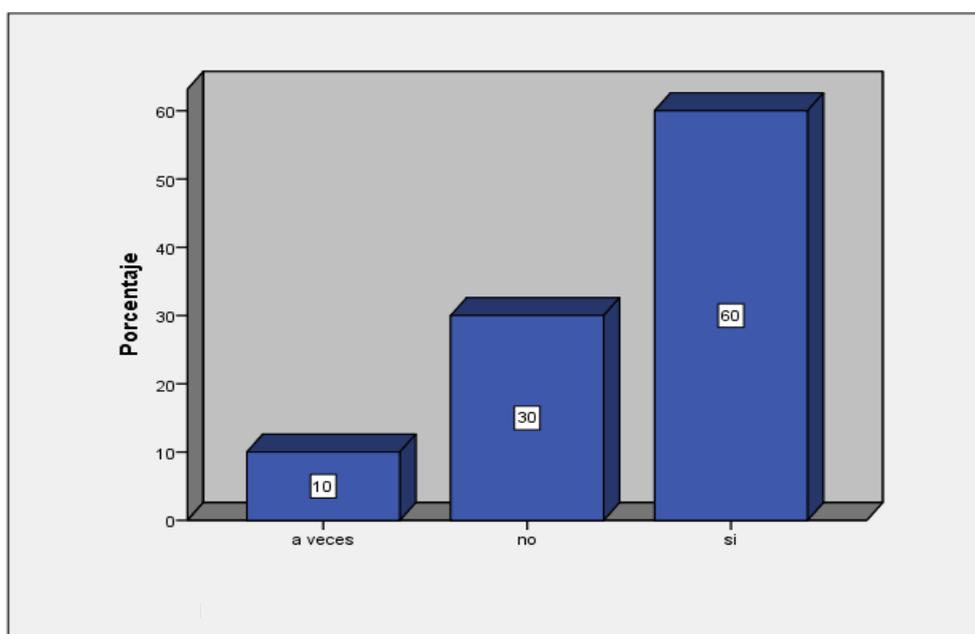
**Tabla 6**

*Para el desarrollo del trabajo remoto hubo compromiso de los líderes de la institución de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.*

¿Para el desarrollo del trabajo remoto hubo compromiso de los líderes de la institución de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	a veces	1	10,0	10,0
	no	3	30,0	40,0
	si	6	60,0	100,0
	Total	10	100,0	

**Figura 5**

*Para el desarrollo del trabajo remoto hubo compromiso de los líderes de la institución de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.*



En la tabla 6, se visualiza que el 60% de los encuestados consideró que si hubo compromiso de los líderes en el desarrollo de trabajo remoto en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, el 30% consideró que no hubo compromiso y un 10% considera que a veces.

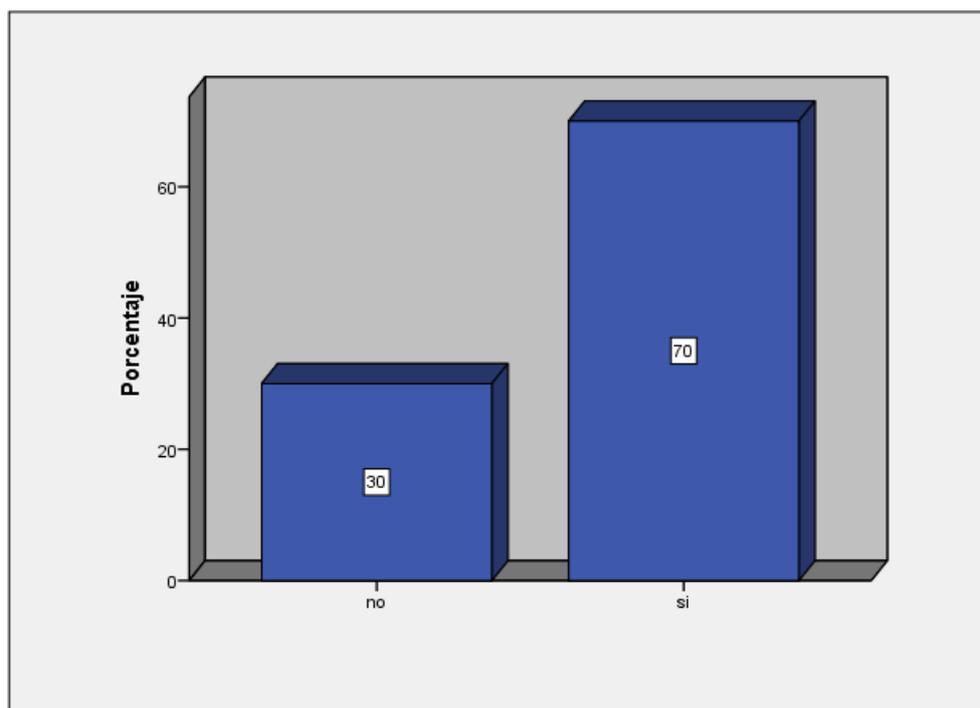
**Tabla 7**

*Se conformó un equipo líder para adaptación, con equipos tecnológicos y materiales para el trabajo remoto.*

¿Se conformó un equipo líder para adaptación, con equipos tecnológicos y materiales para el trabajo remoto?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	3	30,0	30,0	30,0
	si	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 6**

*Se conformó un equipo líder para adaptación, con equipos tecnológicos y materiales para el trabajo remoto.*



En la tabla 7, se visualiza que el 70% de los encuestados consideró que, si se conformó un equipo líder para adaptación, con equipos tecnológicos y materiales para el trabajo remoto y el otro 30% consideró que no se conformó un equipo líder para adaptación, con equipos tecnológicos y materiales para el trabajo remoto en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

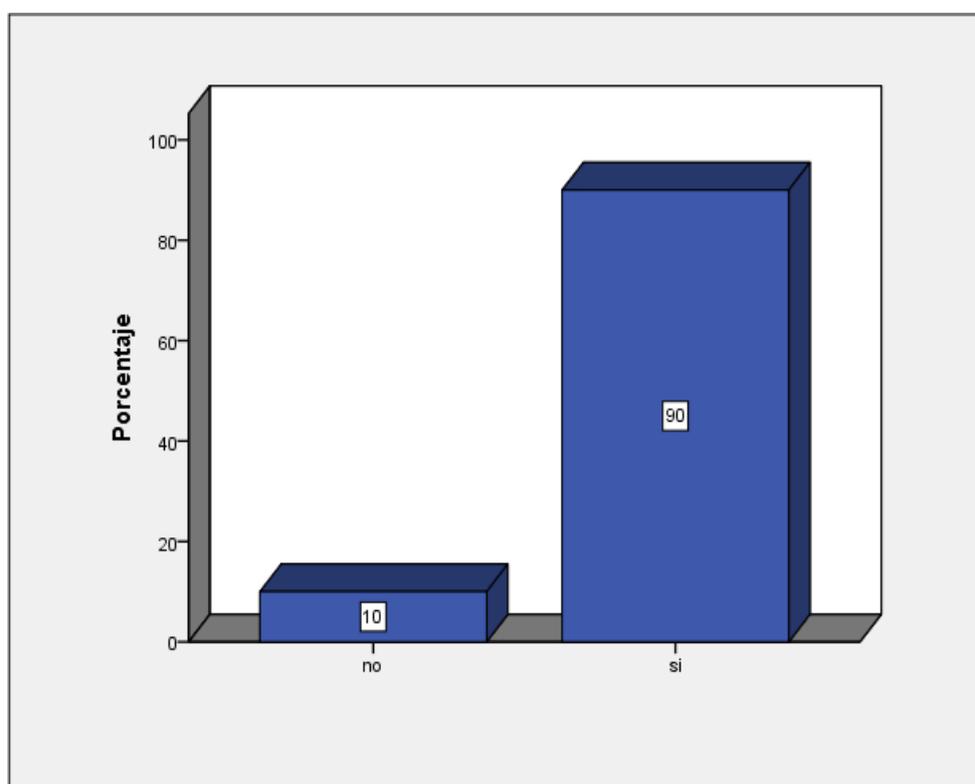
**Tabla 8**

*Se emitió la documentación necesaria aprobando el trabajo.*

	¿Se emitió la documentación necesaria aprobando el trabajo remoto en la Sub Gerencia de transporte y circulación vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	no	1	10,0	10,0	10,0
Válidos	si	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Se emitió la documentación necesaria aprobando el trabajo.*



En la tabla 8, se observa que el 90% de los encuestados consideró que si se emitió la documentación necesaria aprobando el trabajo remoto y el 10% opinó que no se emitió documentación necesaria aprobando el trabajo remoto en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

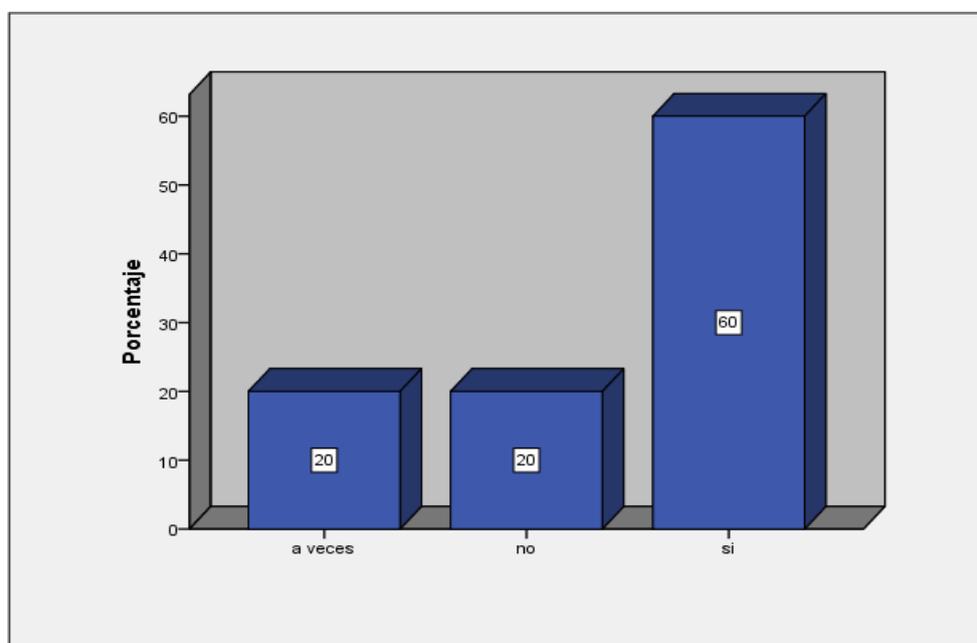
**Tabla 9**

*Se tuvo la planificación adecuada para el trabajo remoto del personal.*

¿Se tuvo la planificación adecuada para el trabajo remoto del personal?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a veces	2	20,0	20,0	20,0
no	2	20,0	20,0	40,0
si	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**figura 8**

*Se tuvo la planificación adecuada para el trabajo remoto del personal.*



En la tabla 9, se observa que el 60% de los encuestados observa que se tuvo la planificación adecuada para el trabajo remoto del personal, el 20% consideró que a veces se tuvo la planificación adecuada para el trabajo remoto del personal y el otro 20 % consideró que no se tuvo la planificación adecuada para el trabajo remoto del personal en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

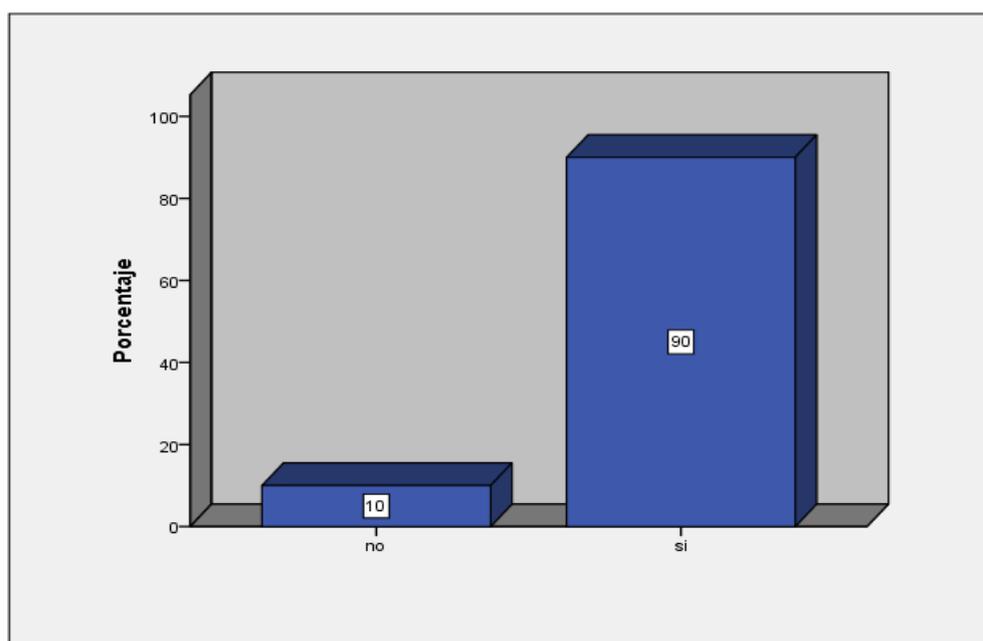
**Tabla 10**

*Tuvieron la sensibilización y orientación al personal para desempeñar sus actividades mediante el trabajo remoto.*

¿Se tuvo la sensibilización y orientación al personal para desempeñar sus actividades mediante el trabajo remoto?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no	1	10,0	10,0	10,0
Válidos si	9	90,0	90,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Figura 9**

*Tuvieron la sensibilización y orientación al personal para desempeñar sus actividades mediante el trabajo remoto.*



En la tabla 10, se visualiza que el 90% de los encuestados consideró que si tuvieron la sensibilización y orientación al personal para desempeñar sus actividades mediante el trabajo remoto y el 10% consideró que no tuvieron la sensibilización y orientación al personal para desempeñar sus actividades mediante el trabajo remoto en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

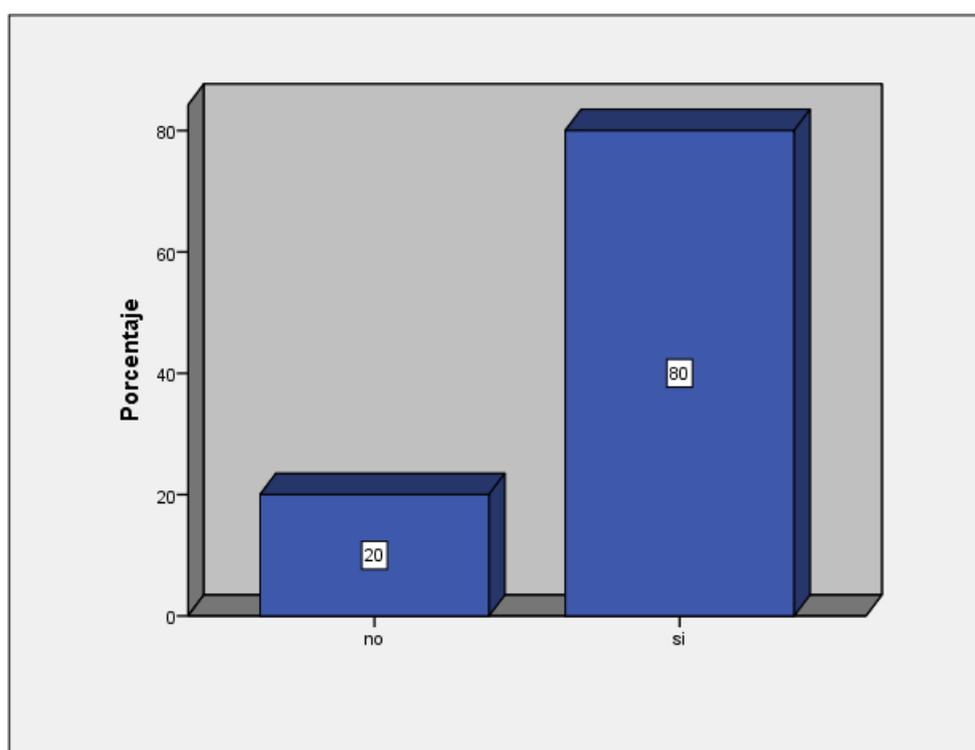
**Tabla 11**

*Se tuvo el involucramiento del líder de la Municipalidad provincial de Chachapoyas.*

¿Se tuvo el involucramiento del líder de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no	2	20,0	20,0	20,0
Válidos si	8	80,0	80,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Se tuvo el involucramiento del líder de la Municipalidad provincial de Chachapoyas.*



En la tabla 11, se visualiza que el 80% de los encuestados consideró que si se tuvo involucramiento del líder de la Municipalidad provincial de Chachapoyas en el desarrollo del trabajo remoto y el 20% consideró que no se tuvo involucramiento por parte del líder.

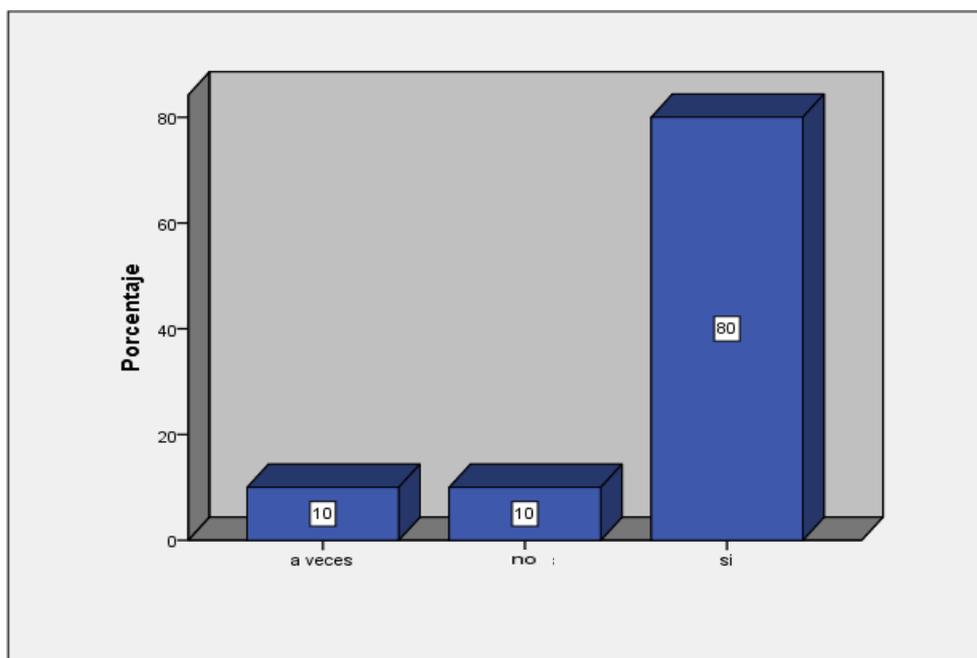
**Tabla 12**

*Se considera muy necesario el Decreto de Urgencia N° 026-2020. Que aprueba el trabajo remoto.*

¿Se considera muy necesario el Decreto de urgencia N° 026-2020, que aprueba el trabajo remoto?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	a veces	1	10,0	10,0
	a veces	1	10,0	20,0
	si	8	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

**Figura 11**

*Se considera muy necesario el Decreto de Urgencia N° 026-2020. Que aprueba el trabajo remoto.*



En la tabla 12, se visualiza que el 80% de los encuestados consideró muy necesario el Decreto de Urgencia N° 026-2020 que aprueba el trabajo remoto, el 10% consideró que a veces y el otro 10% consideró que no es muy necesario el Decreto de Urgencia N° 026-2020.

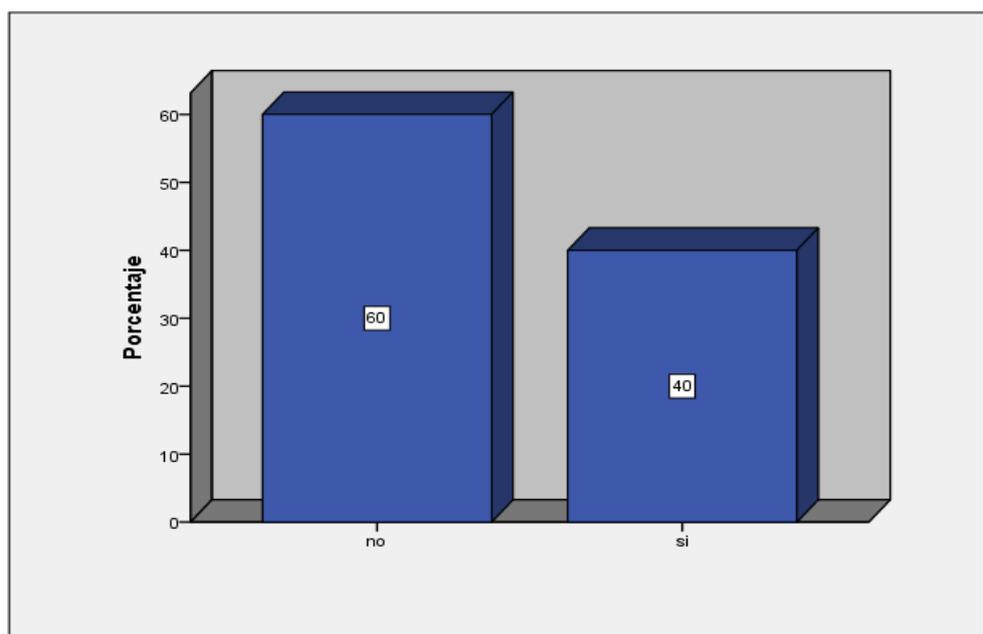
**Tabla 13**

*Se tienen los equipos necesarios en la tecnología para el desempeño de las actividades desde casa.*

	¿Se tienen los equipos necesarios en tecnología para el desempeño de las actividades desde casa?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	6	60,0	60,0	60,0
	si	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Se tienen los equipos necesarios en la tecnología para el desempeño de las actividades desde casa.*



En la tabla 13, se visualiza que el 60% de los encuestados consideró que no tienen los equipos necesarios en la tecnología para el desempeño de las actividades desde casa, mientras que el 40% consideró que si se tienen los equipos necesarios en la tecnología para el desempeño de las actividades desde casa.

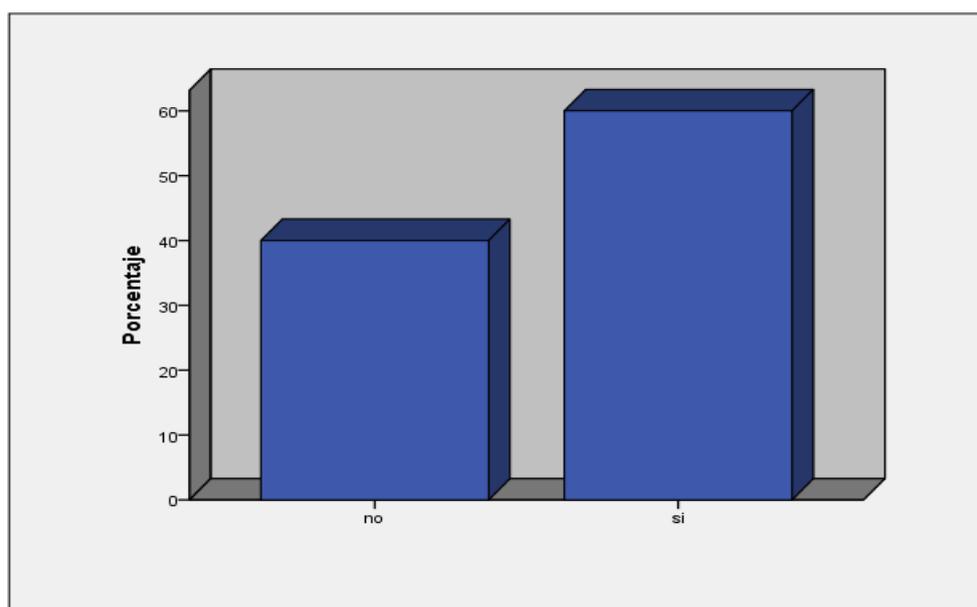
**Tabla 14**

*Se tuvo el apoyo organizacional para que los colaboradores desarrollen sus actividades laborales desde casa.*

¿Se tuvo el apoyo organizacional para que los colaboradores desarrollen sus actividades laborales desde casa?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	no	4	40,0	40,0	40,0
Válidos	si	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 13**

*Se tuvo el apoyo organizacional para que los colaboradores desarrollen sus actividades laborales desde casa.*



En la tabla 14, se visualiza que el 60% de los encuestados considera que, si se tuvo el apoyo organizacional para que los colaboradores desarrollen sus actividades laborales desde casa, mientras que el 40% consideró que no se tuvo el apoyo organizacional para que los colaboradores desarrollen sus actividades laborales desde casa.

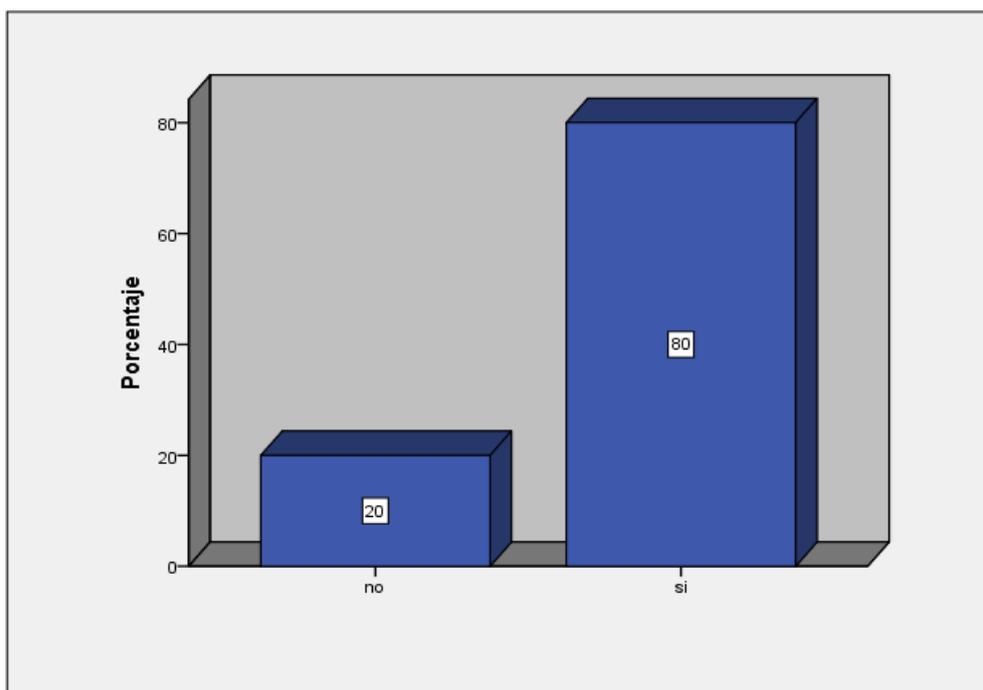
**Tabla 15**

*Se emitió un informe de la situación del personal, de equipos tecnológicos y disposiciones de la entidad para el trabajo remoto.*

¿Se emitió un informe de la situación del personal, de equipos tecnológicos y disposiciones de la entidad para el trabajo remoto?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	2	20,0	20,0	20,0
	si	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 14**

*Se emitió un informe de la situación del personal, de equipos tecnológicos y disposiciones de la entidad para el trabajo remoto.*



En la tabla 15, si se observa que el 80% de los encuestados consideró que, si se emitió un informe de la situación del personal, de equipos tecnológicos y disposiciones de la entidad para el trabajo remoto y el 20% consideró que no se emitió un informe de la situación del personal, de equipos tecnológicos y disposiciones en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

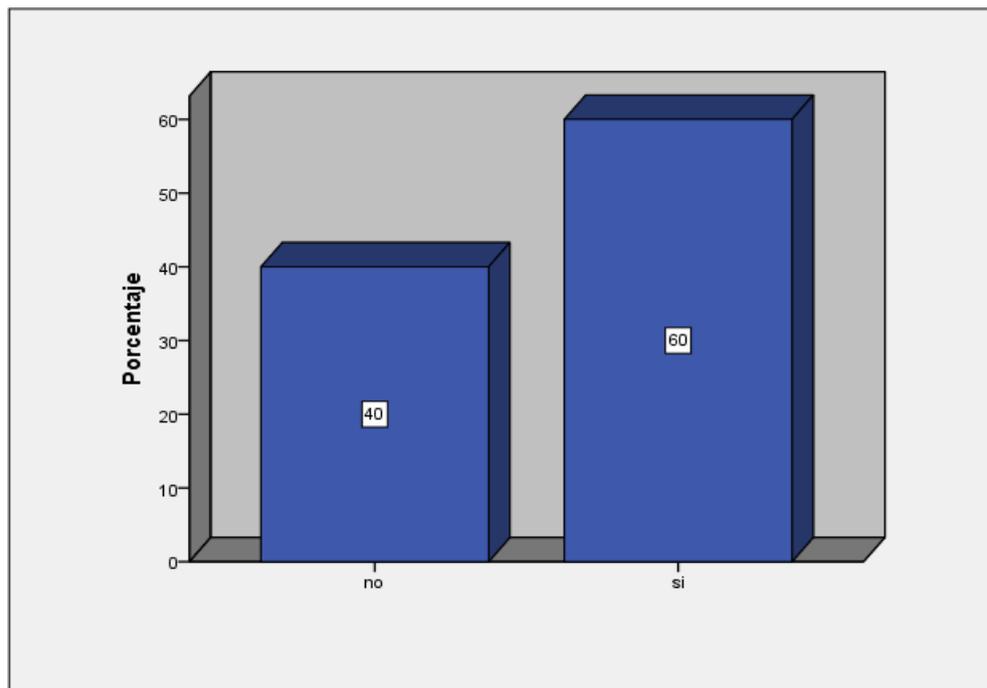
**Tabla 16**

*Se definieron desde un principio a aquellos que podrían ejecutar las tareas y actividades.*

¿Se definieron desde un principio a aquellos que podrían ejecutar las tareas y actividades desde su casa?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	no	4	40,0	40,0
Válidos	si	6	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0

**Figura 15**

*Se definieron desde un principio a aquellos que podrían ejecutar las tareas y actividades.*



En la tabla 16, se visualiza que el 60% de los encuestados consideró que si definieron desde un principio a aquellos que podrían ejecutar las tareas y actividades y el 40% consideró que no se definieron desde un principio a aquellos que podrían ejecutar las tareas y actividades.

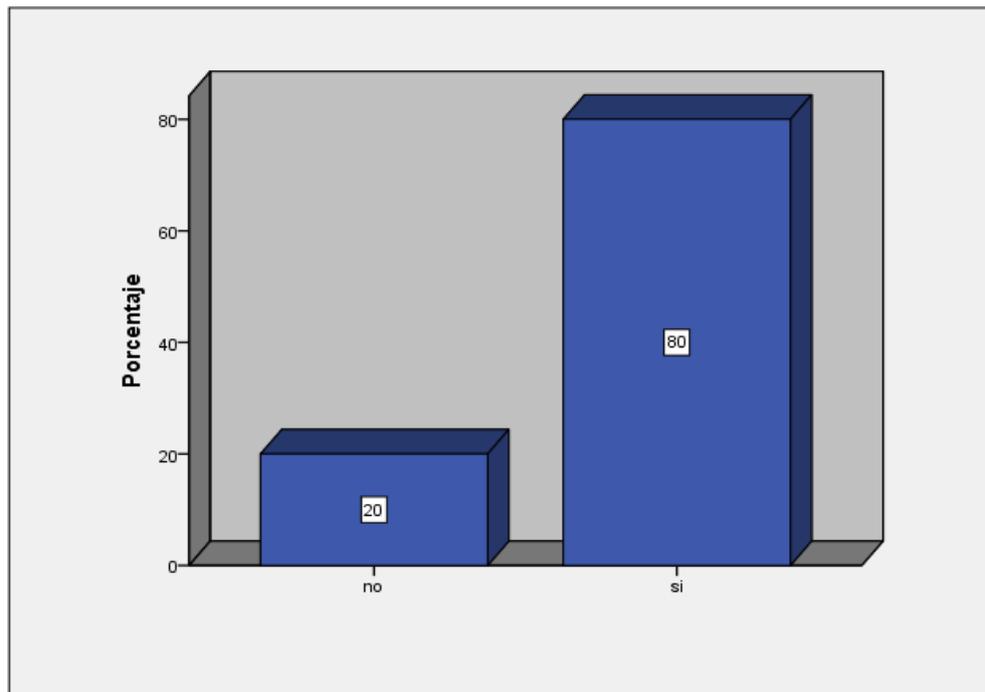
**Tabla 17**

*Se consideró reunir al personal para explicar y dar a conocer la situación del empleo del trabajo remoto.*

¿Se consideró reunir al personal para explicar y dar a conocer la situación del empleo del trabajo remoto?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	no	2	20,0	20,0	20,0
Válidos	si	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 16**

*Se consideró reunir al personal para explicar y dar a conocer la situación del empleo del trabajo remoto.*



En la tabla 17, se observa que el 80% de los encuestados consideró que si se consideró reunir al personal para explicar y dar a conocer la situación del empleo del trabajo remoto y el 20% determinó que no se consideró reunir al personal para explicar y dar a conocer la situación del empleo del trabajo remoto.

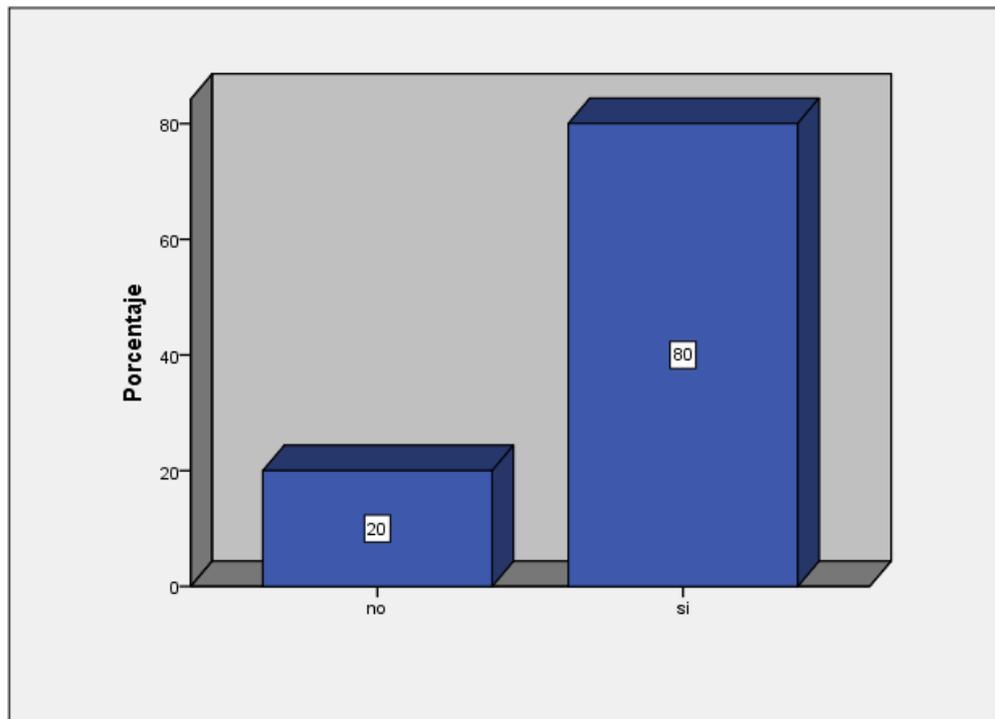
**Tabla 18**

*Se realizó una selección adecuada de las personas vulnerables y afectadas para trabajar desde casa.*

¿Se realizó una selección adecuada de las personas vulnerables y afectadas para trabajar desde casa?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no	2	20,0	20,0	20,0
Válidos si	8	80,0	80,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Tabla 17**

*Se realizó una selección adecuada de las personas vulnerables y afectadas para trabajar desde casa.*



En la tabla 18, se visualiza que el 80% de los encuestados determinó que si se realizó una selección adecuada de las personas vulnerables y afectadas para trabajar desde casa y el 20% consideró que no.

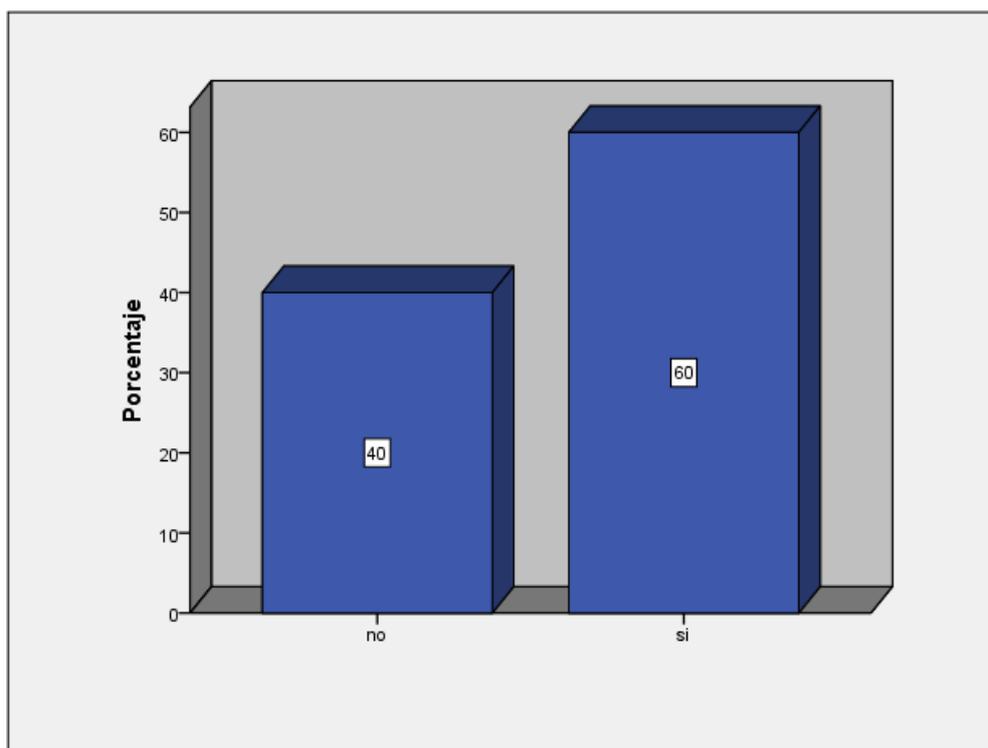
**Tabla 19**

*Se capacitó al personal para que trabaje desde casa.*

¿Se capacitó al personal para que trabaje desde casa?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	no	4	40,0	40,0	40,0
Válidos	si	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 18**

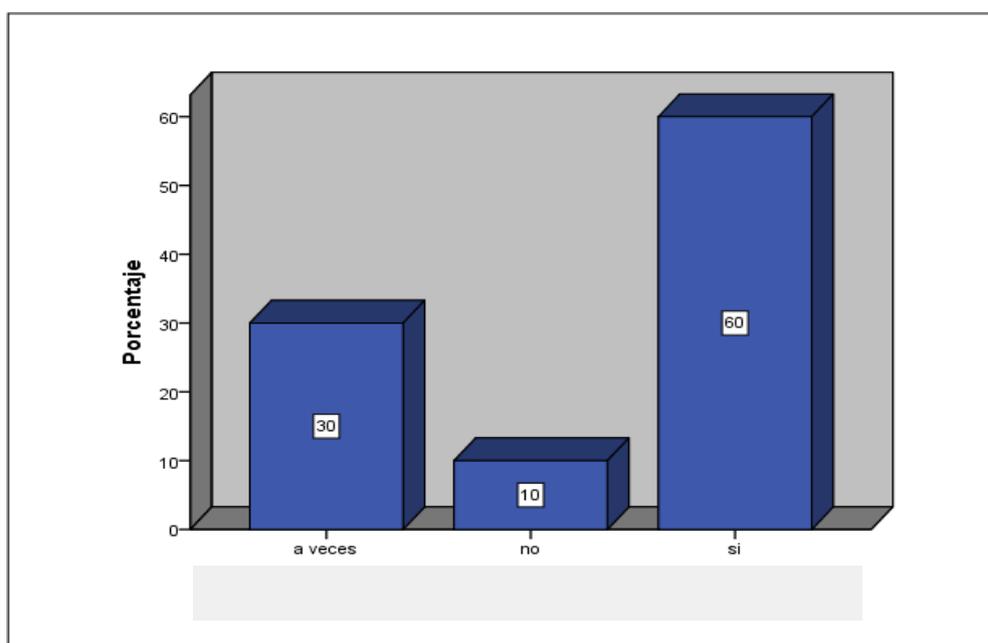
*Se capacitó al personal para que trabaje desde casa.*



En la tabla 19, el 60% de los encuestados determinó que, si capacitó al personal para que trabajedesde casa, mientras que el 40% consideró que no.

**Tabla 20***La administración ofreció las facilidades para el trabajo desde casa.*

¿La administración ofreció las facilidades para el trabajo desde casa?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
a veces	3	30,0	30,0	30,0
no	1	10,0	10,0	40,0
si	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Figura 19***La administración ofreció las facilidades para el trabajo desde casa.*

En la tabla 20, se observa que el 60% de los encuestados determinó que la administración ofreció las facilidades para el trabajo desde casa, el 30% consideró que a veces y el 10% consideró que no se ofreció las facilidades para el trabajo desde casa.

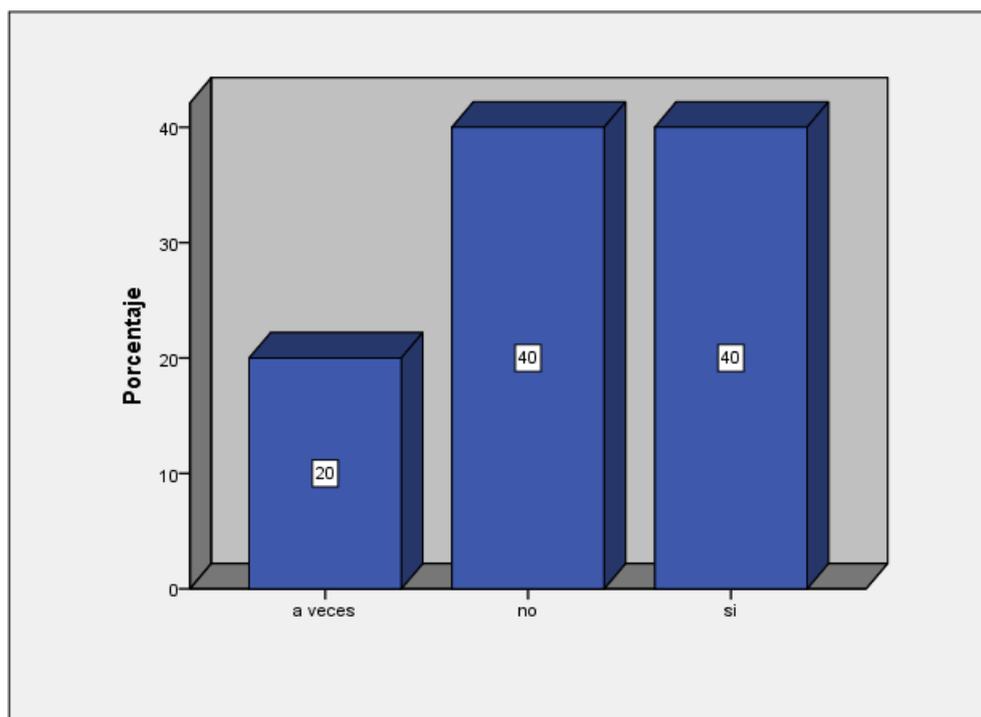
**Tabla 21**

*Se realiza un seguimiento de las actividades que se realizan en casa.*

¿Se realiza un seguimiento de las actividades que se realizan en casa?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a veces	2	20,0	20,0	20,0
no	4	40,0	40,0	60,0
si	4	40,0	40,0	100,0
<b>Válidos</b>				
Total	10	100,0	100,0	

**Figura 20**

*Se realiza un seguimiento de las actividades que se realizan en casa.*



En la tabla 21, el 40% de los encuestados consideró que si se realizó un seguimiento de las actividades que se realizan en casa, el otro 40% consideró que no y el 20% restante consideró que a veces.

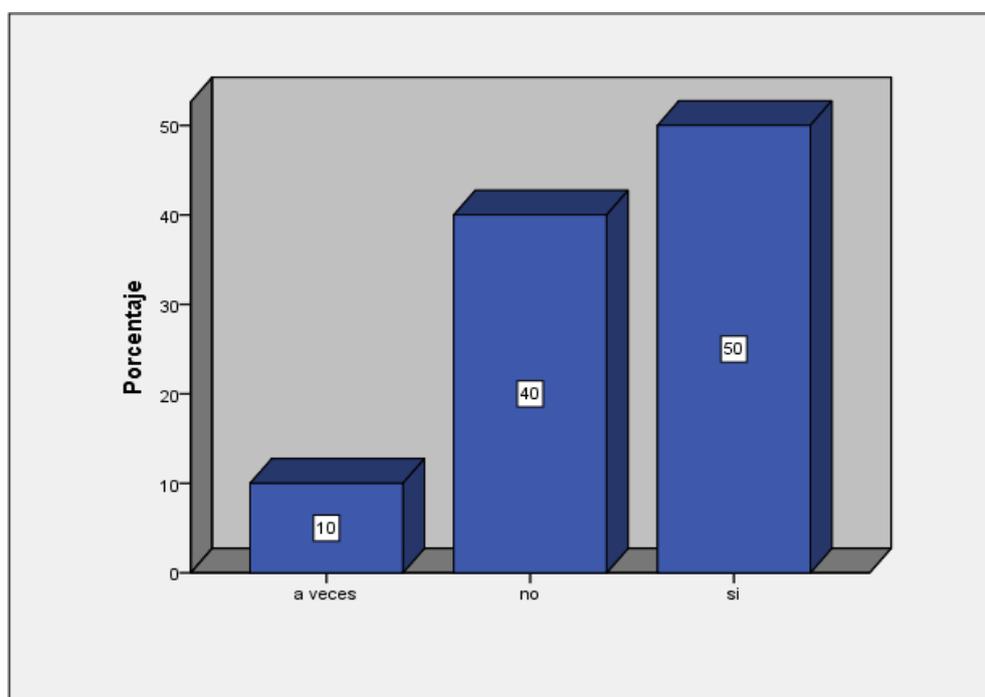
**Tabla 22**

*Se ha realiza la medición del trabajo que hace el colaborador desde su domicilio.*

¿Se ha realiza la medición del trabajo que hace el colaborador desde su domicilio?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	a veces	1	10,0	10,0	10,0
	no	4	40,0	40,0	50,0
	si	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 21**

*Se ha realiza la medición del trabajo que hace el colaborador desde su domicilio.*



En la tabla 22, se observa que el 50% de los encuestados consideró que si se ha realizado la medición del trabajo que hace en colaborador desde su domicilio, el 40% determinó que no y el 10% consideró que a veces.

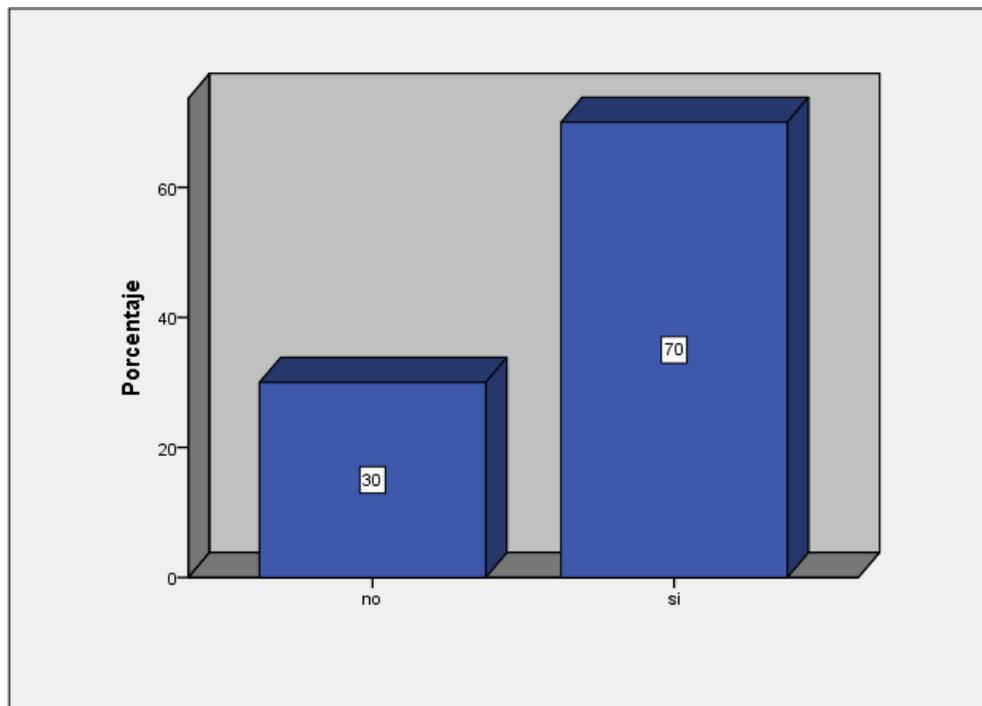
**Tabla 23**

*Se ha evaluado el desenvolvimiento del trabajador que ha hecho trabajo remoto.*

¿Se ha evaluado el desenvolvimiento del trabajador que ha hecho trabajo remoto?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	no	3	30,0	30,0	30,0
Válidos	si	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 22**

*Se ha evaluado el desenvolvimiento del trabajador que ha hecho trabajo remoto.*



En la 23, se observa que el 70% de los encuestados determinó que si ha evaluado el desenvolvimiento del trabajador que ha hecho trabajo remoto y el 30% consideró que no.

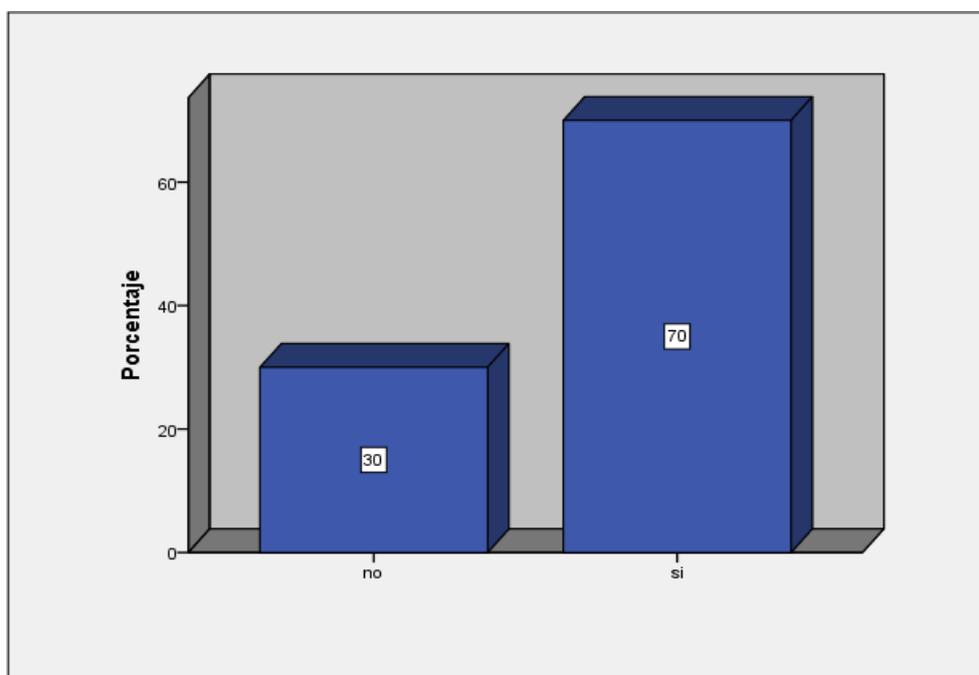
**Tabla 24**

*Ha realizado actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa.*

	¿Ha realizado actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	no	3	30,0	30,0	30,0
Válidos	si	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 23**

*Ha realizado actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa.*



En la tabla 24, se observa que el 70% de los encuestados consideró que, si se ha realizado actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa, mientras que el 30% consideró que no.

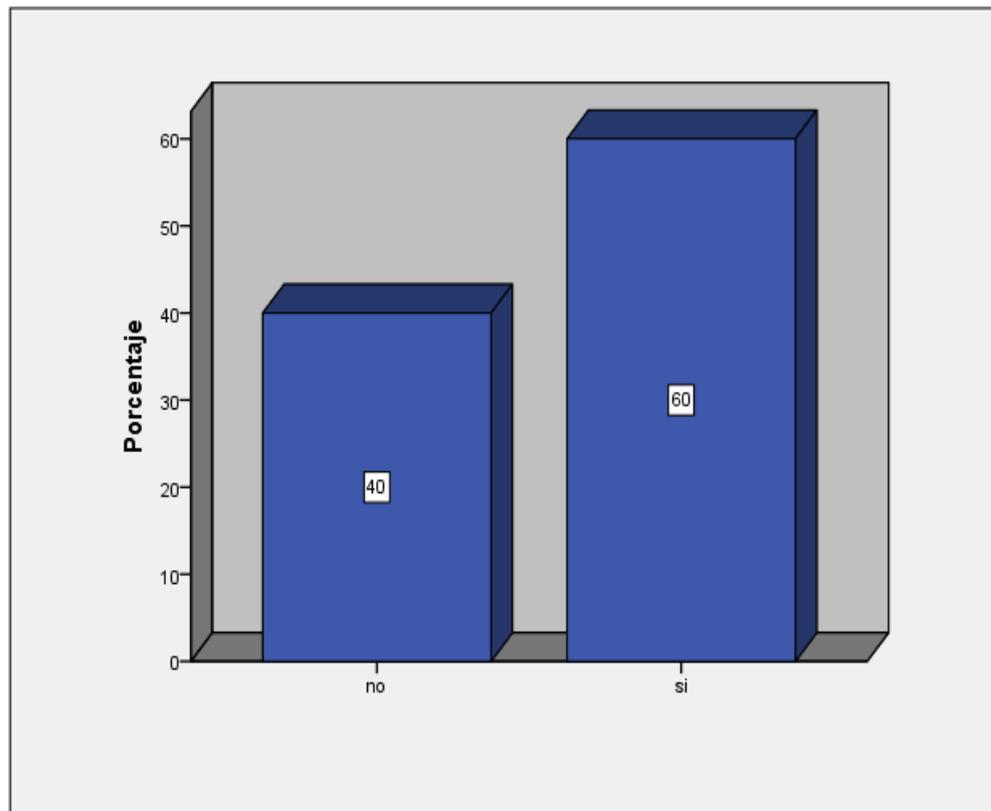
**Tabla 25**

*Se puede considerar una buena alternativa trabajar desde casa.*

¿Se puede considerar una buena alternativa trabajar desde casa?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	no	4	40,0	40,0	40,0
	si	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 24**

*Se puede considerar una buena alternativa trabajar desde casa.*



En la tabla 25, se visualiza que el 60% de los encuestados consideró que, si se puede considerar una buena alternativa trabajar desde casa, mientras que el 40% consideró que no.

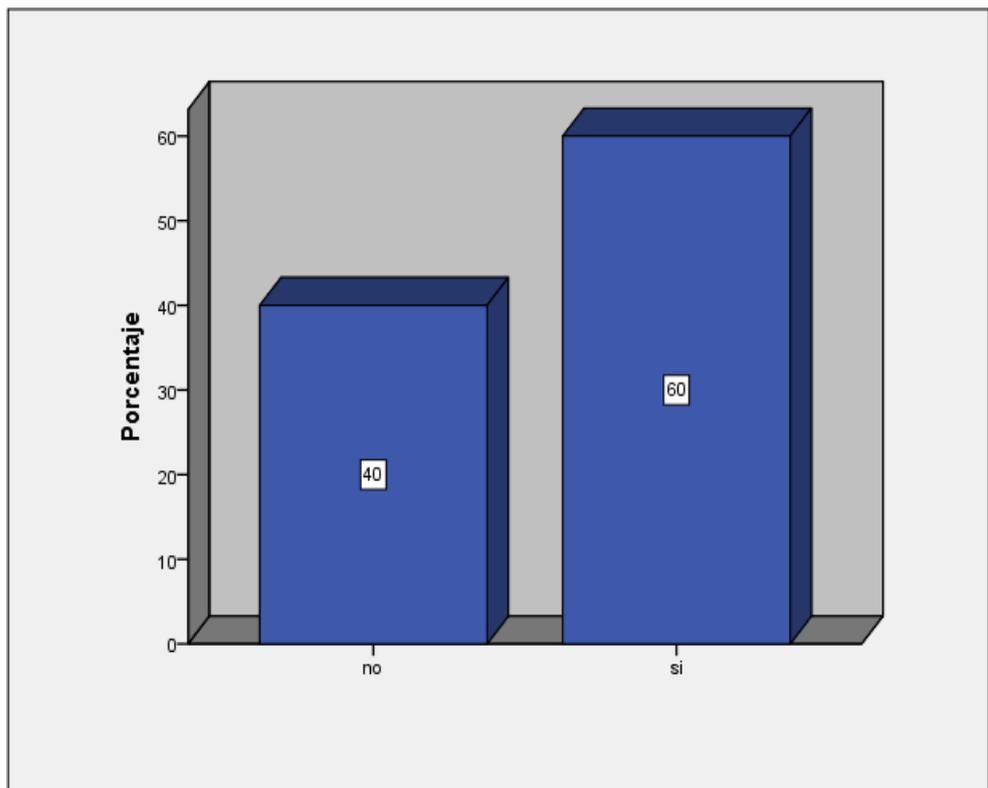
**Tabla 26**

*Se tiene adecuada comunicación mediante el trabajo remoto.*

¿Se tiene adecuada comunicación mediante el trabajo remoto?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	no	4	40,0	40,0	40,0
Válidos	si	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

**Figura 25**

*Se tiene adecuada comunicación mediante el trabajo remoto.*



En la tabla 26, se observa que el 60% de los encuestados considera que, si tuvo una adecuada comunicación mediante el trabajo remoto, mientras que el 40% consideró que no.

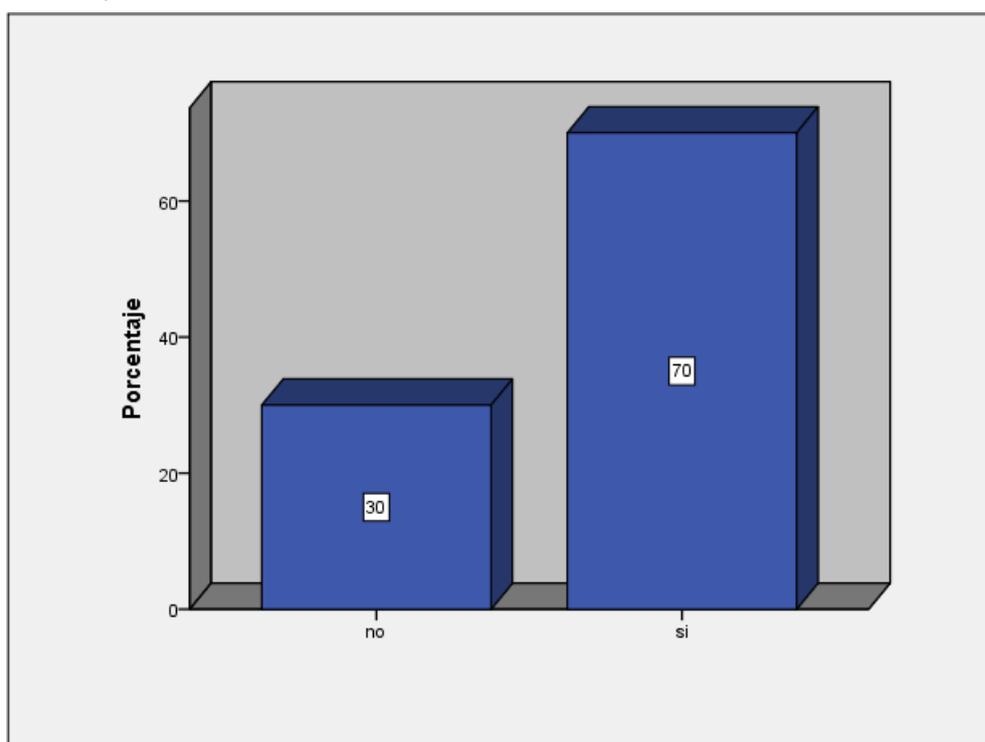
**Tabla 27**

*Se puede tener un seguimiento adecuado de las funciones a cumplir mediante el trabajo remoto.*

¿Se puede tener un seguimiento adecuado de las funciones a cumplir mediante el trabajo remoto?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
no	3	30,0	30,0	30,0
Válidos si	7	70,0	70,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Figura 26**

*Se puede tener un seguimiento adecuado de las funciones a cumplir mediante el trabajo remoto.*



En la tabla 27, se observa que el 70% de los encuestados consideró que si se puede tener un seguimiento adecuado de las funciones a cumplir mediante el trabajo remoto, mientras que el 30% consideró que no.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En área de análisis de trabajo remoto la emisión administrativa de licencias de conducir de la Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas -2021 durante el estado sanitario-COVID 19, se obtuvo como resultado en el desarrollo sobre el compromiso de los líderes de la institución en mención, que, si hubo responsabilidad en un 60%, sin embargo con respecto a las metas desde el cumplimiento de las obligaciones dado un nivel de responsabilidad e iniciativa no fueron alcanzadas.

Por otro lado con respecto a la calidad dado una cantidad y una serie de características del trabajo, no se logró lo esperado para el 100%.

Camacho y Mera, (2019) afirma que los componentes en la gestión del talento humano que se relacionan con el desempeño laboral, se encuentran en la gestión interna laboral las cuales son el nivel de preocupación y el reconocimiento a los trabajadores con el fin de motivarlos, mientras que Domínguez (2018), sostiene que el 89.6% de los colaboradores encuestados afirmaron que la empresa debería tener en consideración los niveles de capacitación para lograr un mejor desempeño y rendimiento laboral en cada uno de los colaboradores.

Así mismo, tal como se visualiza en la tabla 13, el 60% de los encuestados consideró que no tienen los equipos necesarios en la tecnología para el desempeño de las actividades desde casa, al respecto Avila et al. (2022) detallan que el trabajo que se realiza a distancia y con la colaboración de tecnologías de la comunicación, en un lugar alejado de las oficinas centrales o centros de trabajo habituales, implica la utilización de equipos informáticos y de telecomunicaciones como herramientas primordiales para el cumplimiento de las actividades, por lo que representa un aspecto que limitante para el desarrollo de las actividades remotas de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

## V. CONCLUSIONES

La investigación concluyó con respecto al desempeño laboral en el personal del área de análisis del trabajo remoto en la emisión administrativa de licencias de conducir, Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas -2021 en medio del estado sanitario-COVID 19, que los resultados esperados no se lograron, y este fue una consecuencia de los efectos restrictivos que decretó el gobierno peruano, por otro lado los profesionales que asistían a desempeñar sus funciones de manera presencial en la institución, se encontraban limitados por la falta de personal lo que ocasionaba recargas laborales, por lo que al llegar los usuarios para realizar sus trámites agilizarlo se encontraban con estas deficiencias, y al llegar el término del día como resultado no se lograba cumplir con el trabajo programado.

La investigación también concluyó que a pesar del nivel de compromiso que mostraron sus trabajadores que laboraban de manera remoto, se encontraron deficiencias en el desempeño de sus actividades, debido a la falta de herramientas y dispositivos, además de la inexperiencia desempeñando estas actividades virtuales y a pesar del tiempo transcurrido no se lograba articular las funciones dificultando obtener efectividad en el trabajo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ A través de esta investigación se implementaría nuevas ideas de proyectos de investigación en el desarrollo; se recomendó a la Subgerencia en Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas que brinde facilidades al personal tales como capacitaciones o cursos para que puedan desarrollar las destrezas y habilidades esperadas que ayuden a agilizar sus funciones y procesos, con el fin de dar trámite eficiente a las gestiones en emisiones de licencias, y liberar de esta manera la sobrecarga laboral, permitiendo de esta manera alcanzar las metas trazadas.
- ✓ Se debe tener en cuenta considerar una gestión estratégica, en el área de la Subgerencia en Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, tres aspectos importantes como en la gestión humana, flexibilidad laboral interna para brindar una imagen importante; donde también se debe encontrar los cuellos de botellas y tomar decisiones teniendo en cuenta el uso de herramientas tecnológicas y capacitaciones de acuerdo a sus funciones en el área.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-20.
- Aparicio, J. (2007). Una introducción al análisis envolvente de datos.pdf. *Artículos de Investigación Operativa*, 23, 12-17.
- Avellón, B. (2015). *La Eficiencia y la Productividad de las Comunidades Autónomas Españolas en la Gestión Tributaria: Aplicación del Análisis Envolvente de Datos* (Trabajo Doctoral). Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, España. Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/16212>
- Castro, L., Carvajal, Y., y Ávila, A. (2012). Análisis Clúster como técnica de análisis exploratorio de registros múltiples en datos meteorológicos. *Ingeniería de Recursos Naturales y del Ambiente*, (11), 11-20.
- Chediak, F., y Valencia, L. (2008). Metodología para medir la eficiencia mediante la técnica del -DEA-. *Vector*, 3, 70-81.
- Cooper, W. W., Seiford, L. M., y Zhu, J. (2011). Data Envelopment Analysis: History, Models, and Interpretations. En W. W. Cooper, L. M. Seiford, y J. Zhu (Eds.), *Handbook on Data Envelopment Analysis* (Vol. 164, pp. 1-39). Boston, MA: Springer US. [https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6151-8\\_1](https://doi.org/10.1007/978-1-4419-6151-8_1)
- Gonzales, R. A. (2010). *Utilización del Análisis Envolvente de Datos (DEA) en el desarrollo de una metodología para el establecimiento de costos eficientes de remuneración, en la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de distribución eléctrica*. (Trabajo de Grado para Maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Huamaní, G., Huamaní, S., Salcedo, J., y Fernández, C. (2017). Modelo de Análisis Envolvente de Datos (DEA) para evaluar la eficiencia de las Escuelas Profesionales de Ingeniería Industrial en el Perú con enfoque de desarrollo sostenible. *Revista Científica TECNIA*, 26(2), 72.

<https://doi.org/10.21754/tecnia.v26i2.59>

Johnes, J., y Yu, L. (2008). Measuring the research performance of Chinese higher education Institutions using Data Envelopment Analysis. *China Economic Review*, 19(4), 679-696.  
<https://doi.org/10.1016/j.chieco.2008.08.004>

Londoño, L. J., y Giraldo, Y. E. (2009). Análisis Envolvente de Datos -DEA-: Una aplicación al sector de telecomunicaciones de países de medianos ingresos. *Ecos de Economía*, 13(28), 53-73.

Pérez-Romero, C., Ortega-Díaz, M. I., Ocaña-Riola, R., y Martín-Martín, J. J. (2017). Análisis de la eficiencia técnica en los hospitales del Sistema Nacional de Salud español. *Gaceta Sanitaria*, 31(2), 108-115.  
<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.10.007>

## ANEXOS

### ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO DE TRABAJO REMOTO

El presente instrumento tiene como objetivo obtener la información para analizar cómo se viene ejecutando el trabajo remoto en la emisión administrativa de licencias de conducir en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Por favor, marque una de las alternativas por cada pregunta que se presenta en el presente cuestionario. Gracias por su apoyo.

#### DATOS GENERALES

Sexo.....

Edad.....

Grado de estudios: a. Técnico b. Licenciado c. Magister c. Doctorad d. Abogado e. otros.....

Años de experiencia .....

Consentimiento informado: Usted decide participar de manera voluntaria en esta investigación

a. Si      b. No

1	2	3
Si	No	A veces

N°	TRABAJO REMOTO	1	2	3
1	¿Para el desarrollo del trabajo remoto hubo compromiso de los líderes de la institución de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas?			
2	¿Se conformó un equipo líder para adaptación, con equipo tecnológicos y materiales para el trabajo remoto?			
3	¿Se emitió la documentación necesaria aprobando el trabajo remoto en la Sub Gerencia de transporte y circulación vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas?			
4	¿Se tuvo la planificación adecuada para el trabajo remoto del personal?			
5	¿Se tuvo la orientación y sensibilización al personal para desarrollar sus actividades mediante el trabajo remoto?			

6	¿Se tuvo el involucramiento del líder de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas?			
7	¿Se considera muy necesario el Decreto de urgencia N° 026-2020, que aprueba el trabajo remoto?			
8	¿Se tienen los equipos necesarios en tecnología para el desarrollo de las actividades desde casa?			
9	¿Se tuvo el apoyo organizacional para los colaboradores desarrollen sus actividades laborales desde casa?			
10	¿Se emitió un informe de la situación del personal, de equipos tecnológicos y disposiciones de la entidad para el trabajo remoto?			
11	¿Se definieron desde un inicio quienes podrían ejecutar las tareas y actividades desde su casa?			
12	¿Se consideró convocar al personal para dar a conocer y explicar la situación del empleo del trabajo remoto?			
13	¿Se realizó una selección adecuada de las personas vulnerables y afectados para trabajar desde casa?			
14	¿Se capacitó al personal para que trabaje desde casa?			
15	¿La administración ofreció las facilidades para el trabajo desde casa?			
16	¿Se realiza un seguimiento de las actividades que se realizan en casa?			
17	¿Se ha realizado la medición del trabajo que hace el colaborador desde su domicilio?			
18	¿Se ha evaluado el desenvolvimiento del personal que ha hecho trabajo remoto?			
19	¿Ha realizado actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde casa?			
20	¿Se puede considerar una buena alternativa trabajar desde casa?			
21	¿Se tiene adecuada comunicación mediante el trabajo remoto?			
22	¿Se puede tener un adecuado seguimiento de las actividades a cumplir mediante el trabajo remoto?			