

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

Analysis of remote work in the administrative issuance of driver's licenses by the Sub-Department of Transportation and Road Traffic of the Provincial Municipality of Chachapoyas – 2021

DOI: <https://doi.org/10.55996/manguar.v4i2.364>

Recibido:12/10/2025 Aceptado:02/11/2025

¹Milton Eli Berrios-Vasquez*

¹Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
emiltonberrios@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-7268-7923>

²José Gilmer Berrios Vásquez

²Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza
Jgilmerberrios@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-2323-9375>

Resumen

La presente investigación tiene como propósito analizar el trabajo remoto en la emisión de licencias de conducir de la Sub Gerencia de Transportes y Circulación Vial de Municipalidad Provincial de Chachapoyas (MPCH) - 2021 considerando sus implicancias en el desempeño laboral durante la pandemia por COVID-19. A partir de ello, se discuten los retos de adaptación tecnológica, la planificación organizacional y los mecanismos de seguimiento al rendimiento de los colaboradores. La investigación tuvo un enfoque descriptivo y diseño no experimental, lo que permitió identificar que a pesar de que existió compromiso institucional y liderazgo con un 60%, las limitaciones tecnológicas y la falta de capacitación afectaron la eficiencia del trabajo remoto. La investigación concluye que implementar estrategias integrales que combinen supervisión, capacitación y recursos tecnológicos adecuados es esencial para fortalecer el desempeño laboral en contextos de trabajo remoto.

Palabras clave: Trabajo remoto, Transporte, circulación vial, licencias.

*Correspondencia: emiltonberrios@gmail.com

Abstract

The purpose of this research is to analyze remote work in the issuance of driver's licenses by the Sub-Department of Transportation and Road Traffic of the Provincial Municipality of Chachapoyas (MPCH) - 2021, considering its implications for work performance during the COVID-19 pandemic. Based on this, the challenges of technological adaptation, organizational planning, and mechanisms for monitoring employee performance are discussed. The research had a descriptive approach and a non-experimental design, which allowed us to identify that despite 60% institutional commitment and leadership, technological limitations and lack of training affected the efficiency of remote work. The research concludes that implementing comprehensive strategies that combine supervision, training, and adequate technological resources is essential to strengthen job performance in remote work contexts.

Keywords: Remote work, Transportation, road traffic, licenses.

INTRODUCCIÓN

El trabajo remoto se ha convertido en una forma esencial para mantener la continuidad de actividades en instituciones públicas y privadas, especialmente en situaciones de emergencia, como las crisis sanitarias, cuando no era posible asistir físicamente a los centros de trabajo (Pizarro et al., 2022; Quispe & Fernández, 2021).

En el ámbito local, la Subgerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas tuvo que adaptarse a esta nueva realidad. Un reto fue asumir el desafío continuar con la emisión de licencias de conducir, un servicio muy importante para los ciudadanos, pero ahora bajo la modalidad de trabajo remoto. Para lograrlo, fue necesario cambiar los procedimientos administrativos, volver a organizar las funciones del personal y ajustar la forma en que se comunicaban los trabajadores. Todos estos cambios tuvieron un impacto directo tanto en el desempeño laboral de los funcionarios como en la calidad del servicio ofrecido a la población.

De acuerdo con Muñoz & Arévalo (2025) la productividad en entornos virtuales depende de varios factores, entre ellos un buen liderazgo, una adecuada capacitación del personal y el uso correcto de las herramientas tecnológicas. En la misma línea García & Forero (2013) indican que la motivación y satisfacción de los trabajadores son aspectos clave para mantener un buen rendimiento dentro de las organizaciones, sobre todo cuando se enfrentan a cambios importantes. En ese sentido, analizar la experiencia de trabajo remoto en la gestión administrativa pública permite identificar las oportunidades y limitaciones que surgen al trasladar funciones presenciales a un entorno digital (Anglas et al., 2021; Llaure, 2024). Entre estas se pueden mencionar la necesidad de mejorar las competencias tecnológicas, asegurar una comunicación eficiente entre los equipos y garantizar el acceso a los recursos necesarios para cumplir con las tareas.

En este sentido, el presente estudio busca reflexionar sobre el impacto del trabajo remoto en el desempeño laboral dentro del sector público, con el propósito de identificar las principales barreras que han surgido y proponer oportunidades de mejora que contribuyan a fortalecer la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de investigación

El diseño de investigación es básico, porque Rodríguez & Mendivelso (2018) 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

$$M \rightarrow O \rightarrow V$$

M: Muestra (10 encuestados), O: Observación de la muestra y V: Variable

- Variables independientes: Trabajo remoto
- Variable dependiente: Desempeño laboral

La investigación se desarrolló bajo un enfoque descriptivo con diseño no experimental de tipo transversal, orientado a analizar la relación entre el trabajo remoto y el desempeño

laboral en el contexto de la gestión pública. Este diseño observa los fenómenos en su contexto natural sin intervenir en las variables, lo que lo hace apropiado para describir las percepciones y conductas laborales en un momento determinado (Manterola et al., 2019).

Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por 300 trabajadores pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, se seleccionó una muestra representativa de 10 funcionarios adscritos a la Subgerencia de Transportes y Circulación Vial, puesto que el objetivo era conocer las percepciones y experiencias del personal involucrado directamente en la emisión administrativa de licencias de conducir.

El tamaño muestral se determinó aplicando la fórmula estadística propuesta por (Malhotra, 2004) con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%.

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

N: tamaño muestral

Z: 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, 0.5

N: indica el tamaño de la población de estudio

e= expresa el error del 10% =0,10

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

El tipo de muestreo empleado fue probabilístico simple, garantizando que cada integrante de la población tuviera la misma posibilidad de ser elegido.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información se utilizó la técnica de encuesta que según (Medina et al., 2023) esta técnica permite recopilar información a partir de una serie de preguntas dirigidas de manera anónima. Esta encuesta fue aplicada mediante un cuestionario compuesto por 22 indicadores.

Procedimiento de 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.

RESULTADOS

Características generales de la muestra

La muestra fue conformada por 10 trabajadores de la Subgerencia de Transportes y Circulación Vial. La Tabla 1 conforma las características generales de los trabajadores encuestados. Con respecto a la edad el grupo más representativo con un 40% resultó ser de 18 a 30 años, lo que indica un círculo laboral joven. El 40% indicó contar entre 1 y 2 años, y un 30% entre 2 y 3 años demostrando que cuentan con experiencia corta en la institución. En cuanto al grado de estudios, el 50% de los encuestados posee un grado académico de licenciado, seguido de técnico (30%) y abogado (20%), lo que muestra predominancia de formación universitaria. Finalmente, en relación con el sexo, el 60% son hombres y el 40% mujeres, lo que evidencia una mínima predominancia masculina en el área, tal como se representa en la Figura 1.

Tabla 1. Características generales de la muestra de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	
Edad	18 a 30 años	4	40%	100%
	31 a 40 años	1	10%	
	31 a 40 años	3	30%	
	41 a 50 años	1	10%	
	51 a 69 años	1	10%	
Años de experiencia	1 a 2 años	4	40%	100%
	1 a 3 años	3	30%	
	2 a 3 años	3	30%	
Grado de estudios	Abogado	2	20%	100%
	Licenciado	5	50%	
	Técnico	3	30%	
Sexo	Femenino	4	40%	100%
	Masculino	6	60%	

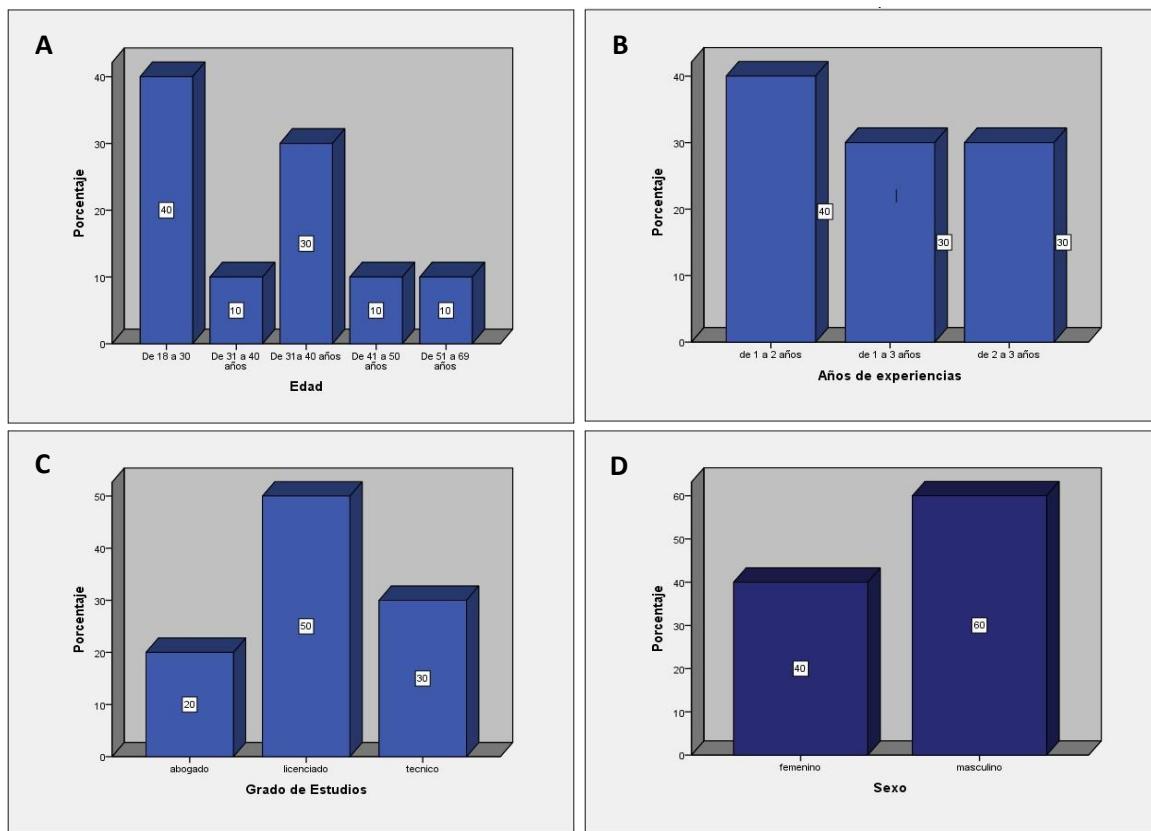


Figura 1 . Características generales de la muestra de estudio. Donde A) Edad del personal tomado para la muestra, B) Años de experiencia del personal, C) Grado de estudios y D) Sexo

Resultados generales de la encuesta

La Tabla 2 presenta los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores incluidos en la muestra. Se muestra que el 60% reconoce compromiso de los líderes y el 80% señala que se involucra directamente a la autoridad principal, lo cual refleja un liderazgo moderado, aunque no plenamente consolidado. En cuanto a planificación el 90% afirma que se emitió la documentación necesaria para aprobar el trabajo remoto; sin embargo, el 20% reporta deficiencias en la planificación, lo que evidencia brechas organizativas. Un 90% reconoce que hubo orientación al personal, pero solo un 60% menciona haber recibido capacitación formal.

Tabla 2 . Resultados generales de la encuesta aplicada a las 10 personas que conforman la muestra de estudio

Nº	Indicadores	Muestra (10 personas)		
		Si	No	A veces
1	¿Para el desarrollo del trabajo remoto hubo compromiso de los líderes de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas	60%	30%	10%
2	¿Se conformó un equipo líder para adaptación, con equipos tecnológicos y materiales para el trabajo remoto?	70%	30%	0%
3	¿Se emitió la documentación necesaria aprobando el trabajo remoto en la Sub Gerencia de Transporte y Circulación vial de la MPCH?	90%	10%	0%
4	¿Se tuvo planificación adecuada para el trabajo remoto del personal?	60%	20%	20%
5	¿Se tuvo la sensibilización y orientación al personal para desempeñar sus actividades mediante el trabajo remoto?	90%	10%	0%
6	¿Se tuvo el involucramiento del líder de la MPCH?	80%	20%	0%
7	¿Se considera muy necesario el Decreto de urgencia N°026-2020, que aprueba el trabajo remoto?	80%	10%	10%
8	¿Se tienen los equipos necesarios en tecnología para el desempeño de las actividades desde casa?	40%	60%	0%
9	¿Se tuvo el apoyo organizacional para que lo colaboradores desarrollen sus actividades laborales desde casa?	60%	40%	0%
10	¿Se emitió un informe de la situación del personal, de equipos tecnológicos y disposiciones de la entidad para el trabajo remoto?	80%	20%	0%
11	¿Se definieron desde un principio a aquellos que podrían ejecutar las tareas y actividades desde su casa?	60%	40%	0%
12	¿Se consideró reunir al personal para explicar y dar a conocer la situación del empleo del trabajo remoto?	80%	20%	0%
13	¿Se realizó una selección adecuada de las personas vulnerables y afectados para trabajar desde casa?	80%	20%	0%
14	¿Se capacitó al personal para que trabaje desde casa?	60%	40%	0
15	¿La administración ofreció las facilidades para el trabajo desde casa?	60%	10%	30%
16	¿Se realiza un seguimiento de las actividades que se realizan en casa?	40%	40%	20%
17	¿Se ha realizado la medición del trabajo que hace el colaborador desde su domicilio?	50%	40%	10%
18	¿Se ha evaluado el desenvolvimiento del trabajador que ha hecho trabajo remoto?	70%	30%	0%
19	¿Ha realizado actividades de socialización con sus compañeros al trabajar desde su casa?	70%	30%	0%
20	¿Se puede considerar una buena alternativa trabajar desde casa?	60%	40%	0%
21	¿Se tiene adecuada comunicación mediante el trabajo remoto?	60%	40%	0%
22	¿Se puede tener un seguimiento adecuado de las funciones a cumplir mediante el trabajo remoto?	70%	30%	0%

DISCUSIÓN

Los resultados del estudio muestran que la implementación del trabajo remoto en el proceso administrativo de emisión de licencias de conducir de la Subgerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante el año 2021 representó un desafío significativo tanto en el ámbito tecnológico como en la gestión institucional.

A pesar de que el 60% del personal percibió un compromiso activo por parte de los líderes de la entidad y el 70% reconoció la existencia de un equipo designado para la adaptación tecnológica, la falta de equipamiento adecuado (60%) y la limitada capacitación (40%) afectaron directamente la eficiencia y continuidad del servicio público. Estos resultados concuerdan con lo mencionado por (Caicedo et al., 2024) quienes indican que la gestión del talento humano en entornos virtuales requiere no solo un liderazgo efectivo, sino también programas permanentes de capacitación. Aunque el 90% del personal afirmó haber recibido orientación sobre el trabajo remoto, el nivel de formación técnica fue insuficiente para garantizar la calidad en la emisión administrativa de licencias. Esta situación pudo generar retrasos en los trámites, problemas de comunicación interna y una menor capacidad de respuesta hacia los ciudadanos (Cubas & Heredia, 2021).

En cuanto a la planificación institucional y al seguimiento del trabajo remoto, los resultados también muestran algunas debilidades. Solo el 60% consideró que la planificación fue adecuada, y el 50% percibió un monitoreo efectivo de las tareas ejecutadas desde casa. Esta situación coincide con lo señalado por Vasquez et al. (2021) quienes destacan que la falta de herramientas digitales y de sistemas de control organizacional puede reducir la productividad y generar inconsistencias en los procesos administrativos. En el caso analizado, la ausencia de supervisión constante y la falta de indicadores de rendimiento claros pudieron afectar la trazabilidad y el control de los expedientes relacionados con las licencias de conducir.

Por otro lado, la mayoría del personal señaló que la comunicación interna fue aceptable y que existió cierto grado de socialización entre los compañeros lo que ayudó a mantener una buena coordinación entre áreas y un ambiente laboral positivo. La interacción social y la colaboración interna son elementos claves para sostener el trabajo remoto sin afectar la cohesión del equipo (García & Forero, 2013).

La experiencia de trabajo remoto en la Subgerencia analizada evidencia que la gestión administrativa de licencias de conducir puede sostenerse en entornos virtuales siempre que se fortalezcan tres ejes fundamentales: la infraestructura tecnológica, la capacitación continua del personal y la supervisión basada en indicadores de desempeño. Estos hallazgos refuerzan lo mencionado por García & Forero (2013) en su estudio donde indica que la eficiencia del trabajo remoto en instituciones públicas depende, en gran medida, de la adaptación tecnológica y del liderazgo transformacional, capaz de motivar al personal y mantener altos estándares de servicio incluso en escenarios de cambio.

CONCLUSIONES

La implementación del trabajo remoto en la emisión administrativa de licencias de conducir de la Subgerencia de Transportes y Circulación Vial de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas durante el año 2021 se implementó con liderazgo y formalidad institucional, pero con carencias tecnológicas, capacitación insuficiente y débil monitoreo del desempeño, lo que afectó la eficacia de esta modalidad. Aun así, la mayoría del personal muestra una actitud positiva hacia su continuidad, siempre que se fortalezcan los recursos y mecanismos de gestión.

Se demuestra que el trabajo remoto fue una alternativa funcional pero limitada para garantizar la continuidad del servicio de emisión de licencias durante la pandemia, permitiendo identificar las principales brechas que la gestión pública local debe superar para consolidar modelos laborales híbridos sostenibles y orientados a la eficiencia administrativa.

Es necesario fortalecer la infraestructura digital, implementar programas de capacitación continua y establecer mecanismos claros de supervisión y evaluación del desempeño, asegurando así la calidad, trazabilidad y oportunidad en la emisión de licencias de conducir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anglas, F., Soto, L., Garay, L., & Vivian, F. (2021). Gestión administrativa en el sector educativo público: limitaciones y retos en el contexto del teletrabajo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(5), 9158–9180.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.980
- Caicedo, R., Real, J., Manguis, M., & Campo, D. (2024). Estrategias para atraer y retener el mejor capital humano en la gestión del talento humano innovador. *Horizon Nexus Journal*, 2(1), 1–18. <https://doi.org/10.70881/hnj/v2/n1/30>
- Cubas, L., & Heredia, F. (2021). SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN TRAMIFÁCIL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE. *Rev. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*.
- García, M., & Forero, C. (2013). *MOTIVATION AND JOB SATISFACTION AS FACILITATORS OF ORGANIZATIONAL CHANGE: AN EXPLANATION BASED ON STRUCTURAL EQUATIONS*.
<http://portal.unisimonbolivar.edu.co:82/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>
- Llaure, E. (2024). La recompensa y satisfacción laboral en contextos organizacionales: Una revisión sistemática. *Arandu UTIC*, 12(1), 3327–3351.
<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i1.810>
- Malhotra. (2004). *CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA 3.1 Modelo utilizado para realizar la investigación*.
https://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calderon_1_ma/capitulo3.pdf
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Methodology of study designs most frequently used in clinical research. In *Revista Medica Clinica Las Condes* (Vol. 30, Issue 1, pp. 36–49). Ediciones Doyma, S.L.
<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Muñoz, A. L., & Arévalo, H. (2025). *Liderazgo Transformacional y su Influencia en la Gestiónabilidad Docente en Entornos Virtuales Transformational Leadership and Its Influence on Teacher Manageability in Virtual Environments* (Vol. 2, Issue 1). <https://revistasaga.org/index.php/saga/article/view/38>

- Pizarro, X., Pavez, M., Inostroza, J., Soto, T., & Fuenzalida, J. (2022). *Crisis sanitaria y servicios públicos de seguridad laboral: Recomendaciones para orientar políticas y prácticas de gestión* *. <https://gobierno.uchile.cl/dam/jcr:f5c78a03-1767-4138-ac7d-ac738d8ca332/Crisis%20Sanitaria%20y%20Servicios%20Pú%3Bblicos%20de%20Seguridad%20Laboral.%20IPP%20INAP%20EE%20Abril%202022.pdf>
- Quispe, A., & Fernández, G. (2021). Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 3513–3533. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.547
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141–146. <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Vasquez, G. O. A., Parrales, D. H., & Morales, V. E. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258–278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>