

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
ESCUELA DE POSGRADO



**Percepción de trabajo remoto y desempeño laboral en asesores de negocio
de una entidad financiera agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS**

AUTOR

Francisca del Rocio Zapata Piscoya

ASESOR

Cecilia del Rosario Alayo Palomino

<https://orcid.org/0000-0001-6874-6317>

Chiclayo, 2023

**Percepción de trabajo remoto y desempeño laboral en asesores de
negocio de una entidad financiera agencia Moshoqueque, Chiclayo
2022**

PRESENTADA POR

Francisca del Rocio Zapata Piscoya

A la Escuela de Posgrado de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el grado académico de

MAESTRO EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS

APROBADA POR

Rafael Camilo Giron Cordova

PRESIDENTE

Rony Edison Prada Chapoñan

SECRETARIO

Cecilia del Rosario Alayo Palomino

VOCAL

Dedicatoria

Dedico con todo el corazón, a Dios por darme fuerza y fortaleza día a día, para poder continuar mis estudios y poder obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi Madre; porque, en sencillas palabras, soy el resultado de cada una de sus sonrisas, pues sin ella no habría logrado. Por su paciencia de no poder compartir días con ella. Y darme la bendición para seguir adelante.

A mi padre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos
A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Agradecimientos

A mi madre por su soporte constante en aquellos días que se convirtieron en desafíos y a mi familia en general que de una u otra forma me ayudaron a no desfallecer.

Agradezco también a mi asesora Cecilia Alayo por haberme ayudado y tenido toda la paciencia del mundo para guiarme en el desarrollo de la tesis

A la profesora Milagros Gamarra, que cuando pensé dejar los estudios ella me impulso con sus palabras de aliento, y me dio la oportunidad de seguir adelante

Agradezco a mis compañeras de clase Narda Samamé, Cristina Guerrero por su compañerismo y amistad y apoyo moral que han aportado mis ganas de seguir adelante y al finalizar a todas las personas que han participado y me han ayudado a seguir adelante en mi Tesis.

Percepción de trabajo remoto y desempeño laboral en asesores de negocio de una entidad financiera agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%	12%	2%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
8	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	8
Introducción.....	10
Revisión de literatura.....	13
Materiales y métodos	20
Resultados y discusión	24
Conclusiones	30
Recomendaciones	30
Referencias.....	32
Anexos	36

Lista de tablas

Tabla 1. Correlación entre dimensiones.....	27
Tabla 2. Relación entre percepción de trabajo remoto y desempeño laboral	28

Lista de figuras

Figura 1. Nivel de percepción del trabajo remoto.....	24
Figura 2. Nivel de desempeño laboral	26

Resumen

La modalidad de trabajo remoto permitió continuar con la actividad empresarial en un momento en el que las restricciones impidieron el desarrollo presencial de labores; sin embargo, generó una serie de cambios importantes en aspectos importantes de las organizaciones. Por ello, se realizó un estudio cuantitativo y descriptivo correlacional que buscó determinar la relación entre la percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral de 33 asesores de negocios de una agencia bancaria, en quienes se administró cuestionarios adaptados al contexto peruano, con sólidos niveles de validez y confiabilidad. Los resultados evidenciaron que el nivel Positivo predominó en relación con la percepción del trabajo remoto; asimismo, el nivel Alto fue el de mayor frecuencia en la medición del desempeño laboral. Por otro lado, se identificó que no existen correlaciones significativas entre las variables de estudio ($p > 0,05$). Se concluyó que el nivel de percepción del trabajo remoto predominante en asesores de negocios facilita el desarrollo de su jornada laboral, así como el nivel de desempeño laboral que refleja el cumplimiento de sus funciones, sin embargo, estas variables no evidencian una relación significativa en su totalidad ni dimensiones.

Palabra clave: Modalidad virtual, productividad, trabajo remoto, desempeño laboral.

Abstract

The remote work modality made it possible to continue with the business activity at a time when the restrictions prevented the face-to-face development of work; however, it highlights several important changes in important aspects of organizations. For this reason, a quantitative and descriptive correlational study was carried out that sought to determine the relationship between the perception of remote work and the job performance of 33 business advisors from a banking agency, in whom questionnaires adapted to the Peruvian context were administered, with solid levels of validity and reliability. The results showed that the Positive level predominated in relation to the perception of remote work; Similarly, the High level was the most frequent in the measurement of job performance. On the other hand, it was identified that there are no significant correlations between the study variables ($p>0.05$). It was concluded that the level of perception of remote work predominant in business advisors facilitates the development of their workday, as well as the level of work performance that reflects the fulfillment of their functions, however, these variables do not show a significant relationship in their totality or dimensions.

Keywords: virtual modality, productivity, teleworking

Introducción

La pandemia por COVID-19 generó un impacto en cada ámbito de la vida del ser humano, generando modificaciones relevantes a nivel social, económico, educativo, y laboral. Con respecto a este último aspecto, la Organización Internacional del trabajo (2020) a inicios del brote de COVID-19, sugirió que la modalidad de teletrabajo resultaría una alternativa adecuada a nivel mundial para enfrentarse a los cambios y poder mantener el desarrollo y ejecución de las empresas, puesto como señaló la Autoridad Nacional del servicio Civil (SERVIR, 2021) ha resultado ser una modalidad empleada desde hace varios años en países desarrollados, evidenciando efectividad y eficacia.

Es así que, a nivel mundial, como señala Aradilla (2020) en los primeros meses del 2020, únicamente el 8% de la población activa ejercía sus labores en la modalidad de teletrabajo, y tras dos meses, la cifra incremento a un 48%, lo que evidenció que, aproximadamente la mitad de los trabajadores se incluyeron en el formato laboral remoto, el mismo requirió nuevas legislaciones para su implementación adecuada y escalonada. A nivel latinoamericano, la OIT (2020) expuso que cerca de 23 millones de colaboradores se han transferido al teletrabajo para posibilitar su continuidad en empleos y negocios, asimismo, se ha reportado avances en su regulación, sin embargo, se muestra una amplia gama de desafíos, así como, una incidencia poco uniforme en variables organizacionales.

Mientras tanto, en el ámbito peruano, el teletrabajo resultó una estrategia de amplia y rápida incorporación, a partir del decreto de urgencia 026-2020 (2020), el cual estableció que entidades públicas y privadas debían implementar el trabajo remoto, y delimitó el procedimiento, como las medidas temporales y excepcionales para la inclusión y puesto en práctica de una manera adecuada del trabajo remoto.

Ante este contexto, SERVIR (2021) indica que tanto, las organizaciones como los trabajadores, se vieron expuestos a la adaptación frente a esta modalidad, la cual, ha sido percibida por los colaboradores como un método con ventajas y desventajas, es así que Filardi et al. (2020) manifiesta que entre las primeras, las más reportadas son el incremento de calidad de vida, disminución de costos, aumento de productividad, mientras que por el otro lado, se hallan la escasa comunicación, pérdida progresiva de relación con la empresa y problemas de carácter psicológico.

Asimismo, el cambio de modalidad de trabajo, ahora remoto, de acuerdo con Uribe et al. (2021) ha impacto en el desempeño de los trabajadores, el cual, a inicios de la pandemia, fue afectado significativamente, generando un declive en el mismo; según Chuco et al. (2020) dada la incertidumbre en cuanto a la situación laboral, las deficiencias a nivel tecnológico y tanto, la

limitada preparación como estrategias de las empresas para afrontar el cambio. No obstante, Dionel y Bulcourf (2020) refieren que, ante la necesidad de la implementación y ejecución adecuada del teletrabajo, los estados progresivamente han brindado los lineamientos y normativas, que permitirían establecer las condiciones básicas para que el trabajador y la empresa pudieran continuar y mantener el desarrollo de los derechos y deberes de manera correcta y efectiva. Es así que, actualmente, Aliaga et al. (2020) manifiesta que se hallan resultados divergentes en cuanto a lo percibido por los trabajadores con respecto al trabajo remoto y el desempeño laboral que demuestran.

En la agencia del presente estudio se ha observado a partir de la pandemia por COVID-19, algunos colaboradores y personal administrativo han presentado resistencia al trabajo remoto dado que lo perciben como una modalidad en la que existe elevadas complejidades por aspectos como la tecnología, organización de tiempo, ámbitos de vida, entre otros; concibiéndola como una limitante para el desarrollo adecuado de sus funciones y labores orientadas al cumplimiento de los objetivos en la organización.

Por lo expuesto, en la empresa de estudio se evidenció intereses por valorar las variables mencionadas en los trabajadores, planteando la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de negocios de una entidad financiera, agencia Moshoqueque, Chiclayo, 2022?

Se planteó inicialmente como hipótesis que el nivel de la percepción acerca del trabajo remoto y el desempeño laboral se encontraría en mayor frecuencia en un nivel medio; además, que existiría una correlación significativa entre las dimensiones de las variables.

Como objetivo general se planteó determinar la relación entre la percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de una entidad financiera agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022. Además, como objetivos específicos se consideraron: primero, identificar el nivel de percepción del trabajo remoto en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022. Segundo, Identificar el nivel de desempeño laboral en asesores de negocio de una entidad financiera agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022 y finalmente identificar la relación entre las dimensiones de percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de negocio de una entidad financiera agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022

La investigación se muestra relevante debido a que permite observar y valorar el panorama actual percibido por los colaboradores, en cuanto a trabajo remoto y desempeño laboral; sobre el que, la agencia implementará y desarrollará estrategias, herramientas y programas dirigidos a potenciar el funcionamiento de las labores desde el domicilio, como, el

cumplimiento apropiado de objetivos organizacionales por parte del personal.

Por otro lado, el estudio favorece el incremento y profundización del conocimiento en torno a las variables, y en especial, en su desarrollo en el contexto de COVID-19. Así también, los resultados hallados, se brindaron a la agencia, mediante los cuales puede extender intervenciones a nivel organizacional, con la finalidad de repercutir favorablemente en el bienestar del colaborador, a nivel personal, social y laboral; mejorando así su calidad de vida.

Revisión de literatura

Antecedentes

A nivel internacional, en Chile, Aliaga et al. (2020) diseñaron una investigación con el objetivo de analizar los efectos y relación del trabajo remoto en el desempeño laboral durante la pandemia por covid-19. El estudio fue de tipo cualitativo, empleando como técnica el análisis de documento y de casos. Se obtuvo que el trabajo remoto ha evidenciado efectos positivos en los colaboradores, los cuales refieren que ha incrementado su desempeño y productividad en un índice elevado de muestras, lo cual se explica dado variables intervinientes; no obstante, también, se encuentran complejidades asociadas a la percepción del trabajo remoto, encontrándose en mayor medida, la sobrecarga laboral, escasez de apoyo en la empresa y multiplicidad de roles en la organización. Concluyendo, que el teletrabajo puede relacionarse positiva como negativamente con el desempeño del trabajador, lo cual, dependerá en gran medida de las habilidades, así como la percepción que presente a nivel personal como organizacional.

En Colombia, Cortés et al. (2020) en su trabajo plantearon como finalidad comprender la interpretación del trabajo remoto durante tiempos de COVID-19 en trabajadores de una empresa. La investigación fue de enfoque cualitativo, y se utilizó como técnica la entrevista, participando una muestra de 6 colaboradores que se encontraban en modalidad de teletrabajo. Se evidenció que en mayor frecuencia los trabajadores referían dificultades en su adaptación al trabajo remoto, percibiendo a la modalidad de trabajo como desfavorable dado que el ámbito familiar interfiere en el desarrollo adecuado de las demandas laborales, asimismo, presentan complejidad en la distribución de actividades y rutinas, y en el establecimiento adecuados de horarios.

En Ecuador, Ramos et al. (2020) ejecutaron una investigación con el objetivo de examinar el teletrabajo en colaboradores, así como valorar su relación con la productividad laboral. El estudio fue de tipo no experimental, y de enfoque mixto. La muestra fue probabilística, estando compuesta por 459 trabajadores que respondieron a un cuestionario elaborado por los investigadores, de igual manera, se empleó el análisis de documentos. Se encontró como resultados que el desenvolvimiento y productividad de los trabajadores se ha visto impactada por las condiciones de la modalidad remota, incrementando en un 10% el desempeño adecuado, en aquellos trabajadores que perciben como favorable el teletrabajo, lo

cual, a su vez, se relaciona como la capacidad de organización, motivación; y factores organizacionales. Concluyendo que, el teletrabajo permite a las personas como a las empresas desarrollar recursos para que el trabajo desde el domicilio sea exitoso e impacte favorablemente en el desenvolvimiento del trabajador.

A nivel nacional, Tezanoa (2021) efectuó una investigación con la finalidad de identificar la correlación de percepción del trabajo remoto y desempeño laboral en colaboradores de una entidad del estado en Tarapoto, buscando, identificar las variables a nivel descriptivo. Participaron 67 colaboradores, varones y mujeres, los cuales se encontraban contratados bajo regímenes 728, 276 y CAS, y se seleccionaron a partir del muestreo probabilístico, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Se encontró que existe relación positiva y moderada entre variables ($r = 0.6$), el nivel de percepción del trabajo remoto de los trabajadores se ubicaba en mayor medida en un nivel regular siendo un 50.7%, mientras que el nivel de desempeño laboral se evidencia regular en un 55.2%. Concluyéndose que, ante la adecuada percepción de la planificación y ejecución del trabajo remoto, se incrementa el desempeño laboral de los trabajadores.

En Cusco, Porcel (2021) en su estudio estableció como finalidad determinar la relación entre trabajo remoto y desempeño laboral en colaboradores de una Municipalidad. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional. La muestra fue probabilística, siendo 169 trabajadores, de ambos sexos, a los que se les administró dos cuestionarios elaborados por el investigador. Se encontró una relación significativa entre variables ($p=0.000$), indicando que la percepción de un trabajo remoto adecuado, favorece e incrementa el desempeño del personal, en esta línea, se halló que un 40% de los trabajadores perciben el trabajo remoto como regular y un 41.4% evidencia un nivel regular de desempeño laboral. Se concluye que, la adecuada percepción de la modalidad remota, permite que los trabajadores se desenvuelvan y cumplan sus funciones de manera adecuada.

En Cusco, Mamani y Ricasca (2021) efectuaron un estudio con el propósito de analizar la correlación entre el trabajo remoto y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa local. El estudio fue cuantitativo, y de tipo correlacional. Estuvo compuesto por una muestra no probabilística de 40 colaboradores del área de logística, a los cuales se les aplicó como técnica la encuesta, mediante dos cuestionarios diseñados por los investigadores, los mismos que fueron validados y obtuvieron evidencias de confiabilidad. Se halló existencia de correlación positiva entre variables ($Rho\ Spearman=0,7$ y $p=0.00$), lo cual señala que, ante una adecuada aplicación, consecuentemente, percepción del trabajo remoto por parte de los colaboradores, ello, permitirá aumentar el nivel de desempeño laboral en la organización.

En Lima, Canales et al. (2021) en su investigación delimitaron como propósito determinar la relación entre clima organización y desempeño laboral en trabajadores del área de ventas de Ferreyros durante la pandemia covid-19. El estudio fue cuantitativo, no experimental y de alcance descriptivo-correlacional. La muestra fue no probabilística, estando conformada por 58 colaboradores, a los que se les administró dos cuestionarios. Los resultados mostraron que existe relación significativa entre las variables de estudio, así también, se halló que el desempeño laboral se encuentra en mayor medida en un nivel alto correspondiente a un 84%. Se concluyó que, el desempeño laboral en contexto de pandemia se encuentra relacionado con el clima organizacional.

En Piura, Concha y López (2020) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de establecer la relación entre teletrabajo y desempeño laboral en colaboradores de una agencia bancaria. El estudio fue mixto, diseño no experimental y alcance correlacional. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario y guía de entrevista, aplicados a una muestra censal de 30 trabajadores. Se evidenció que el teletrabajo muestra una relación significativa con el desempeño del colaborador, tanto a nivel personal como en grupo, por lo que es relevante que las organizaciones brinden el seguimiento apropiado a las funciones organizacionales.

En Lima, Chuco et al. (2020) desarrollaron una investigación sobre el trabajo remoto y el desempeño laboral en el contexto de pandemia COVID-19. El estudio fue cualitativo, empleando el análisis de documentos. Se encontró que la modalidad de trabajo remoto permite mantener la operatividad adecuada de las organizaciones, siendo necesario la adaptación y flexibilidad de las empresas como de los colaboradores en términos de estructuras como habilidades y aptitudes para mantener e incluso en algunos casos, mejorar el desempeño laboral. Por lo que se concluye que, el trabajo remoto debe ser interpretado por los trabajadores como adecuado y factible para que estos a su vez, desarrollen sus funciones de manera óptima.

A nivel local, Fernández (2021) ejecutó un estudio con la finalidad de analizar la influencia del trabajo remoto en el desempeño de colaboradores administrativos de una institución chiclayana privada. El estudio fue cuantitativo y aplicado a 40 colaboradores administrativos, de ambos sexos, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios elaborados por el investigador. Se halló que existe correlacional positiva y significativa ($r=0.5$, $p=000$), así también, el nivel de percepción del trabajo remoto se ubica en la categoría media en un 65% y el de desempeño laboral de igual manera, en el nivel medio en un 87% de los trabajadores. Por ende, se concluye que cuando el trabajador percibe al trabajo remoto como un recurso que le permite cumplir sus objetivos de manera adecuada, impacta favorablemente en los resultados y desempeño ocupacional del recurso humano.

Bases teóricas

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020) concibe el trabajo vía remota como una modalidad nueva en la prestación de servicio, a través de la cual el colaborador realiza y desenvuelve sus labores desde el hogar o un ambiente diferente al proporcionado por la institución contratante. Por otro lado, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR, 2020) lo define como aquella prestación laboral ejercida unilateralmente por el empleador, permitiendo que el colaborador ejecute sus funciones labores a distancia.

A ello, Ortiz (2020) le añade que es una actividad laboral que es realizada por el empleado fuera de su centro de labores, mediante la utilización de herramientas tecnológicas y de conectividad a internet, y, por ende, no existe limitación de la ubicación que pueda tener el trabajador. Y por su parte, Sapién et al. (2016) manifiestan que la modalidad del teletrabajo, es una tendencia a nivel mundial, para la cual se requieren del desarrollo de las TIC, que trasgreden y se dirijan más allá de los paradigmas tradicionales en cuanto a tiempo y espacio del trabajo convencional; abriendo así paso a una nueva modalidad y oportunidad, desde la que se pueda laborar en cualquier parte del mundo.

Del Alcázar (2015) añade que es una modalidad de trabajo que engloba habilidades de planeación, estructuración y colaboración entre la organización y el trabajador, a partir de la que se faculta la ejecución de funciones desde el domicilio del colaborador, obedeciendo al cumplimiento de objetivos organizacionales.

La modalidad de teletrabajo, ha sido implementada y ha tenido un creciente ingreso el mundo empresarial desde la publicación de 1979 de Schiff en Estados Unidos con respecto a los beneficios que justifican el trabajo remoto en las instituciones (Coba, 2020). Es así, que tal como señalan Anghel et al. (2020) la Unión Europea, presentaba durante la última década aproximadamente un 13.5% de empleados que trabajaban en modalidad a distancia, así también, cuentan con normativas y lineamientos para su adecuada ejecución.

Frente a la llegada del COVID-19 a nivel latinoamericano, las legislaciones en torno a la regulación del trabajo, se encontraban en proceso y en algunos casos, en ausencia, dando lugar a una serie de lagunas legales, y acelerando rápidamente el proceso de debate en cuanto a su regulación (Cardoza & Bulcourf, 2020). De igual manera, a nivel nacional, ante la pandemia, se evidenció que el trabajo remoto era únicamente regulado en el sector privado, y no se contaba con normativas en el sector público, dando así lugar al decreto 026-2020, como

al decreto legislativo 1505, los mismos que dieron directrices a seguir por los centros laborales para el cumplimiento de funciones de los trabajadores.

Sin embargo, es necesario resaltar que, durante los primeros meses de adaptación a la modalidad laboral remota, generó un impacto significativo y en múltiples casos desfavorable desde la perspectiva del trabajador, el cual, manifestaba en mayor medida un incremento elevado diario de carga laboral, incertidumbre en cuanto a su situación laboral, dificultades en la comunicación entre colaboradores como con la empresa, deficiencias en el trabajo en equipo, falta de acceso a herramientas organizacionales, y por ende, interferencia en la productividad y desempeño de funciones de manera adecuada. No obstante, con el transcurso del tiempo y la experiencia, los colaboradores se encuentran adaptándose a la nueva modalidad (Chuco et al., 2020).

Con respecto a las dimensiones de la variable trabajo remoto, estas se dividen en dos. Por una parte, Planificación entendida como la interpretación del proceso que hace factible la organización de la manera en la que se desarrollará la modalidad laboral, orientada al cumplimiento de propósitos de carácter organizacional; y permitiendo delimitar actividades, identificar trabajadores y distribuir las labores de manera remota; en este ámbito se hallan como indicadores la delimitación de equipos de trabajo, la cual, da lugar a que los equipos se estructuren hacia el cumplimiento de labores más eficientes, así como, el establecimiento de la metodología, en el que se delimitan medios, mecanismo y recursos para simplificar las funciones remotas como el seguimiento de las actividades (SERVIR, 2020).

Y una segunda dimensión, siendo la ejecución, referida como la percepción en torno al proceso en el que tiene lugar la comunicación a los colaboradores en cuanto a la asignación de actividades laborales de manera remota, a partir de la coordinación en tanto ejecución y monitoreo de su cumplimiento, y se cuenta con indicadores como las reuniones de organización, generalmente destinadas a informar y retroalimentar en cuanto a las funciones y establecer o fortalecer lineamientos, así como, el realizar seguimiento, a partir de mecanismo de control del logro adecuado de las actividades asignadas (SERVIR, 2020).

En relación a lo anterior, basado en la planificación y la ejecución observada en la agencia bancaria, se espera que la percepción de trabajo remoto de los asesores de negocios, se encuentre en mayor frecuencia en nivel medio, basándose principalmente en la existencia de retroalimentación y en la intención de la gerencia de delimitar mecanismos para simplificar las labores del trabajo remoto.

En cuanto a la variable desempeño laboral, Chiavenato (2007) define la como la gama de acciones y conductas que muestran los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos

en una determina institución, relacionando así, al desenvolvimiento del trabajador a lo largo de su jornada laboral y mediante acciones trazadas para el cumplimiento de objetivos.

El desempeño laboral es el “proceso eficaz que desarrolla una persona dentro de una empresa u organización”, bajo las condiciones adecuadas; cuya evaluación además representa beneficios importantes para la entidad principal, promoviendo el desarrollo de cualquier organización (Robbins & Timothy, 2013).

En ese sentido, Milkovich y Boudreau (2017) conceptualizan el desempeño laboral como el nivel en el cual el trabajo puede cumplir y lograr las tareas encomendadas por la organización a cabalidad, y con eficiencia. Además, se le atribuye un conjunto de características particulares, destacando aptitudes, requerimientos y cualidades, que junto a las condiciones del trabajo genera conductas que influyen en los objetivos organizacionales.

Es importante tener en cuenta que estos autores proponen que a nivel de organización se toman en cuenta factores relevantes como la percepción individual del colaborador sobre la igualdad y opiniones respecto a sus funciones, pues al valorar únicamente el desempeño de un empleado, resultaría complejo identificar las mejoras posibles, pues podría haber causas diversas para un bajo nivel de desempeño laboral, como el ausentismo o variables de personalidad asociadas a la deserción (Milkovich & Boudreau, 2017).

Robbins y Timothy (2013) relacionan al constructo con la eficacia que manifiesta el trabajador a lo largo de sus actividades laboral en una institución u organización en la que se desenvuelve, mostrando así su rendimiento, el mismo que se relaciona con su capacidad de producción laboral, enfocada al alcance de mejores resultados a nivel de cantidad y calidad. A lo cual, Reátegui (2020) le añade que es un proceso de valoración ejecutado a partir de la entidad hacia los colaboradores, focalizado en el cumplimiento de objetivos, valoración conjunta y organizada mediante métodos y técnicas aplicadas en un tiempo establecido, a nivel anual, semestral y/o trimestral.

Las siguientes dimensiones del constructo desempeño laboral han sido descritas por Robbins y Thimothy (2013): Capacidad laboral, concebida como la gama de actitudes que evidencia el colaborador en una organización, las mismas que se fundamentan en el conjunto de habilidades, experiencias y conocimientos para desenvolver sus labores, y se encuentran dirigidas a obtener resultados; y como indicadores se hallan la actitud, asociada al estado de ánimo proyectado hacia los demás ante situaciones y/o retos, también, la experiencia a modo de vivencias, y además, el conocimiento como la información conocida y aplicada.

Encontramos también el desenvolvimiento, entendida como la competencia de las personas de desarrollar y potenciar sus habilidades de comunicación, este proceso facilita la

relación con los demás colaboradores a nivel horizontal y verticales, generando a su vez, bienestar social y búsqueda de excelencia a nivel personal, entre los indicadores se hallan, las aptitudes y destrezas, referidas a la posibilidad de realizar funciones adecuadamente, la capacidad de comunicarse e interactuar mediante un lenguaje eficaz; en tercer lugar, la dimensión de eficacia, referida a la capacidad de cumplir objetivos trazados en la empresa de manera breve y con calidad adecuada, la cual, permite realiza una evaluación del desempeño personalizada por cada colaborador, dentro de esta dimensión se hallan, la optimización del tiempo como de recursos empleados para el desarrollo de las actividades; y finalmente, la dimensión de perfil del trabajador, siendo la serie de características y conductas que hace factible que el colaborador asuma responsabilidad en cuanto a un puesto de trabajo en específico, en otros términos, se asocia al tipo de conductas que adopta el colaborador en la entidad, y se consideran como indicadores, a los comportamientos y características, definidos como la manera de conducirse de la persona frente a otros y/o ante diversas situaciones.

En esa línea, el desempeño laboral de los asesores de negocios, se ubicaría en el nivel medio, en base a las diferentes percepciones identificadas en los trabajadores de la entidad, donde a pesar de existir personal con las capacidades adecuadas para el funcionamiento, según la propuesta teórica, son otros los factores que pueden repercutir en el desempeño laboral, en este caso, el contexto COVID 19.

Con respecto, a la relación entre variables de estudio, percepción de trabajo remoto y desempeño laboral, estudios recientes, han mostrado resultados distintos, por un lado, en algunos casos no se ha hallado relación entre variables (Rueda, 2021) dado que en algunos casos no se ha implementado y ejecutado de manera adecuada la modalidad de teletrabajo, por otro lado, existen investigaciones que evidencian una relación directa entre variables (Fernández, 2021; Mamani y Ricasca, 2021; Tenazoa, 2021) explicada en términos de adecuado desenvolvimiento, implementación y ejecución del teletrabajo referido por los colaboradores, los mismos que al experimentar un nivel bueno y/o adecuado de percepción de la modalidad remota de labores, ejecuta y desempeña de manera adecuada sus funciones, cumpliendo satisfactoriamente con los objetivos establecidos por la empresa.

En vista de lo expuesto, y la relación que existe entre tener una percepción adecuada del trabajo remoto, con desempeñarse laboralmente de manera positiva, se considera que las dimensiones de cada variable guardan relación significativa entre ellas.

Asimismo, Aliaga et al. (2020) exponen, que el trabajo remoto puede resultar apropiado y generar ventajas para el desempeño de los colaboradores en caso de que estos cuenten con una serie de capacidades como la organización del tiempo, disciplina, gestión del desempeño por

objetivos a nivel organizacional, soportes tecnológicos adecuados, características óptimas del lugar de teletrabajo, estilos efectivos de liderazgo en modalidad remota, así como diseño y estructura de la empresa; caso contrario si se presentan deficiencias en estas área, ello puede dar lugar a deficiencias en el desempeño de los trabajadores.

Materiales y métodos

Diseño de investigación

El enfoque de estudio fue cuantitativo, dado que, para la recolección y análisis de datos, se empleó la medición y análisis estadístico, con el objetivo de comprobar la hipótesis de estudio. El diseño de estudio fue no experimental, puesto que no se manipularon las variables ni el contexto en el que se estudiaron, siendo valoradas en su ambiente y desarrollo natural (Baptista et al, 2014).

El tipo de investigación fue transversal, y de nivel descriptivo correlacional, pues presentó la capacidad de incrementar conocimientos y teorías, y su objetivo se enfocó en establecer la relación entre las dos variables, así como conocer los niveles de las mismas.

Participantes

La población estuvo conformada por 33 asesores de negocios, que se encontraron laborando en la agencia Moshoqueque, 18 varones y 15 mujeres, cuyas edades oscilaron de 20 a 45 años. La muestra fue de tipo censal por lo tanto se trabajó con todos.

Se consideró como criterios de inclusión, tomar en cuenta únicamente a aquellos asesores de la agencia bancaria, que se encontraban laborando al momento de la aplicación del estudio. Se excluyeron a los trabajadores confirmados con COVID-19 y a quienes contaban con descanso médico.

Técnicas e instrumentos

La técnica empleada fue la encuesta, la cual de acuerdo con Tamayo (2008) es un procedimiento por el cual se proporcionan respuestas ante problema descriptivos, y tras la recepción de los datos, se evidenció la veracidad de la información obtenida.

En cuanto a los instrumentos, para medir la variable percepción del trabajo remoto, se empleó un cuestionario elaborado por Baldeón (2020) y adaptado en el contexto peruano por Tezanoa (2021), el cual estuvo compuesto originalmente por 29 ítems, dos dimensiones

(planificación y realización) y presentó escala Likert de 5 respuestas, el instrumento cuenta con evidencias de validez de contenido a partir del juicio de 5 expertos, obteniendo además, adecuada confiabilidad evaluada por consistencia interna por alfa de Cronbach siendo un 0.945 y validez a través de la V de Aiken con 0.98.

Por otro lado, en cuanto al cuestionario de desempeño laboral fue elaborado por Delgado en 2020, y adaptado al ámbito nacional por Tezanoa (2021), constó en su versión inicial de 21 ítems, cuatro dimensiones y escala Likert de 5 respuestas; asimismo, fue validado a partir de criterio de 3 jueces de acuerdo a los componentes de contenido, criterio y constructivo, evidenciado respecto a confiabilidad, se halló un alfa de Cronbach de 0,957 y 0,98 de validez. Es de importancia resaltar, que para la aplicación del presente estudio se garantizó la aplicabilidad de los instrumentos mediante la validación de contenido, a través del juicio de expertos, quienes observaron la conformación de los ítems y considerando la realidad local, sugirieron la redacción en forma interrogativa, además de la eliminación de preguntas y cambio de nombre en las dimensiones de la prueba, resultando el cuestionario de Percepción del trabajo remoto con 28 ítems (Ver Anexo B) y el cuestionario de Desempeño laboral (Ver Anexo C) con 20 ítems.

Como parte del estudio, se evaluó la fiabilidad de los instrumentos a través del coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo niveles muy altos de confiabilidad para ambos cuestionarios: 0,994 en el Cuestionario Percepción del Trabajo Remoto (0,988 en la dimensión Planificación y 0,993 en Realización) y 0,997 para el Cuestionario Desempeño Laboral (0,990 en la dimensión Desarrollo, 0,991 en Capacidad laboral, 0,988 en Eficacia-Eficiencia y 0,992 en Actitud del trabajador).

Procedimientos

Tras adquirir la aprobación de la organización, se procedió a coordinar con el área de Recursos Humanos, efectuar la interacción y explicación de las indicaciones y procedimiento de la investigación a los colaboradores de la empresa. La administración de los cuestionarios se realizó de manera remota presentando inicialmente el instrumento mediante una videollamada, en la cual, se les brindó a los participantes, el detalle del estudio, enfatizando en la explicación el consentimiento informado, la voluntariedad de participación y apertura continua ante las interrogantes que se presentaron, previa a la aplicación de los instrumentos.

Cuando se verificó la comprensión óptima de los colaboradores, se finalizó la reunión, enviando el enlace de la encuesta virtual a aquellos usuarios que aceptaron participar en la

investigación mediante un formulario de Google, con la recomendación de llenarlo en el momento que consideren adecuado, la duración aproximada de los cuestionarios fue de 30 minutos.

Consideraciones éticas

El estudio veló por el cumplimiento de los principios éticos principalistas, siendo estos: no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia, contemplados en el informe Belmont (Tomás, 2018).

La investigación, salvaguardó y buscó el bienestar integral de cada participante, así como el trato apropiado al mismo, de igual manera, no supuso riesgo alguno durante el proceso de recolección de datos como en etapas posteriores, dado que la información recogida fue de carácter confidencial.

Asimismo, se fomentó la voluntaria y libre participación de los colaboradores en el estudio, puesto que se les detalló la información de manera clara a partir del consentimiento informado, y al dar respuesta las interrogantes que plantearon.

De igual manera, la población fue seleccionada teniendo en consideración la problemática observada, siendo así de carácter equitativo y mediante un trato igualitario a cada participante.

Se garantizó también la originalidad de la investigación, evaluada a través del software Turnitin que evalúa el nivel de similitud con publicaciones previas, evidenciando un porcentaje de 7%.

Procesamiento y análisis de datos

Después de la recolección de los cuestionarios en la muestra, se diseñó una base de datos en el programa Microsoft Office Excel 2019, donde se obtuvieron los puntajes directos de las pruebas y la suma correspondiente a las dimensiones; así como a la puntuación total de cada variable. Posteriormente se exportó la base de datos, al programa estadístico SPSS 26, donde se calcularon los cuartiles, para la creación de las categorías. Una vez identificadas las categorías, se procederá a dar respuesta a los objetivos descriptivos, con la creación de tablas de frecuencia y figuras, identificando el nivel de percepción del trabajo remoto y el nivel de desempeño laboral en asesores de negocios.

Inmediatamente, se procedió a dar respuesta a los objetivos de relación estadística, donde previamente se desarrolló la prueba de normalidad de Shapiro Wilk (Isaza et al., 2015) con el

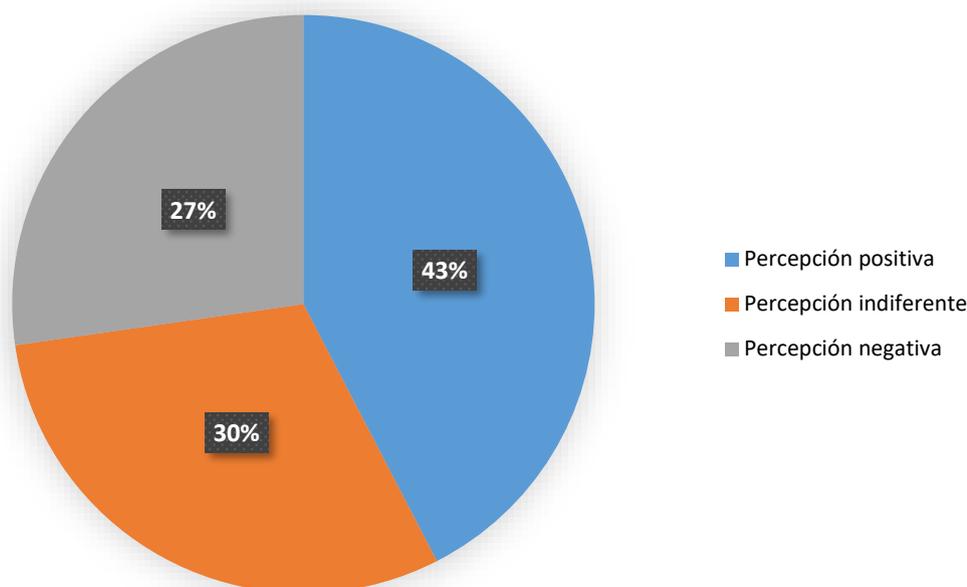
fin de identificar la distribución de los datos, identificando que las variables y sus dimensiones no seguían una distribución normal, por lo que se evaluaron las correlaciones entre las puntuaciones de cada dimensión de las variables a través de la prueba no paramétrica del coeficiente Rho de Spearman. Como procedimiento final, para dar respuesta al objetivo general, se sometió a las puntuaciones totales de cada variable, mediante el análisis inferencial explicado anteriormente.

Resultados y discusión

Identificar el nivel de percepción del trabajo remoto en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022

Figura 1

Nivel de percepción del trabajo remoto



Se identificó que el nivel de percepción del trabajo remoto percibido por los asesores de negocio corresponde en un 43% a la categoría Positiva, mientras que el nivel Indiferente se ubicó en el 30% de los colaboradores, y finalmente el 27% de estos trabajadores valoró como Negativa su percepción. Este resultado refiere una actitud favorable en favor de la modalidad del trabajo a distancia, lo que se asocia a la disposición del personal para el cumplimiento de las funciones e incluso una preferencia sobre otras modalidades; sin embargo, es importante considerar que a un grupo importante de la de la población evaluada; le resulta indiferente la modalidad laboral bajo la que se desempeñe. Se observó también que cerca de la cuarta parte de los asesores, no se muestran a favor del trabajo remoto, lo que se reflejaría en el desarrollo de sus funciones, así como en los resultados obtenidos.

Por lo tanto, el hallazgo nos lleva a rechazar la primera hipótesis específica (H_1) que sostenía la probabilidad de identificar predominancia de una percepción negativa en la población. Sin embargo, el análisis realizado permite inferir que los colaboradores mantienen una adecuada valoración de la modalidad del trabajo remoto; o no han asumido una percepción

específica hacia esta práctica. En ambos sentidos, el impacto en la empresa resulta adecuado, debido a que una apreciación positiva o neutral, garantiza que el trabajo se oriente de manera adecuada hacia la consecución de los objetivos organizacionales.

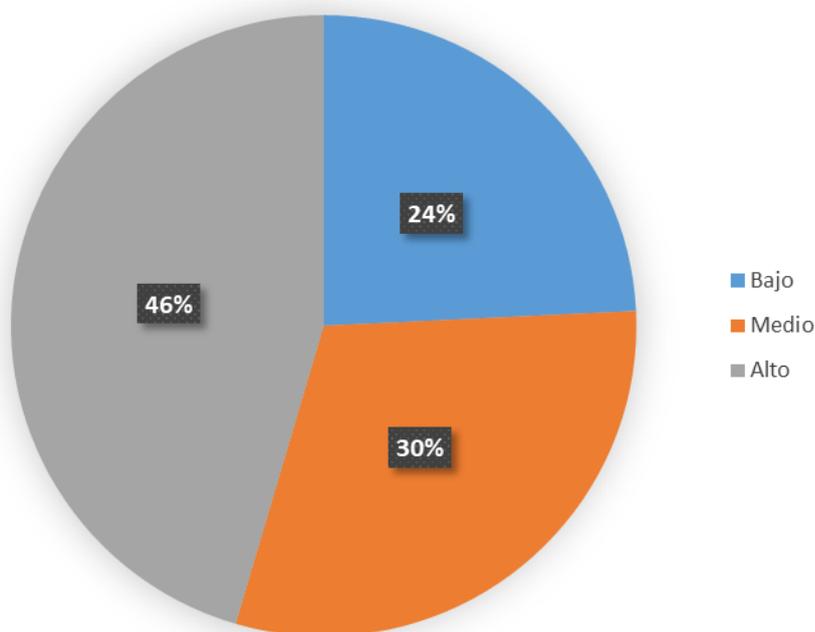
El resultado refuerza lo identificado por Aliaga et al. (2020) quienes evidenciaron que el trabajo remoto había generado respuesta positiva en los colaboradores de la muestra de estudio que incluso fueron asociados al buen desenvolvimiento en el puesto de trabajo. Del mismo modo el hallazgo es parcialmente consistente lo encontrado por Fernández (2021) quien identificó predominancia al 65% de nivel Promedio de percepción respecto al trabajo remoto evidenciando que los colaboradores evaluados no habían asumido una postura respecto a la modalidad descrita; lo que no generaría diferencia en su desenvolvimiento según el lugar de trabajo. De esta manera, se enfatiza la propuesta de Del Alcázar (2015) quien afirmó que el trabajo remoto además de requerir capacidad de planificación, estructuración y trabajo en equipo, facilita la ejecución de funciones y el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por otro lado, el resultado identificado difiere a lo encontrado por Cortés et al. (2020), quienes evidenciaron que su población de estudio valoraba como desfavorable la percepción de la modalidad virtual de trabajo, pues consideraban interfería en su vida familiar, ocasionando dificultades para organizar horarios y dedicar tiempo a asunto personales. El hallazgo es contrario a la propuesta de Chuco et al. (2020) quien concluyeron que el proceso de adaptación a la modalidad laboral remota, impacta en mayor medida de manera desfavorable desde la perspectiva del trabajador; debido a la elevada carga laboral experimentada, así como también a las dificultades en los nuevos canales de comunicación.

Las diferencias identificadas entre los resultados del presente estudio y las investigaciones que identificaron predominio de niveles negativos en relación al trabajo remoto; pueden explicarse en función a la variación entre el contexto en que se desarrolló este trabajo, donde partimos de la observación de una situación donde el trabajo virtual tenía mayor presencia en la empresa, debido a la normativa COVID 19 vigente, que posteriormente fue flexibilizada debido a los avances en vacunación y disminución de aquellos índices de mortalidad observados (Manrique, 2022), por lo que la percepción puede haber variado a favor de esta modalidad laboral, que al momento de la evaluación seguía vigente, pero en menor medida y con mayores opciones que en los meses anteriores.

Identificar el nivel de desempeño laboral en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022

Figura 2

Nivel de desempeño laboral



Se identificó que el desempeño laboral percibido por los asesores de negocio corresponde en un 46% al nivel Alto, mientras que el nivel Medio se ubicó en un 30% y el Bajo en un 24. Este resultado, evidencia que los colaboradores evaluados consideran que el cumplimiento de sus funciones es óptimo y alineado a los requerimientos organizacionales dirigidos al cumplimiento de objetivos; por otra parte, hay un grupo con una actitud neutral frente a su rendimiento; sin embargo, un porcentaje de la población considera que su desenvolvimiento en la empresa no satisface las expectativas laborales; por ende, consideran que su gestión es inadecuada.

En base a esto, se rechaza lo planteado en la segunda hipótesis específica de investigación (H_2), donde se afirmaba que el desempeño laboral de los asesores de negocios de una Agencia Moshoqueque, se ubicaría en nivel medio. De esta manera se evidenció que los colaboradores consideran que realizan sus labores de la manera esperada por la organización, siendo el desempeño alto un factor de vital importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En ese contexto, se puede observar que las funciones asignadas al personal se están desarrollando de forma alineada a las metas de la empresa.

Este hallazgo es coherente con lo encontrado por Canales et al. (2021) quienes identificaron en el 84% de su población de estudio, la prevalencia del nivel Alto respecto al desempeño laboral, definiendo esta variable como importante en contextos de incertidumbre social, como lo fue en su momento las restricciones por la pandemia del COVID 19. Por otro lado, los resultados del presente estudio difieren con las investigaciones de Tezanoa (2021) y Porcel (2021) quienes identificaron en las poblaciones con las que trabajaron, predominio del nivel Regular en la evaluación del desempeño.

En ese sentido, cuando el desempeño laboral se valora en un nivel regular u otra categoría neutral, se infiere que incluso, pesar de existir personal con las capacidades adecuadas para el desarrollo de sus funciones, Aliaga et. al (2020) afirman que existen otros factores que pueden repercutir en el rendimiento de los individuos, en el caso de los estudios que difieren con los hallazgos de la investigación realizada, fue el COVID 19.

La naturaleza de la variable nos lleva a validar la propuesta teórica de Robbins y Timothy (2013) quienes mencionaban que cuando se ponen en práctica las condiciones adecuadas, el nivel de desempeño se desarrolla; lo que nos permite inferir que en la empresa donde se llevó a cabo la investigación se garantiza el contexto apropiado para el desarrollo del personal.

Identificar la relación entre las dimensiones de percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022

Tabla 1
Correlación entre dimensiones

Dimensión	Spearman	Desenvolvimiento ^b	Capacidad Laboral ^b	Eficiencia Eficacia ^b	Actitud del Trabajador ^b
Planificación ^a	Rho	0.181	0.191	0.249	0.137
	Sig.	0.313	0.287	0.162	0.449
Realización ^a	Rho	0.100	0.082	0.161	0.031
	Sig.	0.579	0.648	0.371	0.862

^aDimensiones correspondientes a la variable Percepción del Trabajo Remoto. ^bDimensiones correspondientes a la variable Desempeño laboral

Se identificaron las correlaciones entre las dimensiones, identificando que entre aquellas que pertenecen a la variable percepción del trabajo remoto y las de la variable desempeño laboral, no se evidencian relaciones estadísticas significativas ($p > 0,05$); por lo tanto, se rechaza la tercera hipótesis específica (H_3) que afirmaba la existencia de una correlación significativa entre las dimensiones de las variables de estudio.

Por ende, analizar cada factor que compone cada una de las variables de estudio, no permite una comprensión del desenvolvimiento del colaborador dentro de la organización, lo que dificultaría un intento de entender la calidad del desempeño laboral a partir la valoración de la modalidad de trabajo a la que está sujeto el personal.

Este hallazgo difiere de lo encontrado por Tezanoa (2021), quien identificó relación significativa entre las dimensiones de planificación y realización, con la variable de desempeño laboral, lo que señalaba que cuando el trabajo remoto está adecuadamente distribuido y es realizado de manera adecuada por personal capacitado; incidirá a favor del rendimiento laboral del individuo y por lo tanto mejorará su productividad. Esta diferencia con los resultados de la presente investigación, radicarían en que los distintos regímenes laborales de las poblaciones de cada estudio, así como las empresas que en este caso pertenecen al sector privado y las trabajadas por Tezanoa (2021) al sector público, con modalidades CAS.

Además, si tomamos en cuenta que a nivel global, los estudios previos y las bases teóricas señalan que existe relación entre ambas variables de estudio, sin embargo, los resultados evidencian lo contrario, sugieren la existencia de variables intervinientes que no hayan sido consideradas al momento de la evaluación, tal como lo señalan Milkovich y Boudreau (2017), quienes enfatizan que valorar el desempeño de un empleado de manera independiente, dificulta identificar variables como la productividad per cápita, pues existe la posibilidad de ignorar diferentes causas que podrían explicar un reducido nivel de desempeño en el trabajo, tal como el ausentismo o rasgos de personalidad asociados elementalmente a deserción laboral.

Determinar la relación entre la percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022

Tabla 2

Relación entre percepción de trabajo remoto y desempeño laboral

Rho de Spearman	Sig
0.148	0.410

No se identificó relación estadística ($p > 0,05$) entre las variables percepción del trabajo remoto y desempeño laboral de los asesores de negocios de la agencia bancaria (Ver tabla 2). Esto lleva a rechazar la hipótesis general (H_G) que mencionaba que estas variables se relacionarían significativamente. En esa línea, se evidencia que los colaboradores mantienen una apreciación adecuada respecto a la modalidad de trabajo analizada; sin embargo, esta valoración no se relaciona con la forma en la que llevan a cabo dichas tareas, lo que conlleva a inferir que en la empresa existen diversos factores tanto organizacionales como individuales interactuando a favor del elevado desempeño laboral identificado y descrito previamente; sin embargo, la percepción del trabajo remoto no es uno de ellos.

Este resultado difiere con estudios previos donde se evidenciaron relaciones positivas entre las variables de estudio (Tezanoa, 2021; Porcel, 2021; Mamani & Ricasca, 2021; Canales et al., 2021; Concha & López, 2020), concluyendo que un desempeño laboral alto no guarda relación con la percepción adecuada que puede existir respecto al trabajo remoto; lo que se explica en otras investigaciones (Aliaga et. al., 2020) debido a que la relación dependerá de las capacidades del personal, así como de la percepción de otras variables organizacionales, evidenciando que el desempeño laboral podría ser explicado a través de un modelo teórico y no de una variable individual.

Las diferencias identificadas con el hallazgo encontrado en la presente investigación, podría radicar en el tipo de contrato laboral existente en el caso de Tezanoa (2021); el giro del negocio en el caso de Porcel (2021) y el tamaño de la población en el caso de las otras investigaciones. Por otro lado, es importante considerar la propuesta teórica de Chuco et al. (2020), señalan el trabajo llevado a cabo de manera remota debe ser percibido por los colaboradores además de adecuado, también como realizable para que las funciones se desempeñen de manera óptima, por lo que el análisis de la complejidad de la relación entre variables no se limita a un modelo dual.

. Conclusiones

Respecto a la relación entre la percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022; los hallazgos evidenciaron la ausencia de relación estadística entre las variables percepción del trabajo remoto y desempeño laboral, lo que representa que a pesar de encontrarse en altos niveles, no hay asociación entre el comportamiento de estas variables, y que la dinámica de cada una es independiente a la otra respectivamente; por lo que es importante su consideración para la toma de decisiones cuando quiera gestionarse la productividad o el desempeño.

En relación a la percepción del trabajo remoto en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022; el nivel que predomina en asesores de negocios de la empresa es la correspondiente a la categoría Positiva, es decir, existen porcentajes adecuados de aceptación de esta modalidad laboral, siendo percibida como satisfactoria por parte del personal; lo que facilitaría seguir considerando a largo plazo la permanencia de esta modalidad o al menos, que forme parte de la planificación como estrategia de flexibilización para los colaboradores.

Así mismo, en función al desempeño laboral en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022, se identificó el nivel Alto como aquel que predomina, representando por parte de los colaboradores la realización de acciones y conductas llevadas a cabo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, que infiere condiciones de trabajo adecuadas que generan estas conductas y que deben ser fomentadas para garantizar su permanencia y durabilidad.

Con respecto a las dimensiones de las variables, no observaron correlaciones significativas, lo que representa que no existen factores específicos de una variable que se asocien a sus homólogas en la otra parte. Por lo que al analizar o intentar trabajar con los componentes que integran el trabajo remoto, no se podrá verificar su incidencia para la productividad o el desempeño de los colaboradores.

Recomendaciones

Debido a que no estableció relación entre el trabajo remoto y el desempeño laboral, se recomienda a la empresa considerar variables como la resiliencia, por citar un ejemplo, para poder trabajar con el personal, con el objetivo de analizar su influencia en las percepciones

adecuadas; por ende, sería importante definir cuáles son los factores que determinan un alto desempeño en la organización.

Debido a las percepciones favorables de trabajo remoto identificadas, se recomienda a la institución que se considere esta modalidad dentro de su programación laboral pues al generar satisfacción en el personal, puede también reforzar el compromiso y la identidad para con la empresa.

En ese sentido y en función al trabajo a realizar por la empresa, se recomienda que las evaluaciones del desempeño a realizar puedan ser realizadas con estrategias que permitan un enfoque global; como la evaluación 360. Para ello, se necesita en primer lugar establecer un modelo de competencias en la entidad, esto permitirá identificar desde el perfil del puesto de trabajo específico aquellas cualidades que se esperan sean desarrolladas por cada uno de los colaboradores, por lo tanto, al llevar a cabo un manual de competencias, se podrá evaluar el cumplimiento de indicadores clave o denominados KPI's lo que permitirá análisis cuantitativos e incluso financieros del desempeño laboral.

Para la comprensión de las dimensiones de cada variable, la empresa podría programar fechas de capacitación tomando cada factor como el tema principal de las ponencias; direccionando el sentido de estas hacia la mejora de la productividad principalmente y posteriormente, buscando la permanencia de los altos niveles de desempeño y valoración del trabajo remoto.

Referencias

- Aliaga, O., Cofré, D., & Soto, R. (2021). Learning to work while homebound, the effect of remote work on job performance during the Covid-19 Pandemic. *Journal of Economics, finance and Management Studies*, 4 (6), 6-13. <http://ijefm.co.in/v4i6/13.php>
- Anghel, B., Lacuesta, A., & Cozzolino, M. (2020). El teletrabajo en España. *Boletín económico*, 2, 10-29. <https://bit.ly/34ZDvqb>
- Aradilla, A. (2020). *Teletrabajar bien*. Dila.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación*. (6ta ed.) Editorial Episteme. <https://bit.ly/3FFwFCF>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2020). *Directiva para la aplicación del trabajo remoto*. <https://bit.ly/33DtCOe>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). Implementación del trabajo remoto durante la pandemia. *Contexto Gestión Pública en tiempos de crisis*, 9 (2), 1-15. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1914246/Revista%20Contexto%20N%C2%B0%2009%20-%20A%C3%B1o%202021.pdf>
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral durante el Covid-19. *Revista arbitrada interdisciplinaria KOINONIA*, 6 (1), 124-143. <https://bit.ly/3Ib9mT7>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma edición). Mc Graw Hill. <https://bit.ly/3GDwbP1>
- Chuco, V., Álvarez, J., Chávez, M. & Cuba, L. (2020). El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del Covid-19. *Review of global management*, 6 (1), 50-56. <https://bit.ly/33pUt0u>
- Coba, F. (2020). Trabajo remoto en proceso no urgente a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua. *Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de Investigación de la corte suprema de Justicia de la República del Perú*, 11(13), 439-458. <https://bit.ly/3nxbLzD>
- Concha, E., & López, F. (2020). *Teletrabajo y desempeño laboral en una Caja Municipal de Ahorro y crédito en la ciudad de Piura, 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://bit.ly/33ITiJ9>
- Correa, R. (2021). *Trabajo remoto y estrés laboral de los colaboradores de una empresa de venta de seguros de salud, Chiclayo 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Campus USAT. <https://bit.ly/3KsGIyS>

- Cortés, G., Henao, N., & Osorio, V. (2020). *Trabajo remoto en tiempos de covid-19 y su impacto en el trabajador* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio Campus. <https://bit.ly/34KP2JJ>
- Decreto de Urgencia N° 026-2020 Establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus en el territorio nacional. (2020). *El Peruano*. N° 15312.
- Dionel, N. & Bulcourf, P. (2020). El trabajo remoto en Iberoamérica: Un análisis comparado de los avances en las administraciones públicas. *Cuadernos del INAP*, 1 (32), 1-61. <https://bit.ly/3rp2GKr>
- Fernández, J. (2021). *Influencia del trabajo remoto en el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa distribuidora de Chiclayo durante la pandemia Sars-Cov2* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://bit.ly/3Kl8MnQ>
- Filardi, F., De Castro, R., & Fundao, M. (2020). *Advantages and disadvantages of teleworking in Brazilian public administration: analysis of SERPRO and Federal Revenue experiences*, 18(1), 28-46. <https://doi.org/10.1590/1679-395174605x>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. <https://bit.ly/3rrNYSI>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. <https://bit.ly/3A6B68x>
- Isaza, L., Acevedo, E., & Hernández, F. (2015). Comparación De Pruebas De Normalidad. XXV Simposio Internacional de Estadística 2015. Simposio se llevó a cabo en la conferencia de Universidad Nacional de Colombia, Bogotá
- Mamani, R. (2021). *Trabajo remoto y desempeño laboral de los colaboradores del área de operaciones de A&C Bussines Corporation S.A. Espinar Cusco 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://bit.ly/3I7RBE8>
- Manrique, H. (13 de mayo del 2022). *Flexibilización de las medidas de prevención, ¿superamos la pandemia?* Veninformado. <https://bit.ly/3xQxl7x>
- Milkovich, G. & Boudreau, J. (2017). *Dirección y administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategias*. (5ta edición). Mc Grall Hill.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). *Guía para la aplicación del trabajo remoto*. <https://bit.ly/3KkNoyM>

- Organización Internacional del Trabajo. (2021). *Desafíos y oportunidades del trabajo en América Latina y el Caribe*. <https://bit.ly/3nwigTj>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. <https://bit.ly/33lh1ZX>
- Ortiz, A. (2020). *¿Qué es el trabajo remoto? Beneficios o ventajas*. <https://bit.ly/3qwCu13>
- Peña, C. (2021). *Trabajo remoto y productividad laboral en tiempos de COVID-19 en una Municipalidad Provincial de Pisco, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://bit.ly/3riJiP4>
- Porcel, J. (2021). *Trabajo remoto y el desempeño laboral en el contexto COVID 19 en un distrito judicial- Cusco* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://bit.ly/3A2NQ05>
- Ramos, V., Ramos-Galarza, C., & Tejera, E. (2020). Teleworking in time of COVID-19. *Interamerican Journal of Psychology*, 54 (3), 1-29. <https://doi.org/10.30849/ripij.v54i3.1450>
- Reátegui, D. (2020). *Barreras al acceso de la mujer a puestos directivos y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín – 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://bit.ly/3fC3yWg>
- Robbins, S. & Timothy, A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Rueda, S. (2021). *Trabajo remoto y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://bit.ly/323wFPd>
- Sapién-Aguilar, A., Carrera-Ramos, M., Piñon, L., & Gutiérrez, M. (2016). Competencias de tecnología de información para el trabajo remoto en las organizaciones en México. *Publicaciones*, 46, 31-47. <https://bit.ly/3fz4VVM>
- Segura, J., (2020). Trabajadores del sector público podrán realizar trabajo remoto hasta fin de año. *Diario Gestión*. <https://bit.ly/3A4omza>
- Tamayo, M. (2008). *El proceso de investigación científica*. (4ta edición). Limusa Noriega Ediciones. <https://bit.ly/3qzR2wR>
- Tomás, J. (2018). Principalismo, bioética personalista y principios de acción en medicina y en servicios de salud. *Persona y bioética*, 22(2), 223-246. <https://bit.ly/3IaC9qN>
- Tenazoa, J. (2021). *Trabajo remoto y desempeño laboral en el Ministerio Público del Distrito de Tarapoto-2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://bit.ly/33speSl>

Uribe, J., Jiménez, K., Vargas, J., Rey de Castro, D., y Geraldo, L. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19: Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores, Lima-Perú. *Revista Industrial Data*, 24 (1), 179-199. <http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n1/1810-9993-idata-24-01-179.pdf>

Anexos

Anexo A. Carta de aprobación de la organización



Chiclayo 03 de Agosto 2022

CARTA N.º 009 – 2022 – USAT – PGRA

CRISTIAN GUEVARA SALDARRIAGA
Gerente Mi Banco
Agencia Moshoqueque

PRESENTE.-

**Asunto: SOLICITUD DE PERMISO PARA ACCEDER INFORMACIÓN
CON FINES DE ELABORACIÓN DE INVESTIGACIÓN.**

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y, a la vez presentarle a la estudiante **FRANCISCA DEL ROCÍO ZAPATA PISCOYA**, del programa de **MAESTRÍA EN FORMACIÓN DIRECTIVA Y GOBIERNO DE LAS PERSONAS**, quien se encuentra realizando su investigación de tesis y es por ello se le solicita se le brinde la autorización para proporcionarle información de la institución con fines académicos .

Agradeciendo las facilidades otorgadas a la estudiante para la realización de su trabajo de investigación, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de consideración y estima.



ESCUELA DE
POSGRADO

Atentamente.

Dra. Beatriz Isabel Ortega Pauta
Directora de Escuela de Posgrado – USAT

Anexo B.**Percepción del trabajo remoto****Instrucciones:**

La encuesta consta de 28 enunciados y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberá marcar con una “X” el valor de la calificación correspondiente. Tenga en cuenta la escala siguiente: Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Indiferente (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1) Indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con los siguientes enunciados:

Ítem	TED	ED	IND	DA	TDA
Dimensión: Planificación	1	2	3	4	5
1. ¿Considero que identificar a los colaboradores que pueden realizar trabajo remoto, permite planificar el trabajo?	1	2	3	4	5
2. ¿La planificación facilita la identificación de equipos de trabajo entre los colaboradores?	1	2	3	4	5
3. ¿La planificación permite que los equipos de trabajo identifiquen las actividades que realizarán como trabajo remoto?	1	2	3	4	5
4. ¿Considero que a través de la planificación se realiza una adecuada asignación de labores remotas?	1	2	3	4	5
5. ¿La identificación de equipos de trabajo facilita la planificación de las labores de los colaboradores?	1	2	3	4	5
6. ¿La planificación permite que los equipos de trabajo realicen sus labores adecuadamente?	1	2	3	4	5
7. ¿La identificación de equipos de trabajo para el trabajo remoto permite involucrar a todas las áreas?	1	2	3	4	5
8. ¿La planificación del trabajo remoto simplifica las labores y facilita el desempeño de los equipos de trabajo?	1	2	3	4	5
9. ¿Las labores de los equipos de trabajo remoto permiten brindar el servicio según lo programado en la planificación?	1	2	3	4	5
10. ¿Los colaboradores cuentan con las herramientas de trabajo necesarias para el desarrollo del trabajo remoto?	1	2	3	4	5
11. ¿Los colaboradores tienen acceso a los sistemas necesarios para el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5

12. ¿El establecimiento de la metodología del trabajo remoto incorpora equipos de tecnología a los colaboradores?	1	2	3	4	5
13. ¿Considero que la metodología establecida por mi equipo de trabajo permite organizar el trabajo remoto y hacer seguimiento?	1	2	3	4	5
14. ¿Los colaboradores ejecutan sus labores respetando los protocolos establecidos en la metodología del trabajo remoto?	1	2	3	4	5
15. ¿Considero que la metodología de trabajo remoto permite el desempeño eficiente de los colaboradores?	1	2	3	4	5
16. ¿La metodología del trabajo remoto tiene un adecuado soporte en el área de sistemas para evitar interrupciones en el servicio?	1	2	3	4	5
Dimensión: Realización	1	2	3	4	5
17. ¿La realización del trabajo remoto incorpora reuniones de organización de labores bajo modalidad virtual?	1	2	3	4	5
18. ¿Las reuniones de organización facilitan el desarrollo del trabajo remoto de los colaboradores?	1	2	3	4	5
19. ¿Las labores efectuadas en la primera reunión virtual direccionan las labores de los colaboradores?	1	2	3	4	5
20. ¿Considero necesario efectuar reuniones periódicas de organización durante el desarrollo del trabajo remoto?	1	2	3	4	5
21. ¿Se realiza reuniones de organización con fines de mejorar la labor de los colaboradores?	1	2	3	4	5
22. ¿La reunión de organización del trabajo remoto busca mejorar el desempeño de los colaboradores?	1	2	3	4	5
23. ¿Se realiza seguimiento al trabajo remoto de los colaboradores?	1	2	3	4	5
24. ¿Se utiliza herramientas o mecanismos que permiten hacer seguimiento al trabajo remoto realizado por los colaboradores?	1	2	3	4	5
25. ¿El seguimiento que se realiza al trabajo remoto busca orientar a los colaboradores?	1	2	3	4	5
26. ¿Se cumple con la programación del seguimiento y monitoreo del trabajo remoto de los colaboradores?	1	2	3	4	5
27. ¿Considero que las herramientas o mecanismos empleados por la empresa para realizar seguimiento al trabajo remoto de los colaboradores es el adecuado?	1	2	3	4	5
28. ¿Realizar seguimiento al trabajo remoto de los colaboradores de la agencia contribuye en mejorar su desempeño laboral?	1	2	3	4	5

Anexo C

Desempeño laboral

Instrucciones:

El presente cuestionario consta de 20 enunciados y es de carácter confidencial y reservado ya que los resultados serán utilizados sólo para la investigación. Se pide que conteste con sinceridad y deberá marcar con una “X” el valor de la calificación correspondiente. Tenga en cuenta la escala siguiente: Totalmente de acuerdo (5); De acuerdo (4); Indiferente (3); En desacuerdo (2); Totalmente en desacuerdo (1)

Ítem	TED	ED	IND	DA	TDA
Dimensión Desenvolvimiento	1	2	3	4	5
1. ¿Considero que mis aptitudes y destrezas favorecen mi desempeño laboral durante el trabajo remoto?	1	2	3	4	5
2. ¿Los colaboradores de la agencia poseen capacidades adecuadas para comunicarse durante el desarrollo del trabajo remoto	1	2	3	4	5
3. ¿La comunicación es fluida entre los colaboradores durante el trabajo remoto?	1	2	3	4	5
4. ¿La agencia fomenta el bienestar social de sus colaboradores durante el trabajo remoto	1	2	3	4	5
5. ¿La agencia cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores durante el trabajo remoto	1	2	3	4	5
6. ¿Cuándo realizo el trabajo remoto considero que mi ambiente de trabajo favorece mi desempeño laboral	1	2	3	4	5
Dimensión Capacidad laboral	1	2	3	4	5
7. ¿La actitud que muestran los colaboradores de la agencia durante el trabajo remoto es la adecuada	1	2	3	4	5
8. ¿Los colaboradores de la agencia demuestran experiencia durante el desarrollo del trabajo remoto?	1	2	3	4	5
9. ¿Considera que cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para realizar el trabajo remoto	1	2	3	4	5
10. ¿Recibe información por parte de la agencia para actualizar sus conocimientos sobre el trabajo remoto?	1	2	3	4	5
11. ¿Los cursos de capacitación sobre trabajo remoto que ofrece en la agencia permiten que desarrolle mejor su trabajo?	1	2	3	4	5
Dimensión Eficacia - Eficiencia	1	2	3	4	5
12. ¿Los colaboradores optimizan tiempo y recursos en el desempeño de sus funciones durante el trabajo remoto	1	2	3	4	5

13. ¿Las metas establecidas en la agencia durante el trabajo remoto son realistas y alcanzables	1	2	3	4	5
14. ¿Las actividades que realizan los colaboradores mediante trabajo remoto están enfocadas al cumplimiento de los objetivos laborales?	1	2	3	4	5
15. ¿El desempeño laboral de los colaboradores de la agencia permite cumplir los objetivos que la institución planifica y espera alcanzar?	1	2	3	4	5
Dimensión Actitud del trabajador	1	2	3	4	5
16. ¿El comportamiento de los colaboradores es adecuado en el desempeño de sus funciones?	1	2	3	4	5
17. ¿El aspecto personal que muestran los colaboradores de la agencia tiene que ver con la vocación de servicio?	1	2	3	4	5
18. ¿Los colaboradores cumplen con el horario de trabajo remoto establecido por la agencia?	1	2	3	4	5
19. ¿Los colaboradores de la agencia se muestran asequibles al cambio?	1	2	3	4	5
20. ¿Los colaboradores se sienten comprometidos con el éxito de la agencia?	1	2	3	4	5

Anexo D

Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivo principal	Hipótesis	Variables	
¿Cuál es la relación entre la percepción del trabajo remoto y desempeño laboral en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022	Determinar la relación entre la percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022	HG: Existe relación significativa entre la percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022	Variable 1 Percepción del trabajo remoto	
	Objetivos Específicos	Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022	Dimensiones	Indicadores
	Identificar el nivel de percepción del trabajo remoto en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022.	HE1: El nivel de percepción del trabajo remoto en asesores de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022, es en mayor frecuencia medio.	Planificación	-Identificación de equipos -Establecimiento de metodología
	Identificar el nivel de desempeño laboral en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022.	HE2: El nivel de desempeño laboral en asesores de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022, es en mayor frecuencia medio.	Realización	-Reuniones de organización -Seguimiento
	Identificar la relación entre las dimensiones de percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de negocio de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022	HE3: Existe relación significativa entre las dimensiones de percepción del trabajo remoto y el desempeño laboral en asesores de una Entidad Financiera Agencia Moshoqueque, Chiclayo 2022	Variable 2 Desempeño laboral	
			Dimensiones	Indicadores
			Capacidad laboral	-Actitud -Experiencia -Conocimiento
			Desenvolvimiento	-Aptitudes -Capacidad comunicativa -Bienestar social
			Eficacia	-Optimización del tiempo -Objetivos
			Perfil del trabajador	-Comportamientos y características -Aspectos personales -Identificación institucional
Metodología				
Enfoque: Cuantitativo	Población: 33 asesores una agencia bancaria de Moshoqueque	Técnicas e instrumentos de recolección de datos		
Nivel: Descriptivo-Correlacional	Muestra: Total de la población, tipo censal	Técnica: Encuesta		
Tipo: Transversal	Muestreo: Censal	Instrumento: Cuestionarios de percepción del trabajo remoto (Baldeón, 2020) y Desempeño Laboral (Delgado, 2020).		
Diseño: No experimental		Procedimiento y procesamiento de datos		
		-Recolección y elaboración de base en Excel 2019. Procesamiento en SPSS 26		
		-Análisis estadístico en SPSS versión 26: confiabilidad, correlación y descriptivo, expuesto en tablas y figuras.		

Anexo E

Operacionalización de las variables

Variable	Definición de variable	Dimensión	Indicadores/Ítems	Tipo de variable	Técnicas e instrumentos
Percepción del trabajo remoto	“Percepción de la prestación de servicios de manera unilateral por el empleador, en la que el colaborador realiza sus labores sin salir de su domicilio” (SERVIR, 2020)	Planificación (1 - 16)	Identificación de equipos Establecimiento de metodología	Cuantitativo intervalo	Cuestionario de percepción del trabajo remoto (Baldeón, 2020)
		Realización (17 - 28)	Reuniones de organización Seguimiento		
Desempeño laboral	“Proceso eficaz que desarrolla una persona dentro de una empresa u organización”, bajo las condiciones adecuadas (Robbins & Timothy, 2013, p. 36).	Capacidad laboral (1-6)	Actitud Experiencia	Cuantitativo intervalo	Cuestionario de desempeño laboral (Delgado, 2020)
		Desenvolvimiento (7 - 11)	Conocimiento Aptitudes y destrezas		
			Bienestar social Optimización del tiempo		
		Eficacia (12-15)	Objetivos		
Perfil del trabajador (16-20)	Comportamientos y características Aspectos personales Identificación institucional				

Anexo F*Cuartiles de la data obtenida*

Cuartil	Percepción del trabajo remoto	Desempeño laboral
1	65.50	78.50
2	112.00	91.00
3	140.00	100.00

Categorías para las variables Percepción del trabajo remoto y Desempeño laboral

Percepción del trabajo remoto	Desempeño laboral
Negativa (28 - 66)	Bajo (20 - 79)
Indiferente (67 - 112)	Medio (80 - 91)
Positiva (113 - 140)	Alto (92 - 100)

Anexo G. Consentimiento informado.



Percepción del trabajo remoto y Desempeño laboral

A continuación se le presentarán dos encuestas, favor de responder con sinceridad.

CONSENTIMIENTO INFORMADO
Consentimiento Informado.

- Su participación es completamente voluntaria; si no desea hacerlo el responsable continuará con la aplicación en terceros y su negativa no le traerá ningún inconveniente.
- Los responsables de la aplicación de este instrumento serán quienes dirijan el estudio.
- Los investigadores **NO RECIBIRÁN** un pago por llevar adelante esta investigación.
- Ud. no tiene riesgo de lesiones físicas, ni secuelas psicológicas si participa en este estudio; el riesgo potencial es que se pierda la confidencialidad de sus datos personales. Sin embargo, se garantiza que invertiremos el mayor esfuerzo para mantener su información en forma confidencial.
- Usted es libre de retirar su consentimiento para participar en la investigación en cualquier momento sin que esto lo perjudique; simplemente deberá notificar al investigador de su decisión (oralmente o por escrito: especificar).
- Si algunas preguntas lo ponen incómodo, dígaselo a la persona que está aplicando el instrumento. De todas maneras, lo ideal es tratar de dar toda la información requerida para que el estudio se haga en forma correcta.
- Puede suspender su participación en cualquier momento. Luego de que retire su consentimiento no se podrán obtener datos sobre Ud.
- No se le pagará por su participación en este estudio.

Muchas Gracias.

Al continuar a la sección siguiente, confirmo mi participación voluntaria.

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)