

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES**



**Auditoría remota en las Big Four en el Perú en 2025:
un estudio de autoeficacia, calidad y satisfacción
laboral**

Tesis para obtener el título profesional de Contadora
Pública que presentan:

Moncada Tillca, Cielo Celeste

Villalobos Calle, Jennifer Giovanna

Asesor:

Del Pozo Rivas, Raúl

Lima, 2025

Informe de Similitud

Yo, Raul Sergio Del Pozo Rivas, docente de la Facultad de Ciencias Contables de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis/el trabajo de investigación titulado

Auditoría remota en las Big Four en el Perú en 2025: un estudio de autoeficacia, calidad y satisfacción laboral

De los autores


Cielo Moncada Tillca,

Jennifer Villalobos Calle

dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **14%**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el **15/12/2025**.
- Este reporte de similitud de 14%, excluye citas y referencias y con filtro de exclusión de 10 palabras coincidentes.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 16 de diciembre del 2025

Apellidos y nombres completos del asesor / de la asesora: (Igual como figura en el DNI) Raúl Del Pozo Rivas	
DNI: 09646537	Firma 
ORCID: 0009-0007-1604-287X	

Dedicatoria

Cielo Celeste Moncada Tillca

A mi mamá, Margarita, quien ha sido mi mayor fuente de inspiración y mi mayor soporte a lo largo de todos estos años. Con su valentía, esfuerzo y dedicación me enseñó que todo es posible. Ha sido mi motor e impulso en cada uno de mis pasos, mi mayor motivación y la razón detrás de todo lo que he logrado.

A Giancarlo, mi padrino, quien con su apoyo, guía y amor me enseñó que la familia también se elige. Gracias por ser un pilar fundamental en mi vida y por el cariño y amor incondicional que siempre me has brindado.

A mis tíos, Ana y Alfredo, por confiar en mí desde el principio y brindarme su amor y soporte incondicional. Siempre han estado presentes, dándome confianza y consejos para ser una gran profesional, pero, sobre todo, ser cada día una mejor persona.

Jennifer Giovanna Villalobos Calle

A mi papá Julio, quien es mi ejemplo a seguir, por guiar mis pasos y apostar por mí, valoro cada sacrificio por darme lo mejor. A mi mamá Angela, por ser mi refugio en los momentos difíciles y mi alegría en los buenos, por su amor infinito que me sostiene y me impulsa a no rendirme. Gracias a ambos por creer en mí desde un comienzo.

A mis hermanos: Julio, por celebrar cada paso que doy desde niña y compartir muchas risas; y Carlos, por impulsarme a ser mejor cada día, por sus abrazos en los momentos más complicados y por ser siempre mi cómplice incondicional.

A mi abuelita Minnie, por su ternura, cariño constante y sus palabras de aliento a lo largo de este camino; y a mis abuelitos Guillermo y Nata, quienes desde el cielo me acompañan en cada paso y celebran conmigo este logro que también les pertenece, a quienes siempre recordaré y llevaré en mi corazón.

Agradecimientos

En primer lugar, queremos comenzar expresando nuestro más sincero agradecimiento a nuestras familias, cuyo apoyo incondicional ha sido el motor y motivo que nos ha impulsado a no rendirnos ante las adversidades. Gracias a ustedes, hemos tenido la fuerza y la determinación necesaria para seguir persiguiendo cada uno de nuestros sueños. Este logro es para ustedes porque es el resultado de todo lo que nos han brindado a lo largo de nuestro camino.

Agradecemos a la Pontificia Universidad Católica del Perú, reconocida como la número uno del país y darnos una formación académica de excelencia. De manera especial, expresamos nuestro agradecimiento a la Facultad de Ciencias Contables, que constantemente implementa mejoras en beneficio de los estudiantes. Gracias a sus docentes altamente calificados y a las diversas actividades extracurriculares que promueve, hemos recibido las herramientas necesarias para desarrollarnos tanto profesional como personalmente.

Al profesor Raúl Del Pozo, nuestro asesor, le agradecemos su apoyo y acompañamiento a lo largo de nuestra investigación. Su experiencia y conocimiento en el área fueron claves para resolver cada una de nuestras inquietudes y orientarnos en los momentos claves. Gracias a su guía, pudimos avanzar con mayor seguridad y confianza, lo cual fue determinante para alcanzar este logro.

Agradecemos especialmente al profesor Luis Gómez por su valiosa contribución en el desarrollo de esta tesis. Desde un inicio nos motivó y orientó con dedicación para lograr un trabajo bien estructurado, siempre dispuesto a brindarnos su asesoría y apoyo, lo cual fue clave para culminar esta investigación.

Asimismo, agradecemos a la profesora Elizabeth Ruiz, por compartirnos sus conocimientos y pasión por el área de auditoría, y proporcionarnos fuentes académicas que enriquecieron nuestro estudio.

Finalmente, no podemos dejar de mencionar a nuestros amigos. Gracias por cada risa compartida, por acompañarnos a lo largo de nuestra etapa universitaria. Sin ustedes, este camino no hubiera sido igual. Les agradecemos por su amistad sincera y por cada momento compartido.



Resumen

Este estudio tiene como objetivo analizar la relación de las auditorías remotas en la percepción de la calidad del trabajo de auditoría y la satisfacción laboral de los auditores en las firmas Big Four del Perú, utilizando las teorías de la carga cognitiva y la conservación de los recursos. Se empleó un enfoque cuantitativo con una muestra de 195 auditores que trabajan de manera remota. El análisis busca identificar cómo la adopción de auditorías remotas influye en dos variables principales: la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción laboral. Los resultados indican que, aunque la auditoría remota mejora la satisfacción laboral gracias a la flexibilidad que ofrece, tiene un efecto negativo sobre la percepción de la calidad del trabajo. Esto se debe a las limitaciones en la interacción directa con los clientes y el equipo, lo que afecta la evaluación y comunicación del trabajo. Además, la autoeficacia de los auditores tiene una relación positiva en su bienestar general, aunque no influye directamente en la percepción de la calidad. El estudio concluye que, en el contexto de las Big Four en Perú, la auditoría remota aumenta la satisfacción laboral, pero reduce la percepción de la calidad del trabajo debido a la menor interacción. Finalmente, se destaca la importancia de seguir investigando factores como el apoyo de los supervisores o el uso de herramientas digitales, ya que podrían mediar estos efectos y mejorar la percepción de la calidad del trabajo.

Palabras clave: auditoría remota, percepción de la calidad, satisfacción laboral, autoeficacia, Big Four, Perú

Abstract

This study aims to analyze the impact of remote audits on the perception of audit quality and job satisfaction among auditors at Big Four firms in Peru, using cognitive load and resource conservation theories. A quantitative approach was used with a sample of 195 auditors who work remotely. The analysis seeks to identify how the adoption of remote auditing influences two main variables: the perception of work quality and job satisfaction. The results indicate that, although remote auditing improves job satisfaction thanks to the flexibility it offers, it has a negative effect on the perception of work quality. This is due to limitations in direct interaction with clients and the team, which affects the evaluation and communication of work. In addition, auditors' self-efficacy has a positive impact on their overall well-being, although it does not directly influence the perception of quality. The study concludes that, in the context of the Big Four in Peru, remote auditing increases job satisfaction but reduces the perception of work quality due to less interaction. Finally, it highlights the importance of further research into factors such as supervisor support or the use of digital tools, as these could mediate these effects and improve the perception of work quality.

Key word: Remote auditing, perception of quality, job satisfaction, self-efficacy, Big Four, Peru

Índice

Capítulo I: Problema de investigación	17
1.1. Situación problemática	17
1.2. Formulación del problema	23
1.2.1. Problema de investigación	23
1.2.2. Preguntas de investigación	23
1.3. Justificación de la investigación	23
1.4. Viabilidad de la investigación	25
1.5. Objetivos	26
1.5.1. Objetivo General	26
1.5.2. Objetivos específicos	26
1.6. Alcance de la investigación	27
Capítulo II: Marco teórico	28
2.1. Antecedentes de la investigación	28
2.2. Bases teóricas	33
2.3. Marco Conceptual	36
2.4. Marco normativo o regulatorio	37
Capítulo III: Hipótesis y Variables	40
3.1. Hipótesis general	40
3.2. Hipótesis Específicas	40
3.3. Variables	40
3.3.1. Conceptualización de las variables	40
3.3.2. Operacionalización de las variables	44
Capítulo IV: Metodología de la Investigación	57
4.1. Tipo de Investigación	57
4.2. Diseño de la Investigación	58
4.3. Población y muestra	59
4.3.1. Descripción de la Población	59
4.3.2. Selección de la muestra	60
4.4. Técnicas para la recolección de datos	62
4.4.1. Diseño de instrumentos	63
4.5. Análisis de los datos	65
Capítulo V: Resultados de la investigación	67

5.1. Análisis y presentación de resultados	67
5.1.1. Estadística descriptiva	67
5.1.2. Estadística inferencial	83
5.2. Prueba de hipótesis.....	98
5.3. Discusión de resultados	100
5.3.1. Contribución de la investigación	104
5.3.2. Limitaciones.....	105
5.3.3. Futuras líneas de investigación	106
5.4. Conclusiones.....	107
5.5. Recomendaciones.....	109
Referencias bibliográficas	111



Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	44
Tabla 2 Datos demográficos: Sexo	67
Tabla 3 Datos demográficos: Edad	68
Tabla 4 Datos demográficos: Firma de auditoría	68
Tabla 5 Datos demográficos: Posición de trabajo	68
Tabla 6 Datos demográficos: Nivel educacional	69
Tabla 7 Datos demográficos: Años de experiencia	69
Tabla 8 Implementación de auditoría remota: Modalidad de trabajo	70
Tabla 9 Implementación de auditoría remota: Uso de tecnologías para realizar auditorías remotas	71
Tabla 10 Implementación de auditoría remota: Indicadores estadísticos ..	71
Tabla 11 Percepción de calidad de auditoría remota: Indicadores estadísticos	72
Tabla 12 Dimensión de Prácticas de calidad reducida: Indicadores estadísticos	72
Tabla 13 Razones de las prácticas de calidad reducida	73
Tabla 14 Razones de las prácticas de calidad reducida: Indicadores estadísticos	74
Tabla 15 Autoeficacia en habilidades para el trabajo remoto	75
Tabla 16 Autoeficacia en habilidades para el trabajo remoto: Indicadores estadísticos	75
Tabla 17 Generar confianza autoeficacia	76
Tabla 18 Generar confianza autoeficacia: Indicadores estadísticos	77
Tabla 19 Autocuidado autoeficacia	78
Tabla 20 Autocuidado autoeficacia: Indicadores estadísticos	78
Tabla 21 Autoeficacia social remota	79
Tabla 22 Autoeficacia social remota: Indicadores estadísticos	79
Tabla 23 Autoeficacia emocional a distancia	80
Tabla 24 Autoeficacia emocional a distancia: Indicadores estadísticos	80
Tabla 25 Naturaleza del trabajo	81
Tabla 26 Naturaleza del trabajo: Indicadores estadísticos	82
Tabla 27 Cargas externas para las variables reflexivas de primer orden ..	84
Tabla 28 Validez y confiabilidad de las variables	85
Tabla 29 Ratio de correlaciones Heterotrait-Monotrait	87

Tabla 30 Criterio Fornell-Larcker	88
Tabla 31 Validación de las variables formativas de primer orden	91
Tabla 32 Validación de las variables formativas de segundo orden.....	94
Tabla 33 Capacidad explicativa y predictiva del modelo	96
Tabla 34 Resultado del análisis de mediación	97



Índice de figuras

Figura 1 Modelo del Marco conceptual 36

Figura 2 Determinación de la muestra 62

Figura 3 Modelo de la medida del primer orden..... 83

Figura 4 Modelo de la medida de segundo orden..... 92

Figura 5 Modelo estructural 95



Introducción

Si bien el trabajo remoto no es una modalidad de trabajo que ha surgido recientemente, fue a raíz de la pandemia por el COVID - 19 y las medidas de confinamiento sanitario que esta modalidad de trabajo cobró mayor relevancia. Es así que, fue en ese contexto, muchas empresas, incluidas las firmas de auditorías, adoptaron el trabajo remoto como opción para continuar con sus actividades. En esa línea, según diversos estudios realizados durante la pandemia, las cuatro firmas más importantes de auditoría Ernst & Young, Deloitte, KPMG y PricewaterhouseCoopers optaron por seguir dicha modalidad de trabajo para asegurar la continuidad de cada una de sus actividades, asegurando así la emisión de los dictámenes de auditoría para cada uno de sus clientes.

Es a partir de esta premisa que surge la necesidad de comprender la relación que existe entre la implementación de la auditoría remota y percepción de la calidad del trabajo de la misma, así como en la satisfacción laboral de los auditores. Este análisis cobra especial relevancia en un contexto post - pandemia, considerando que han pasado más de cinco años del inicio de la crisis sanitaria que afectó al mundo. Si bien existen estudios que buscan medir esta relación durante la pandemia, en el Perú, aún no se han desarrollado investigaciones que evalúen dicha relación en un escenario post - pandemia.

Tomando como base dicho vacío, la presente investigación busca dar respuesta al siguiente problema de investigación: ¿De qué manera el grado de implementación de la auditoría remota se relaciona con la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los auditores, mediada por su autoeficacia en los procesos de auditorías en las Big Four del Perú en el 2025?

A partir de la pregunta de investigación, se han formulado diversas cuestiones para dar respuesta al problema de investigación. Estas preguntas están orientadas a comprender cómo influye la implementación de auditoría remota en la calidad de auditoría, así como en la satisfacción laboral de los auditores. Asimismo, se busca analizar la relación mediadora de la autoeficacia en los procesos de auditoría, específicamente en la relación entre la implementación de la auditoría remota, la percepción de la calidad de auditoría y la satisfacción laboral de los auditores.

El objetivo general del estudio es determinar de qué manera la implementación de la auditoría remota se relaciona con la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los auditores, mediada por su autoeficacia en los procesos de auditorías en las Big Four del Perú en el 2025. Por su parte, los objetivos específicos están alineados a analizar de manera directa de qué manera la implementación de la auditoría remota influye en la percepción de la calidad del servicio por parte de los auditores, así como en su satisfacción laboral. Asimismo, se busca determinar el rol mediador de la autoeficacia en los procesos de auditoría en la relación entre la implementación de la auditoría remota y la percepción de la calidad del trabajo, así como en la satisfacción laboral de los auditores en las firmas Big Four del Perú.

La investigación se estructura en cinco capítulos principales, lo que facilita la comprensión total del estudio. En primer lugar, en el capítulo I se presenta el problema de investigación, se detalla la situación problemática, se presenta la formulación del problema, así como la justificación, viabilidad, objetivos y el alcance del estudio. Por su parte, en el capítulo II, se expone el marco teórico, en el cual se presenta toda

la literatura que nos ayudará a fundamentar nuestra investigación. En ese sentido, se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, el marco conceptual y las normativas relevantes en el contexto de este estudio. En tercer lugar, el capítulo III presenta las hipótesis que se buscan validar, así como también expone la conceptualización de las variables y la operacionalización de las variables. Asimismo, en el capítulo IV se presenta la metodología adoptada para esta investigación. Se especifica el tipo y el diseño de investigación a seguir, así como la población del estudio y el cálculo de la muestra. Además, se detallan las técnicas de recolección de datos y el análisis del mismo. Por último, en el capítulo V se presentan los resultados del estudio, las cuales están respaldadas por la estadística descriptiva e inferencial, seguida de la discusión de los resultados obtenidos, se detallan las contribuciones que realiza la investigación, se abordan las limitaciones y se proponen líneas futuras de investigación. Finalmente, se presentan las conclusiones producto de la investigación realizada junto con las recomendaciones correspondientes.

Capítulo I: Problema de investigación

1.1. Situación problemática

En el año 2020, la pandemia por el COVID-19 trajo consecuencias a nivel mundial, pues fue un virus mortal. Como medida preventiva de ello, las personas no podían salir a las calles, por lo contrario, debían adaptarse a la virtualidad. Es por ello, que se inició con el trabajo remoto, si bien no es algo nuevo, fue impuesto como medida preventiva del gobierno para todas las organizaciones. Como consecuencia, afectó en mayor magnitud a empresas que brindan servicios profesionales, ya que la comunicación entre profesionales con los clientes se veía limitada (Delfino y Van Der Kolk, 2021). Entre las empresas que brindan servicios profesionales se encuentran los bancos, auditoras, consultoras, entre otros.

En el ámbito de la auditoría, en el estudio desarrollado por Eulerich et al. (2022) se recopilaron datos de la primera ola de la pandemia, en el cual se puso de manifiesto que las firmas de auditoría optaron por realizar auditorías remotas como respuesta a las restricciones sanitarias producidas por la Covid - 19, las cuales se mantienen hasta la fecha vigentes, pues se consideran que son tan eficientes y efectivas como las auditorías realizadas de forma presencial.

Cabe añadir que, ello no hubiera sido posible sin el avance tecnológico que ha impactado en las operaciones diarias de una empresa. En este sentido, según Bhattacharjee et al. (2024), los avances tecnológicos les han permitido a los auditores de las grandes firmas poder realizar partes significativas del procedimiento de auditoría de

manera remota. En otras palabras, en un entorno post – pandemia, las grandes firmas de auditoría han adoptado políticas internas que les permiten a los auditores trabajar de manera remota, ya sea de manera completamente a distancia o de forma híbrida. Un ejemplo de ello es la firma de auditoría PwC, que, tras realizar una encuesta interna en su sede de Estados Unidos, evidenció que sus empleados valoraban de manera significativa esta modalidad de trabajo, producto de la obtención de un mayor grado de flexibilidad laboral, y manifestaban su deseo de mantenerla a futuro. Sin embargo, también se constató que no todos los colaboradores contaban con las mismas condiciones para adaptarse eficazmente a esta forma de trabajo (PricewaterhouseCoopers, 2021).

Cabe resaltar que, la gran mayoría ha intentado adaptarse desde la pandemia a la “nueva normalidad” del trabajo remoto, pero, según Deloitte (2020), la situación difiere en cada país. No obstante, muchas prácticas abordadas tienen la posibilidad de permanecer en la actualidad, pues en términos de eficacia permite efectuar menores gastos, tales como los asociados al desplazamiento a las oficinas de los clientes, y el insumo de materiales físicos impresos.

Adicional a ello, la implementación de la auditoría remota les facilita a los equipos de trabajo tener un mayor equilibrio con respecto a sus tareas diarias, debido a que tal como señala Rodríguez (2023), el trabajo remoto les posibilita a los auditores trabajar de manera más flexible, lo que les permite a los equipos de auditoría ajustar sus horarios de trabajo y adaptarse a las necesidades del cliente, así como al de sus equipos de trabajo.

Anteriormente se ha mencionado las consecuencias dentro de la organización; sin embargo, tal como menciona Rodríguez (2023), ello

también afecta de manera emocional al personal involucrado en el equipo de auditoría, debido principalmente a que las auditorías remotas podrían aumentar el riesgo de problemas entre la vida personal y laboral, lo que puede afectar la salud y el bienestar emocional de los miembros de los equipos de auditoría, los cuales pueden reducir, en cierta medida, la capacidad de los auditores para realizar su trabajo de manera efectiva.

En este sentido, el trabajo remoto afecta en el aspecto de socialización organizacional y existe cierta preocupación por los efectos a largo plazo en la calidad de la auditoría, tanto por la relación con el equipo de trabajo como con el cliente (Bailey et al., 2024). Siguiendo la línea, los auditores remotos pueden presentar menos capacidad de formar una relación sólida con sus colegas y clientes, lo cual es esencial para el desarrollo de una auditoría, pues debe haber una comunicación efectiva, intercambio de conocimientos y mejor comprensión de los procesos claves. Si bien dicha investigación se centra en los profesionales que recién inician en la rama de auditoría, resulta necesario que se amplíe hacia niveles jerárquicos superiores, debido a que, tal como señalan Blaszczyk et al. (2023), son quienes desempeñan un rol clave dada su responsabilidad en la supervisión, gestión del trabajo y ejecución de los procesos de auditorías.

Por otra parte, un estudio a nivel internacional por Li et al. (2023) reveló que los auditores de las grandes firmas de auditoría tienen una mayor tendencia a trabajar de manera remota; sin embargo, precisan que la calidad de auditoría mostró una ligera disminución con respecto al trabajo de manera presencial. No obstante, a pesar ello, se señala que, producto de la incorporación de las herramientas digitales y la automatización de procesos, se ha incrementado la eficiencia en los procesos de auditoría, ya que con ello se reduce el tiempo necesario para

poder realizar un procedimiento de auditoría, cumpliendo así con los objetivos planteados dentro de los plazos establecidos. Adicionalmente, según se menciona, ello ha contribuido en el incremento de la satisfacción laboral de los auditores, ya que la flexibilidad del trabajo remoto más el uso de tecnologías más eficientes han permitido optimizar los procedimientos de auditoría, lo que les ha permitido un mejor equilibrio entre su vida personal y laboral.

Por tanto, tal como señala Boada (2019), la satisfacción laboral tiene una relación significativa con el desempeño laboral, por lo que, en el contexto de la auditoría realizada de manera remota, la flexibilidad de esta puede fomentar la satisfacción de los auditores, lo cual podría mejorar la calidad de su rendimiento.

En el contexto peruano, no se encontraron investigaciones previas que proporcionen una visión conjunta de los aspectos esenciales considerados en la presente investigación; sin embargo, se ha podido observar, que estos han sido desarrollados en estudios previos de manera individual.

En línea con lo anterior, en un estudio realizado en el departamento de La Libertad, se ha determinado que la auditoría remota, en una escala de malo a bueno, permite una eficiencia significativa a nivel regular, en el desarrollo del servicio de auditoría externa en la Provincia de Trujillo durante el periodo 2020-2021. Así pues, se evidenció en el estudio, que dichos resultados no fueron totalmente óptimos, en términos de eficiencia, debido principalmente a que no todos los miembros que participaron en el estudio, en dicho periodo, se encontraban adaptados a las herramientas digitales, lo cual dificulta maximizar beneficios (Cruz, 2022).

En lo que respecta a la autoeficacia, Cruz et al. (2022) buscaron determinar si dicha competencia influía en el desempeño laboral de los trabajadores que realizan sus actividades de manera remota. No obstante, los resultados del estudio arrojaron que no se encontró una relación significativa para confirmar la existencia de dicha correlación. Sin embargo, dichos resultados contrastan con las respuestas obtenidas en otro estudio previo de Staples et al. (1999) donde se evidenció que dicha competencia, funcionando como un rol mediador, tenía una relación positiva con el desempeño laboral de los empleados que realizaban actividades remotas.

Respecto a la variable de satisfacción laboral, se han percibido cambios notorios después de la pandemia en el Perú. De hecho, según Delgado et al. (2022), el trabajo remoto ha generado mayor satisfacción entre los trabajadores, incluso más positiva que en el periodo de pandemia, puesto que permite el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, lo cual es beneficioso para la vida del trabajador. De igual forma, señalan que las tecnologías de la información han influido en ello. En este sentido, el trabajo remoto genera beneficios, pero también desafíos a los empleados que, según Curi (2021), dependerá de factores como motivación, recompensa y capacidad de adaptación; a su vez, beneficiará a la organización en la mejora de la obtención de información y diversos procesos laborales, así como también reducirá los costos mientras se aumenta la productividad, logrando un equilibrio entre el beneficio del trabajador y la empresa (Ferrer, 2022).

En ese sentido, es esencial que las organizaciones generen un entorno que favorezca el desarrollo de emociones positivas entre sus colaboradores, ya que esto contribuye significativamente al

fortalecimiento de su motivación, lo que va a generar que se aumente la productividad de sus trabajadores (Pedraza, 2020, como se citó en Rojas, 2021). Tal como señala Pedraza (2020), es esencial que las firmas de auditoría fomenten un ambiente organizacional positivo, especialmente en un entorno de auditoría remota, lo cual promoverá un ambiente de mayor motivación entre los colaboradores y, en consecuencia, podría resultar en una mejora en su productividad y en mejor desempeño en los servicios que brindan.

Específicamente sobre el servicio de auditoría, Romero et al. (2023), indican que se debe tomar en consideración las características y normas para realizar este trabajo, por lo cual es necesario tener en cuenta el mensaje que se desea comunicar tanto al público interno como externo; en este sentido, tanto el uso de herramientas digitales como las políticas organizacionales desempeñan un papel relevante en la productividad de los empleados que laboran de forma remota. Para lograr ello, estos trabajadores deben mostrar una actitud autónoma y conocimiento de la tecnología de la información y comunicación (Llumiguano et al., 2021). En esta línea, ellos también deben enfrentarse a los retos propios de la auditoría que, como menciona Romero et al. (2023), puede llegar a ser laboriosa y demandar más tiempo por no tener contacto directo con el usuario, o la solicitud de requerimientos demanda más de lo esperado creando incertidumbre.

Teniendo como premisa los estudios previos, se observa que en dichas investigaciones no han identificado variables de medición como la autoeficacia en los procesos de auditorías, ni han considerado de manera conjunta la relación entre la implementación de la auditoría remota con la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los auditores. Además, los resultados obtenidos en dichas investigaciones

presentan ciertas discrepancias entre sí, lo que evidencia la falta de consenso en torno a dichas relaciones. En consecuencia, ante la falta de investigaciones previas que analicen dichas relaciones y las discrepancias halladas en sus resultados, surge la presente investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema de investigación

¿De qué manera el grado de implementación de la auditoría remota se relaciona con la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los auditores, mediada por su autoeficacia en los procesos de auditorías en las Big Four del Perú en el 2025?

1.2.2. Preguntas de investigación

1. ¿De qué manera la implementación de la auditoría remota se relaciona con la percepción de la calidad del servicio por parte de los auditores de las firmas Big Four en el país?
2. ¿De qué manera la implementación de la auditoría remota se relaciona con la satisfacción laboral de los auditores de las firmas Big Four en el país?
3. ¿De qué manera la autoeficacia en los procesos de auditoría media la relación entre la implementación de la auditoría remota y la percepción de la calidad?
4. ¿De qué manera la autoeficacia en los procesos de auditoría media la relación entre la implementación de la auditoría remota y la satisfacción laboral?

1.3. Justificación de la investigación

La tecnología, en los últimos años, ha venido revolucionando el

mundo empresarial, transformando las prácticas tradicionales de sus operaciones diarias y abriendo un nuevo mundo de posibilidades para poder ejercerlas. En ese contexto, las firmas de auditoría también se vieron afectadas por estas nuevas prácticas, ya que tal como señalan Bhattacharjee et al. (2024), los avances tecnológicos les han permitido a los auditores de las grandes firmas poder realizar partes significativas del procedimiento de auditoría de manera remota.

En ese sentido, en el contexto peruano, tal como señala Morán (2024), la discusión sobre el tema del uso de la tecnología y técnicas de auditorías realizadas de manera remota han estado presente durante muchos años. Sin embargo, es recién, a raíz de las restricciones por la pandemia del COVID – 19 que las empresas comenzaron a realizar esfuerzos para encontrar alternativas a la auditoría tradicional. Es en este nuevo contexto, donde surge la necesidad de analizar cómo la implementación de esta nueva forma de trabajo se relaciona con aspectos claves del rol profesional del auditor, en particular con la percepción de la calidad de su labor de auditoría.

Adicional a ello, tal como señalan Li et al. (2023), el creciente uso de nuevas tecnologías en los procesos de auditoría ha disminuido las tareas operativas, permitiendo a los auditores una mejor optimización de su tiempo. En ese sentido, ello les brinda la oportunidad de concentrarse principalmente en las actividades analíticas que sus labores requieren y que son esenciales para el desempeño de sus funciones, lo que les permite optimizar su tiempo y, en consecuencia, mejorar el equilibrio entre su vida laboral y su vida personal. Por tal razón, analizar la relación de la implementación de auditoría remota en la satisfacción laboral de los auditores es esencial, ya que va a permitir comprender cómo estas nuevas condiciones de trabajo influyen no solo en su desempeño profesional, sino también en su bienestar integral.

En síntesis, este estudio responde a la necesidad de comprender la relación que tiene la implementación de la auditoría remota tanto en la percepción de calidad del trabajo de auditoría como en la satisfacción laboral de los auditores en el Perú. Analizar esta problemática permitirá que las firmas de auditoría puedan identificar los factores que fortalecen o debilitan sus procesos. Asimismo, comprender cómo estos cambios influyen en el bienestar y desempeño de los auditores es clave, ya que esta nueva forma de trabajo puede afectar no solo su satisfacción laboral, sino también su desempeño profesional.

1.4. Viabilidad de la investigación

En relación con la viabilidad del estudio propuesto, se dispone de los recursos económicos suficientes para su ejecución, dado que las herramientas requeridas para el desarrollo de la investigación consisten en encuestas que se desarrollan en línea, por lo que no se requiere de una inversión considerable. En ese sentido, los recursos financieros necesarios para llevar a cabo el desarrollo de la investigación son mínimos y están adecuadamente cubiertos para asegurar la ejecución efectiva del trabajo.

Además, se cuenta con el tiempo suficiente para la realización de este trabajo de investigación, ya que las etapas para el desarrollo completo de la investigación han sido planificadas dentro de un plazo razonable.

Por último, es importante mencionar que una posible limitación a esta investigación podría ser el poco alcance de las encuestas a realizar, durante el proceso de recolección de datos. Sin embargo, esta limitación puede ser superada mediante el uso de diversos canales de

comunicación, como redes sociales, contactos profesionales y compañeros de trabajo, por lo que esta limitación no representa un obstáculo significativo para el desarrollo de la investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la implementación de la auditoría remota se relaciona con la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los auditores, mediada por su autoeficacia en los procesos de auditorías en las Big Four del Perú en el 2025

1.5.2. Objetivos específicos

1. Analizar de qué manera la implementación de la auditoría remota se relaciona con la percepción de la calidad del servicio por parte de los auditores de las firmas Big Four en el Perú.
2. Determinar cómo la implementación de la auditoría remota se relaciona con la satisfacción laboral de los auditores de las firmas Big Four en el país.
3. Establecer el rol mediador de la autoeficacia en los procesos de auditoría en la relación entre la implementación de la auditoría remota y la percepción de la calidad del servicio de auditoría.
4. Determinar el rol mediador de la autoeficacia en los procesos de auditoría en la relación entre la implementación de la auditoría remota y la satisfacción laboral de los auditores en las firmas Big Four del Perú.

1.6. Alcance de la investigación

La investigación se enmarcó dentro de un alcance correlacional, ya que el estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la implementación de la auditoría remota y la percepción de la calidad del trabajo de auditoría, así como la satisfacción laboral de los auditores. Asimismo, se buscó determinar el rol mediador de la autoeficacia en dichas relaciones.

Para lograrlo, se definieron objetivos los cuales corresponden a cada una de las preguntas de investigación planteadas, con el propósito de explicar cómo la implementación de la auditoría remota impacta en la percepción que los propios auditores tienen sobre la calidad de su trabajo, así como en su satisfacción laboral. Asimismo, se buscó analizar el rol mediador de la autoeficacia en dichas relaciones, a fin de comprender con mayor profundidad los factores que inciden en el ejercicio profesional del auditor en este nuevo contexto.

Por ello, el periodo de análisis del presente trabajo se centró en el año 2025, periodo en el cual se evaluará el desarrollo de los modelos de trabajo híbrido y remoto. La investigación se enfocó en los auditores que trabajan en las Big Four en Perú, las cuales corresponden a las cuatro firmas de auditoría más grandes y prestigiosas a nivel global: Deloitte, PricewaterhouseCoopers (Pwc), Ernst & Young (EY) y KPMG, todas con presencia en el país. Los participantes del estudio fueron aquellos auditores que participaron en procesos de auditoría remota o híbridas dentro de estas firmas.

Capítulo II: Marco teórico

El marco teórico expone la literatura existente que examina cuestiones vinculadas al trabajo remoto en el área de auditoría y su influencia en la satisfacción laboral, percepción de calidad y la eficiencia de los procesos de auditorías, además de proporcionar los fundamentos teóricos esenciales para lograr una comprensión más exhaustiva del tema. En esta línea, la primera sección describe investigaciones relevantes centradas en explicar la relación de las variables; la segunda sección explica las teorías que abordará el presente tema de investigación; la tercera sección describe los conceptos de las variables dependientes e independiente; finalmente, se delimita el marco normativo en relación con las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS).

2.1. Antecedentes de la investigación

Estudios previos han analizado las relaciones que existen entre las variables abordadas en esta investigación. Thompson (2022) abordó la relación de la auditoría remota con la calidad de trabajo; dentro de sus hallazgos demostró que los auditores que trabajan de manera remota presentan una mayor propensión a conductas que reducen la calidad de la auditoría (RAQ behaviors), lo cual se debe a que la distancia espacial entre el auditor y el supervisor, debilita el control y la supervisión directa de las tareas realizadas; además, los altos niveles de presión de tiempo, disminuye la calidad de las pruebas de auditoría. De hecho, Castka et al. (2021) confirmó que en contextos de implementación de auditorías remotas se identificaron ciertas dificultades, pues en su estudio entrevistó a 60 auditores, los cuales reportaron una mayor presión para cumplir los plazos, sobrecarga de la revisión documentaria y fatiga asociada al trabajo frente a pantallas, lo que afecta mantener la calidad de la revisión.

De igual manera, Jin et al. (2022) menciona que la auditoría remota reduce la calidad de la auditoría debido a que se dificulta identificar los riesgos emergentes en entornos virtuales, asimismo, la transición hacia dicha modalidad incrementa la carga de trabajo y la presión del tiempo, lo cual eleva la probabilidad de errores; finalmente, existe menor comunicación e interacción cara a cara para recopilar evidencia y establecer vínculos de cooperación con el cliente.

Por último, la investigación realizada por Rahman y Arif (2021) estudia la relación entre el trabajo remoto y la satisfacción laboral. Uno de los principales hallazgos del estudio es que el 64% de los encuestados se sienten satisfechos y cómodos con esta modalidad de trabajo. Esto indica que el nivel de satisfacción laboral dentro del grupo de profesionales encuestados es relativamente alto, lo que sugiere una perspectiva positiva hacia el trabajo remoto. Esto se atribuye principalmente a dos factores: por un lado, la flexibilidad en las horas de trabajo, representa el principal factor (81%); y, por otro, una mejora en el equilibrio entre la vida laboral y personal (45%).

Dichos resultados se alinean con los hallazgos del estudio Grant et al. (2018), quienes indican que el equilibrio entre la vida personal y laboral, la productividad y la confianza organizacional son indicadores esenciales del bienestar de sus colaboradores y, en consecuencia, contribuyen a una mayor satisfacción laboral.

En esa misma línea, Lathabhavan y Griffiths (2024) abordan en su estudio la relación entre la autoeficacia, en un contexto de trabajo remoto, y la satisfacción laboral. En esa línea, los resultados de la investigación identifican ciertos factores como el fácil acceso a la tecnología, apoyo de

jefes directos y compañeros de trabajo y capacitación herramientas tecnológicas como elementos claves para fortalecer la autoeficacia de los trabajadores, lo cual influye en su nivel de satisfacción laboral.

Complementando lo anterior, el estudio realizado por Lorentzon et al. (2024) ha planteado que la auditoría remota genera beneficios en términos de satisfacción laboral, debido a que le otorga mayor autonomía, flexibilidad y control del tiempo a los auditores; sin embargo, se presentan ciertas limitaciones, como la reducción de la interacción social, las dificultades en la supervisión de los auditores, la pérdida de señales no verbales relevantes y la complejidad de realizar procedimientos de auditoría como inspecciones físicas. Todo ello, refleja que si bien la auditoría remota aumenta la satisfacción laboral, también plantea ciertos riesgos que se deben gestionar. Es importante tener en cuenta ello, ya que como advierte Drew (2015), uno de los mayores retos en las firmas es la retención del personal frente a condiciones laborales exigentes y cargas altas de trabajo especialmente en temporadas críticas. En este contexto, la satisfacción laboral resulta clave y, para ello, se debe manejar adecuadamente las limitaciones y aspectos negativos.

Para complementar ello, la relación entre el trabajo remoto en el área de auditoría y su influencia en la satisfacción laboral, percepción de calidad y la eficiencia de los procesos es analizada desde la perspectiva de diversas teorías. Bhattacharjee et al. (2024) realizó una investigación cuantitativa acerca del impacto del lugar de trabajo y la frecuencia de monitoreo en la creatividad de los auditores al realizar procedimientos analíticos, especialmente bajo condiciones de auditoría remota, por lo que sugieren que “la carga cognitiva generada a partir de una mayor distancia espacial entre el auditor y el cliente puede ser útil para los auditores cuando participan en tareas complejas de reconocimiento de

patrones de diagnóstico” (p. 126). Es decir, inician de la teoría de la carga cognitiva y otros enfoques psicológicos para analizar si trabajar de forma remota influye en los procedimientos de auditoría y la toma de decisiones.

Otra investigación realizada por Lamovšek et al. (2025), quienes abordan una perspectiva diferente de la teoría de la carga cognitiva, realizaron un estudio con un enfoque mixto, pues su objetivo es analizar configuraciones de diseño de trabajo que estén asociadas con un mayor rendimiento de los empleados en diferentes formas de trabajo, como el trabajo presencial, híbrido y remoto. En este sentido, explica que la carga cognitiva dificulta el aprendizaje y el desempeño, ya que una sobrecarga mental reduce los recursos de atención disponibles, por lo que implica que las tareas más complejas deben ser compensadas con otras características del trabajo, como la autonomía. En esta línea, dicha teoría permite comprender de qué manera el nivel de implementación de la auditoría remota puede influir en la percepción de la calidad del trabajo y en la satisfacción laboral de los auditores. En este entorno, los auditores enfrentan un contexto de trabajo más digitalizado y autónomo, lo que puede incrementar la carga cognitiva. Según la teoría de la carga cognitiva, cuando las exigencias mentales son demasiado elevadas, las personas pueden experimentar estrés y agotamiento, lo que afecta su desempeño y su percepción sobre la calidad del trabajo.

Otro abordaje del tema ha sido visto desde la teoría de la conservación de los recursos. Buonomo et. al (2024), mencionan que, de acuerdo a la teoría, las personas tratan de obtener, conservar y resguardar sus recursos, que pueden ser físicos, emocionales o sociales, por lo cual, el apoyo de los compañeros en el trabajo remoto se vuelve un recurso clave para enfrentar los desafíos de esta nueva forma de trabajo. Al no compartir un espacio físico, los auditores pueden sentirse

más aislados, lo que puede afectar su bienestar y satisfacción laboral. Sin embargo, cuando existe un buen nivel de apoyo entre ellos mismos, es más fácil sobrellevar la carga laboral y mantener un equilibrio entre lo personal y lo profesional. De hecho, su investigación de enfoque cuantitativo, indica que el apoyo de los compañeros de trabajo ayuda a los empleados a sentirse más satisfechos en su puesto, lo que impacta de manera favorable en su habilidad para equilibrar sus obligaciones laborales y personales.

En resumen, aplicar la teoría COR al trabajo remoto ayuda a captar la importancia de mantener y adquirir recursos para promover el bienestar y el rendimiento de los empleados, especialmente en lo relacionado con la satisfacción laboral y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Una segunda investigación de carácter cuantitativo por Buonomo (2023), señala que la Teoría de los Recursos sostiene que los individuos tienden a adquirir, conservar y proteger sus recursos, y que la pérdida de estos, o incluso la amenaza de perderlos, puede generar estrés y agotamiento. Por otro lado, la acumulación de recursos puede desencadenar una "espiral de ganancias" que favorece el bienestar y la satisfacción en el entorno laboral. De hecho, esta perspectiva es apoyada por la investigación realizada por Demerouti (2025), quien señala que dichos recursos no existen de manera aislada, sino que se encuentran interrelacionados. Por lo tanto, tal como indica la autora, es esencial que los recursos físicos, emocionales y sociales, como el apoyo entre compañeros, los acuerdos laborales flexibles, así como las oportunidades de capacitación y desarrollo de habilidades, formen parte esencial del entorno laboral, ya que esto genera la activación de más

recursos, lo que contribuye al bienestar y el rendimiento de los trabajadores en su centro de trabajo.

En esta línea, dicha teoría contribuye a la investigación para explicar cómo los auditores, en el contexto de la auditoría remota, buscan obtener y proteger los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva. Es decir, si los auditores perciben que están perdiendo recursos, por ejemplo, falta de apoyo en procesos remotos, esto puede generar estrés y agotamiento, reduciendo la satisfacción laboral. Por el contrario, si tienen acceso a recursos adecuados y se sienten competentes en el uso de las herramientas para auditorías remotas, pueden experimentar una "espiral de ganancias", aumentando su percepción de calidad en el trabajo y satisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas

Esta sección expone los conceptos teóricos que respaldan el estudio. Por una parte, analiza la teoría de la carga cognitiva y, por otra parte, la teoría de la conservación de recursos.

Teoría de la carga cognitiva.

Esta teoría ha sido desarrollada por John Sweller (1988), quien busca explicar las limitaciones del sistema cognitivo humano y la importancia de minimizar la carga cognitiva. De hecho, esta teoría parte del supuesto de que la mente tiene una capacidad limitada para manejar el procesamiento cognitivo, por lo que cuando una tarea exige más recursos mentales de los que se pueden gestionar, se produce una sobrecarga que afecta el desempeño. En este contexto, emerge el concepto de carga cognitiva, entendido como el nivel de demanda que una tarea impone sobre el sistema cognitivo del individuo. Dado que esta

carga tiene un límite, su sobrecarga puede afectar negativamente el desempeño. Por ello, resulta fundamental evaluar dicho nivel e implementar mecanismos adaptativos que respondan adecuadamente a esta demanda. (Pass et al., 2003, como se citó en Larrañaga, 2018).

En este sentido, investigaciones posteriores como la de Bhattacharjee (2024), planteó; por un lado, que los auditores que trabajan de forma remota generarán ideas más creativas cuando sean monitoreados con menor frecuencia en comparación con una supervisión más estricta. Por otro lado, la calidad de las decisiones será mayor para los auditores que trabajan remotamente y reciben menos carga. Finalmente, Bhattacharjee (2024) confirmó que los auditores que trabajan remotamente y son monitoreados con menor frecuencia generaron más hipótesis creativas y de mayor calidad, mientras que la diferencia entre niveles de monitoreo y carga laboral es menos significativa cuando los auditores trabajan en la oficina del cliente.

En la presente investigación, el nivel de implementación de la auditoría remota puede aumentar las exigencias cognitivas debido a la necesidad de manejar grandes volúmenes de información digital y tomar decisiones sin supervisión directa. Si los auditores poseen una alta autoeficacia, es probable que gestionen mejor estas demandas y mantengan una percepción favorable de la calidad de su trabajo. No obstante, si la carga cognitiva es excesiva, podría disminuir su satisfacción laboral y afectar su rendimiento. Por lo tanto, la teoría de la carga cognitiva ofrece un marco para entender cómo estas exigencias mentales, en función del grado de implementación, pueden influir en los resultados laborales de los auditores, como la percepción de calidad y la satisfacción en el trabajo.

Teoría de la conservación de recursos.

Esta teoría fue desarrollada por Steven Hobfoll (1989), quien sugiere que las personas se esfuerzan por obtener, conservar, proteger y fomentar los recursos valiosos y minimizar cualquier amenaza de pérdida de recursos. Las pérdidas suelen presentarse en forma de exigencias de roles y energía y esfuerzos invertidos para lograr tales demandas. Los trabajadores invierten sus recursos en satisfacer ciertas exigencias laborales con la expectativa de recibir resultados positivos (ganancias) a cambio e intentar conservar sus recursos Brotheridge y Lee (2002).

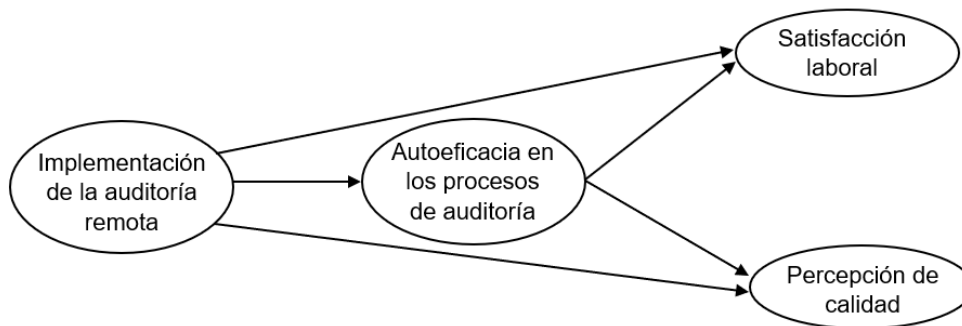
En este sentido, estudios posteriores como Demerouti (2025), investigaron cómo la disponibilidad y gestión de recursos impactan en el bienestar y desempeño de los empleados, especialmente en entornos laborales exigentes o en transformación, como el trabajo remoto y la digitalización. La autora señala que los recursos pueden clasificarse en tres tipos: recursos personales, como la autoestima, la autoeficacia, el optimismo y el comportamiento orientado a metas, recursos sociales, por ejemplo, el apoyo de colegas o redes sociales positivas, y recursos estructurales, como los activos tangibles, el acceso a tecnología o condiciones físicas adecuadas. Teniendo en cuenta ello, Demerouti (2025) identifica a la autoeficacia como un recurso personal que es fundamental dentro de la Teoría de la Conservación de los Recursos, ya que permite a las personas afrontar demandas complejas y evitar espirales de pérdida. En el contexto de la implementación de la auditoría remota, donde las exigencias cognitivas son elevadas, contar con este tipo de recursos se vuelve esencial para sostener la percepción de calidad y la satisfacción laboral de los auditores.

2.3. Marco Conceptual

Tomando como punto de partida nuestro marco teórico, en la Figura 1, se presenta el modelo del marco conceptual de la presente investigación. Este modelo visualiza cómo la variable mediadora influye en la relación entre la variable independiente y las variables dependientes, proporcionando así una representación comprensible de la estructura del estudio.

Figura 1

Modelo del Marco Conceptual



Tal como se evidencia, en el modelo propuesto, el marco conceptual de este estudio se estructura en torno a cuatro variables: la implementación de la auditoría remota como variable independiente, la autoeficacia en los procesos de auditoría funciona como una variable mediadora; y percepción de calidad y satisfacción laboral, ambas como variables dependientes. De tal modo que bajo dicho enfoque se plantea que la autoeficacia en los procesos de auditoría media la implementación de la auditoría remota en la percepción de calidad y la satisfacción laboral de los auditores en las firmas Big Four del Perú.

Así pues, bajo este enfoque, en la figura 1, la implementación de la auditoría remota afecta a la autoeficacia en los procesos de auditoría, la cual tiene un alto impacto en su relación con las variables dependientes, debido a que un aumento o disminución de la variable mediadora afecta directamente en la percepción de la calidad, así como la satisfacción laboral de los auditores.

De esta manera, a partir de los estudios mencionados en las anteriores secciones, se considera que ambas variables dependientes se pueden ver afectadas por el grado de implementación de la auditoría remota a la que se enfrentan, indistintamente de que existiese una variación en la variable mediadora.

2.4. Marco normativo o regulatorio

En la actualidad, no existe un marco normativo que regule la implementación de la auditoría remota; sin embargo, existen ciertas directrices que regulan los estándares de esta modalidad de auditoría para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos por las firmas de auditoría, así como la eficiencia de estos.

En esa línea, la Organization for Standardization [ISO] establece ciertos parámetros que estandarizan la auditoría remota en las firmas de auditoría para asegurar la calidad y eficiencia de los servicios que ofrecen. Así pues, la ISO 19011 (2018) indica que, para poder realizar auditorías remotas como método para realizar un procedimiento de auditoría, es esencial que los equipos de auditoría cumplan con ciertos requisitos previos para su implementación: Primero, se debe asegurar de que el equipo auditor está usando los protocolos de acceso remoto acordados, incluyendo los dispositivos, software, etc. Luego, se deben

de realizar verificaciones técnicas antes de la auditoría para resolver cuestiones técnicas. Además, se debe disponer de planes de contingencia y de que se comunican (por ejemplo, interrupción del acceso, uso de tecnologías alternativas), incluyendo la provisión de tiempo adicional para la auditoría si es necesario. Finalmente, el equipo auditor debe de contar con las habilidades técnicas para usar los equipos electrónicos apropiados y otras tecnologías durante la auditoría, así como experiencia en facilitar reuniones virtualmente para realizar la auditoría de manera remota.

No obstante, a pesar de la existencia de dichas directrices, existe un elemento importante referido a la actitud y compromiso que adoptan las partes involucradas, equipo auditor y cliente, hacia la auditoría remota. En esa línea, Holder (s.f.) señala que “si se quiere implantar una auditoría a distancia, hay que contar con la aceptación de la misma empresa”. En otras palabras, es de suma importancia que, ante la adaptación de la auditoría remota en la revisión de los estados financieros de una compañía, se debe de tener la aceptación de esta para su implementación. Esto, debido a que la relación que el equipo auditor tenga con el cliente es esencial para llevar a cabo el proceso de una auditoría remota, ya que su compromiso con el proceso es vital para llevar a cabo una revisión correcta de los estados financieros de la organización.

Adicional a la norma ISO 19011, el Foro Internacional de Acreditación (IAF por sus siglas en inglés) brinda un marco formal para la realización de la auditoría remota. En esa línea, el IAF establece los siguientes requisitos previos para la realización de auditorías remotas que utilizan Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): Se debe de cumplir con la seguridad y confidencialidad de la información

electrónica para los fines de auditoría. Asimismo, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación debe de ser acordado entre el organismo que se audita y el organismo que realiza la auditoría. Por último, se debe de garantizar que la parte auditada y quien audita deben de contar con la infraestructura necesaria para utilizar dichas herramientas tecnológicas (Foro Internacional de Acreditación, 2018, p.8).

Tal como se evidencia, para una adecuada implementación de la auditoría, se debe de realizar una comprensión entre los riesgos de auditoría y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Por tal razón, los profesionales que realizan auditoría remota deben de adaptarse a ciertos softwares de auditoría y otras técnicas realizadas mediante las TICs, lo que les va a permitir recopilar, comprender y analizar los datos proporcionados por los clientes de manera segura y eficiente (Association of Chartered Certified Accountants [ACCA], 2023a). Adicional a ello, el equipo de auditoría debe de mantener una comunicación constante y clara, puesto que deben de revisar y actualizar su evaluación de riesgos considerando el factor de la auditoría remota (ACCA, 2023b). Esto, sin duda, junto con las normativas de estandarización de auditoría remota, les permitirá a los equipos de auditoría afrontar de mejor manera los desafíos de la auditoría remota, garantizando así la integridad y el proceso de la auditoría.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis general

La autoeficacia en los procesos de auditorías tiene un papel mediador significativo en la relación entre el grado de implementación de la auditoría remota, la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los auditores en las Big Four del Perú.

3.2. Hipótesis Específicas

H1: La implementación de la auditoría remota se relaciona negativamente con la percepción de la calidad del trabajo, por parte de los auditores en las Big Four en el país.

H2: La implementación de la auditoría remota se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los auditores de las firmas Big Four del Perú.

H3: La implementación de la auditoría remota se relaciona positivamente con la percepción de la calidad del trabajo, en el cual la autoeficacia en los procesos de auditorías tiene un papel mediador parcial.

H4: La implementación de la auditoría remota se relaciona positivamente con la satisfacción laboral, en el cual la autoeficacia en los procesos de auditorías tiene un papel mediador parcial.

3.3. Variables

3.3.1. Conceptualización de las variables

La Comisión Europea define la implementación del teletrabajo cómo la forma en la que las entidades se organizan para llevar a cabo la

realización de un trabajo, utilizando Tecnologías de la Información en el contexto de una relación laboral, en donde el trabajo se lleva a cabo fuera de las instalaciones regulares (Comisión Europea 2002, citado en Marin, 2020). En esa línea, tomando como base dicho concepto, se entiende por implementación de la auditoría remota como el proceso mediante el cual los auditores emplean el análisis de datos junto con las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para revisar, verificar e informar sobre la razonabilidad de los informes financieros y controles internos de las entidades auditadas (Teeter et al., 2010). Así pues, dicho enfoque, les permite a los auditores realizar sus actividades normales como la recopilación de información digital y trabajar directamente con el cliente, independientemente de la ubicación física en donde se encuentra el auditor.

En este contexto, las principales firmas de auditoría, al implementar procesos de auditorías remotas, se han distinguido por la implementación y utilización de herramientas tecnológicas avanzadas, como videoconferencias, sistemas de gestión de auditorías automatizados y soluciones de análisis de datos, lo cual les permiten a los auditores obtener evidencia suficiente y adecuada desde ubicaciones remotas (Farcane et al., 2022). De esta forma, la implementación de la auditoría remota les permite a los auditores adaptarse a entornos cada vez más complejos, manteniendo la eficiencia del proceso, lo que facilita la interacción entre los auditores y las empresas auditadas independientemente de la ubicación geográfica en la que se encuentren.

Si bien se concuerda con la definición proporcionada por los autores acerca de lo que es la implementación de la auditoría remota, se reconoce que la auditoría remota puede realizarse de diferentes formas. Así pues, si bien la auditoría remota puede realizarse de forma completamente a distancia en la práctica también es posible que se

adopten modalidades híbridas; es decir, una parte del proceso se realiza forma a distancia y otra de manera presencial, dependiendo de las necesidades específicas de las entidades auditadas.

Por lo tanto, en el contexto de esta investigación, se entiende que la implementación de la auditoría remota combina el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación junto con el análisis de datos para que los auditores puedan realizar la verificación de la razonabilidad de los estados financieros de las empresas auditadas, sin necesidad de que estos estén físicamente en las instalaciones de la compañía. No obstante, también, se reconoce que existen distintos enfoques en lo respecta a la aplicación de las auditorías remotas, ya que éstas se pueden realizar de manera completa o parcialmente a distancia, adaptándose así a las necesidades del entorno actual y optimizando los procesos de auditoría.

Por su parte, se entiende por autoeficacia como las creencias que tiene una persona acerca de su capacidad para lograr un objetivo específico alcanzando el resultado deseado (Baatwah et al. 2023). En el contexto de esta investigación, dicho concepto está enlazado a los procesos de auditoría. En ese sentido, Baatwah et al. (2023) indican que, con ello, los profesionales de la auditoría se pueden percibir como seres capaces de establecer un alto nivel de calidad en la auditoría, aportando más esfuerzo e insistiendo en realizar sus labores con eficacia para garantizar así un alto rendimiento en el proceso de auditoría.

Por tal razón, la presente investigación toma el concepto establecido por los autores para el desarrollo del trabajo, ya que la aplicación de este concepto en la investigación garantiza el adecuado enfoque del estudio y representa un elemento clave en la evaluación de la autoeficacia dentro de los procesos de auditoría.

Adicionalmente, para el propósito de esta investigación, se adoptó el concepto de percepción de la calidad en auditoría propuesto por Baret et al. (2006), quienes mencionan que la percepción está influenciada por la manera en la que se forjan las relaciones de los individuos en determinada actividad, por lo que consideran que la percepción de ciertos procesos está basada en construcciones o resultados de un proceso determinado. Ahora bien, dicho concepto tal como señalan Gonthier - Besacier et al. (2016) se aplica al contexto de la auditoría, ya que tal como indican los autores, la percepción de la calidad no se construye a partir de un solo elemento aislado, sino que están basados en un conjunto de factores como el de los estándares profesionales y culturales compartidos, la frecuencia de los contactos y la multiplicidad de las relaciones.

En otras palabras, la percepción de la calidad de los profesionales en auditoría puede variar, ya que se encuentra influenciada principalmente por el rol que desempeñan los auditores en el proceso de auditoría, su experiencia y los estándares profesionales adquiridos, lo cual puede influir positiva o negativamente en la percepción de la calidad de las auditorías realizadas.

Por último, este estudio entiende la satisfacción laboral como “la medida en que las personas se sienten bien o mal con sus trabajos” (Spector, 1997, como se citó en Schmidt, 2007). En esa línea, el concepto de satisfacción laboral está intrínsecamente relacionado con la implementación de la auditoría remota, ya que esta nueva forma de llevar a cabo los procesos de auditoría ha transformado de manera drástica las condiciones laborales de los auditores, lo que podría repercutir de manera directa en su nivel de satisfacción laboral.

3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Abreviatura	Pregunta	Método
Grado de implementación de la auditoría remota	Modalidad de trabajo	Frecuencia de trabajo remoto	¿En qué grado realiza su trabajo de forma remota? <ul style="list-style-type: none"> • 7 días por semana de forma remota • 5 o 6 días por semana de forma remota • 3 o 4 días por semana de forma remota • 1 o 2 días por semana de forma remota • Ningún día de forma remota 	Grad_remoto	Pregunta cerrada	Encuesta

Uso de la Tecnología para realizar auditorías remotas	Tipo herramientas Tecnologías Información y Comunicación	de ¿Qué herramientas de información y comunicación utiliza para desarrollar el trabajo de forma remota? Marca tantas herramientas como actualmente emplees.	Uso_tecnologias	Pregunta abierta	Encuesta
---	--	---	-----------------	------------------	----------

- Correo electrónico
- Teléfono
- Videoconferencias (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet)
- Plataformas de gestión de auditoría (Canvas, KPMG Clara, Aura, Deloitte Omnia, Deloitte Levvia)
- Plataformas de colaboración con los clientes (EY Canva Client Portal, KPMG Clara Client Collaboration, PWC)

Connect, Deloitte
Connect)

- Plataformas de colaboración en línea (Google Drive, Dropbox, OneDrive)
- Tecnologías para recorridos virtuales (Permite observar las operaciones y entornos sin estar físicamente)
- Herramienta de análisis de datos (Idea, Power Bi, Tableau)
- Inteligencia artificial
- Virtual Private Network (VPN)

Percepción de la calidad	Prácticas de calidad	Percepción de las prácticas de las	¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros realizan pruebas de auditoría de las siguientes maneras?	PCR1, PCR2, PCR3	Likert de 5 puntos	Encuesta
--------------------------	----------------------	------------------------------------	---	------------------	--------------------	----------

reducida
(RAQP)

auditoría en el
entorno laboral

- Excluyendo elementos que podrían ser poco relevantes o problemáticos en una muestra
- Realizando pruebas solo en una parte seleccionada de la muestra total
- Considerando evidencia de auditoría con cierto grado de incertidumbre

Prácticas
personales en la
ejecución de
Auditoría

¿Con qué frecuencia
considera que ha realizado
pruebas de auditoría de las
siguientes maneras?

- Excluyendo elementos que podrían ser poco relevantes o problemáticos en una muestra
- Realizando pruebas solo

PCR4,
PCR5,
PCR6

Likert de 5 Encuesta
puntos

Razones de las Prácticas de calidad reducida (RAQP)	Factores motivadores para acelerar las pruebas auditoría	<p>en una parte seleccionada de la muestra total</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Considerando evidencia de auditoría con cierto grado de incertidumbre <p>¿Alguna vez ha acelerado las pruebas de auditoría utilizando algunos métodos sugeridos en la pregunta anterior por alguna de las siguientes razones?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Presión del tiempo ● Presupuesto ● El trabajo es aburrido ● Percepción de bajo riesgo en el trabajo realizado 	RCR1, RCR2, RCR3, RCR4	Likert de 5 puntos Encuesta
Áreas de las Prácticas de calidad reducida	Identificación de áreas específicas donde se aplican	¿En qué área de la auditoría ha acelerado las pruebas utilizando alguno de los métodos sugeridos en las	PCR5, RCR6, RCR7,	Likert de 5 puntos Encuesta

	(RAQP)	prácticas aceleradas	preguntas anteriores? <ul style="list-style-type: none"> ● Pruebas de cumplimiento ● Inventario ● Cuentas por pagar ● Cuentas por cobrar ● Efectivo y equivalente de efectivo ● Finalización de la auditoría 	RCR8, RCR9, RCR10		
Autoeficacia en los procesos de Auditoría Remota	Autoeficacia en habilidades para el trabajo remoto	Grado de proactividad para la búsqueda de información	de para de ¿Gestiona sus tareas, incluso cuando no le han dicho explícitamente lo que se espera de usted?	AH1	Likert de 5 puntos	Encuesta
		Eficacia del uso de herramientas de gestión de tiempos	de de ¿Gestiona eficazmente su tiempo, incluso si tiene que compaginar sus compromisos personales y profesionales?	AH2	Likert de 5 puntos	Encuesta

<p>Generar confianza Autoeficacia</p>	<p>Grado de concentración en las actividades principales</p>	<p>¿Organiza sus actividades, a pesar de las distracciones de su entorno?</p>	<p>AH3</p>	<p>Likert de 5 puntos</p>	<p>Encuesta</p>
	<p>Flexibilidad en la organización pese a interrupciones</p>	<p>¿Planifica sus actividades de manera efectiva, a pesar de las interrupciones que se puedan presentar?</p>	<p>AH4</p>	<p>Likert de 5 puntos</p>	<p>Encuesta</p>
	<p>Nivel de autonomía en la gestión de tareas</p>	<p>¿Realiza sus tareas, incluso con una supervisión mínima?</p>	<p>CA1</p>	<p>Likert de 5 puntos</p>	<p>Encuesta</p>
	<p>Cumplimiento de plazos establecidos</p>	<p>¿Autogestiona su tiempo asegurándose de completar sus tareas a tiempo y con un alto nivel de calidad?</p>	<p>CA2</p>	<p>Likert de 5 puntos</p>	<p>Encuesta</p>
	<p>Cumplimiento de las normativas y políticas</p>	<p>¿Cumple constantemente las normas y políticas de la organización, incluso</p>	<p>CA3</p>	<p>Likert de 5 puntos</p>	<p>Encuesta</p>

		cuando un atajo podría ayudarle a completar sus tareas más rápidamente?		
	Capacidad para construir relaciones basadas en la confianza desde el primer contacto	¿Genera confianza y seguridad en otras personas incluso si no las conoce en persona antes?	CA4	Likert de 5 puntos Encuesta
Autocuidado Autoeficacia	Capacidad para reconocer el impacto de la tecnología en el bienestar personal	¿Usted es capaz de identificar cuando el uso de la tecnología está afectando su bienestar, incluso si está muy concentrado en su trabajo?	AA1	Likert de 5 puntos Encuesta
	Frecuencia con la que se toman medidas para	¿Suele tomar medidas cuando siente que estar	AA2	Likert de 5 puntos Encuesta

	gestionar el "siempre conectado" está "siempre conectado" afectando su bienestar?		
	Uso de estrategias de afrontamiento durante períodos de alta carga de trabajo	¿Utiliza estrategias de afrontamiento para manejar de manera eficaz los períodos de alta carga de trabajo?	AA3 Likert de 5 puntos Encuesta
	Adaptabilidad del espacio de trabajo según la tarea	¿Adapta su espacio de trabajo según la tarea que está realizando para mejorar su productividad y bienestar?	AA4 Likert de 5 puntos Encuesta
Autoeficacia social remota	Disponibilidad de apoyo social en el trabajo y en asuntos personales	¿Tiene acceso a una variedad de apoyos sociales cuando necesita ayuda con su trabajo o asuntos personales?	AS1 Likert de 5 puntos Encuesta

	Uso de herramientas digitales para establecer relaciones rápidamente	de ¿Suele utilizar una variedad de herramientas digitales para de comunicación digital establecer para establecer relaciones rápidamente con los demás?	AS2	Likert de 5 puntos	Encuesta
	Uso de redes sociales para fortalecer relaciones laborales	¿Utiliza herramientas de redes sociales para fortalecer sus relaciones laborales?	AS3	Likert de 5 puntos	Encuesta
	Construcción de redes con diversos grupos de personas	¿Usted se dedica a construir redes, incluso virtuales, con diferentes grupos de personas?	AS4	Likert de 5 puntos	Encuesta
Autoeficacia emocional a distancia	Capacidad para manejar la soledad cuando no hay	¿Usted se siente capaz de evitar la soledad cuando no tiene contacto social	AE1	Likert de 5 puntos	Encuesta

contacto social regular con sus
regular compañeros?

Capacidad para ¿Usted se siente capaz de AE2
gestionar la manejar la ansiedad al
ansiedad al recibir recibir notificaciones de
notificaciones de trabajo fuera del horario
trabajo fuera del laboral?
horario laboral

Likert de 5 Encuesta
puntos

Frecuencia con la ¿Gestiona su horario de AE3
que se gestiona el trabajo de acuerdo con sus
horario de trabajo propias preferencias, sin
sin sentirse experimentar sentimientos
culpable por no de culpa por no estar
estar conectado disponible cuando otros
compañeros lo están?

Likert de 5 Encuesta
puntos

Preocupación por ¿Se preocupa por si sus AE4
la percepción de compañeros dudan de que
los compañeros

Likert de 5 Encuesta
puntos

Satisfacción laboral	Naturaleza del trabajo	sobre si realmente se está trabajando	realmente usted está trabajando?	NT1	Likert de 5 puntos	Encuesta
		Nivel de satisfacción en el trabajo remoto	de ¿En qué medida disfruta realizar sus tareas laborales diarias de manera remota?	NT2	Likert de 5 puntos	Encuesta
		Nivel de agrado percibido en el trabajo	¿Qué tan agradable considera que es su trabajo en general?	NT3	Likert de 5 puntos	Encuesta
		Nivel de identificación por el trabajo realizado	¿Qué tan orgulloso(a) se siente al realizar su trabajo?	NT4	Likert de 5 puntos	Encuesta
		Nivel percepción de significado del trabajo	¿Qué tan significativo considera que es el trabajo que realiza?		Likert de 5 puntos	Encuesta

Nota: Adaptado de “A survey of time Budget pressure and reduced Audit quality among australian auditors” (p. 41 y 42), por P. Coram et al., 2003, *Australian Accounting Review*, 13(1); “Impact of remote audit on audit quality, audit

efficiency, and auditors' job satisfaction" (p. 136), por Y. Li et al., 2023, *International Journal of Auditing*, 27(2); "Development and validation of the e-Work Self-Efficacy Scale to assess digital competencies in remote working" (p. 3), por C. Tramontano et al., 2021, *Computers in Human Behavior Reports*, 4; "The relationship between satisfaction with workplace training and overall job satisfaction" (p. 488), por S. Schmidt, 2007, *Human Resource Development Quarterly*, 18(4).



Capítulo IV: Metodología de la Investigación

En esta sección se detalla la metodología utilizada en esta investigación, organizada en los siguientes apartados. Primero, se especifica el tipo de investigación y su diseño. Luego, se define la población y la muestra del estudio. Finalmente, se describe el proceso de recolección de datos y los instrumentos utilizados.

4.1. Tipo de Investigación

En primer lugar, este estudio fue de tipo aplicado ya que se buscó abordar problemas concretos y prácticos en el ámbito de las auditorías realizadas por las firmas Big Four en Perú. A diferencia de la investigación básica, que se centra en desarrollar teorías y expandir el conocimiento sin un uso inmediato, esta investigación se enfocó en cuestiones útiles para la práctica profesional; es decir, que los resultados pueden ser utilizados en un contexto práctico.

En segundo lugar, esta investigación fue empírica porque se basó en la recolección y análisis de datos reales para estudiar la relación de la implementación de la auditoría remota en la percepción de calidad y la satisfacción laboral de los auditores, a partir de las teorías y conceptos expuestos en el marco teórico.

En tercer lugar, los métodos de investigación se dividen en dos enfoques: cualitativo y cuantitativo. En la presente investigación, se optó por la metodología cuantitativa para su desarrollo. Según Gómez (2006), el enfoque cuantitativo se fundamenta en la obtención y el análisis de datos con el propósito de responder a preguntas de investigación y comprobar hipótesis establecidas con anterioridad; este enfoque se sustenta en la medición numérica, el uso de conteos y el análisis

estadístico, con el fin de detectar patrones específicos y precisos dentro de una población determinada.

Cabe mencionar que la investigación tuvo un alcance correlacional, puesto que el estudio tiene como objetivo analizar cómo el grado de implementación de la auditoría remota se relaciona con variables como la percepción de calidad y la satisfacción laboral de los auditores, mediado por la autoeficacia.

En este sentido, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque buscó medir y analizar, mediante datos numéricos, la relación entre el grado de implementación de la auditoría remota, teniendo a la variable mediadora de autoeficacia, con la percepción de calidad y la satisfacción laboral.

4.2. Diseño de la Investigación

El diseño adoptado en esta investigación correspondió a un enfoque no experimental de tipo transeccional, ya que se limita a observar y examinar las variables en su contexto natural, sin intervenir ni ejercer control sobre ellas. Este tipo de diseño implica la recolección de datos en un solo punto temporal, lo que permite obtener una visión puntual del comportamiento de las variables analizadas (Gómez et al., 2024).

Por su parte, para abordar las preguntas de investigación y cumplir los objetivos del estudio, la investigación se estructuró de la siguiente manera: En primer lugar, se seleccionó un grupo de auditores de las firmas Big Four en Perú que hayan tenido experiencia o contacto con auditorías remotas o híbridas. Luego, se recopilaron los datos mediante cuestionarios diseñados específicamente para evaluar aspectos como la percepción de la calidad del trabajo, la satisfacción en

el puesto y la autoeficacia de los auditores en el contexto de la auditoría remota. Posteriormente, se realizaron análisis estadísticos, como las Ecuaciones de Modelos Estructurales y análisis inferencial, para examinar las relaciones entre estas variables. Este análisis permitió evaluar si la autoeficacia de los auditores desempeña un rol mediador en la relación entre la implementación de auditoría remota y sus percepciones sobre la calidad y su satisfacción laboral.

Finalmente, se destaca que la elección del tipo de diseño se basó principalmente en su capacidad para examinar las relaciones entre variables sin necesidad de intervención, proporcionando una perspectiva de las conexiones presentes en el entorno de las Big Four en Perú, sin intentar determinar una causalidad directa.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la Población

La población de una investigación está referida al conjunto de elementos que gozan de una característica común relevante y que son objeto para el análisis de estudio (Vizcaíno et al., 2023). En esa línea, para el objeto de esta investigación, la población de estudio está compuesta por los profesionales de auditoría que laboran en el sector de auditoría financiera en las Big Four del Perú. En ese sentido, la unidad de análisis específica de este estudio está enfocada en los profesionales que realizan auditorías remotas. Asimismo, la población incluye particularmente a auditores de distintos rangos jerárquicos, desde asistentes hasta socios de auditoría, y con distintos niveles de experiencia que trabajan en el Perú.

Esta selección responde al interés de analizar directamente la influencia de la autoeficacia en los procesos de auditoría en la relación entre el grado de implementación de la auditoría remota y la percepción

de calidad y satisfacción laboral en las firmas más grandes de auditoría para el año 2025. Por su parte, es importante precisar que la presente investigación no tiene como finalidad analizar las percepciones sobre la calidad del trabajo de auditoría y la satisfacción laboral de los auditores en función de su rango jerárquico, sino que se centra en la evaluación general de dichas percepciones. En ese sentido, si bien la muestra incluye auditores con distintos cargos dentro de las firmas, ello no afecta los resultados obtenidos, debido a que dicha variabilidad en las posiciones responde a la composición de los equipos de auditoría.

4.3.2. Selección de la muestra

La selección de la muestra del presente estudio siguió un muestreo determinista voluntario; es decir, la muestra del estudio fue seleccionada de acuerdo con criterios específicos preestablecidos, en este caso profesionales que realizan auditoría remota, quienes tuvieron la completa libertad de decidir si es que desean participar de la investigación.

Considerando la premisa expuesta anteriormente, el tamaño mínimo de la muestra necesaria para realizar la investigación fue determinado utilizando la calculadora A – priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models de Soper (2024). Este instrumento facilita el cálculo del tamaño muestral mínimo requerido para poder emplear un modelo de ecuaciones estructurales tomando como base cinco parámetros estadísticos fundamentales para la realización adecuada de la investigación.

Por un lado, uno de los parámetros estadísticos aplicados a este instrumento es el tamaño del efecto anticipado, que según Cohen (1998) indica la magnitud del impacto de una variable sobre otra. El autor clasificó este efecto en tres niveles, pequeño ($f^2=0.01$), mediano ($f^2=0.3$)

o grande ($f^2=0.5$ o más).

Por otro lado, el nivel de potencia estadístico deseado es otro de los parámetros estadísticos que utiliza esta herramienta para determinar el tamaño de la muestra, debido a que establece un nivel mínimo de 0.80 para así determinar la capacidad del estudio para detectar resultados significativos en la investigación, lo cual es un valor estándar en las ciencias sociales.

Además de ello, esta herramienta emplea el número de variables latentes, las cuales son conceptos abstractos que no se pueden medir directamente, pero se pueden inferir a partir de las variables observadas. Asimismo, este modelo emplea el número de variables observadas para el cálculo del tamaño mínimo de la muestra, la cual está referida a la cantidad de indicadores que se utilizan para medir las variables latentes. Por lo general, cada variable latente requiere al menos tres indicadores para asegurar que la estimación del modelo sea adecuada.

Por último, el modelo aplica el nivel de significancia (α) como uno de sus parámetros, puesto que este indica el nivel del umbral de error tipo I aceptado, que está establecido en 5%, que es el nivel comúnmente aceptado.

Tomando como base dichos parámetros, se procedió a realizar el cálculo de la muestra mínima requerida, usando la herramienta proporcionada, obteniendo un requerimiento de muestra de 195 participantes en el estudio, dicha cantidad garantizó que se pueda detectar efectos significativos tomando como base el diseño estadístico del modelo.

Figura 2

Determinación de la muestra

Anticipated effect size: ⓘ
Desired statistical power level: ⓘ
Number of latent variables: ⓘ
Number of observed variables: ⓘ
Probability level: ⓘ
Calculate!
Minimum sample size to detect effect: 195
Minimum sample size for model structure: 245
Recommended minimum sample size: 245

Nota. Adaptado de *Calculator: A-priori Sample Size for Structural Equation Models*, Free Statistics Calculators, 2024
(<https://www.danielsoper.com/statcalc/calculator.aspx?id=89>)

4.4. Técnicas para la recolección de datos

Según La Torre et al. (2007), las técnicas para la recolección de datos son “las herramientas que se desarrollan para obtener información y para llevar a cabo las observaciones de una investigación determinada”. En ese sentido, Gómez et al. (2024) indican que existen tres técnicas principales para realizar una adecuada recolección de datos: la encuesta, la observación y el análisis de contenido.

Para el presente estudio se llevó a cabo el primer método mencionado. Esto debido, principalmente, a que tal como indican La Torre et al. (2007), este método permitió obtener información de la muestra, a través de la aplicación de un cuestionario con preguntas que solicitaron información indispensable para la realización de la investigación.

En ese sentido, la realización de encuestas fue aplicada de forma individual y difundida a través de redes sociales, lo cual ocasionó un efecto de bola de nieve, en donde los participantes compartieron la encuesta, creando así referencias para que otras personas de la población de estudio también pudieran responder la encuesta. Esto facilitó el desarrollo de la investigación, debido a que permitió obtener información sin intervención directa de las personas que realizan la investigación, lo que fue un factor determinante para no influir en las respuestas de los encuestados.

4.4.1. Diseño de instrumentos

Para el desarrollo del estudio se optó por la realización del diseño de un cuestionario, el cual fue fundamentado con la información del marco teórico, las hipótesis realizadas, las variables que se buscaron medir y los objetivos de la investigación. El proyecto con título “La influencia de la eficiencia de los procesos de auditorías en la relación entre el grado de implementación de la auditoría remota y la percepción de calidad, así como la satisfacción laboral de los auditores en las Big Four del Perú en el 2025”, el cual fue aprobado por el Comité de Ética de la Pontificia Universidad Católica del Perú con número de constancia 204-2024-CEI-CCSSHAA/PUCP (anexo 1) dio lugar a la presente tesis.

Adicionalmente a ello, es importante resaltar que, por el principio de responsabilidad, las investigadoras de este estudio al igual que los asesores de este fueron conocedores de los principios éticos bajo los que se rige la investigación con seres humanos, así como de sus métodos de aplicación. Por dichas razones, a lo largo del desarrollo de la presente investigación, las autoras velaron por el cumplimiento de dichos

principios, que son los siguientes: principio de respeto por las personas, principio de beneficencia y no maleficencia, principio de justicia, principio de integridad física, así como el principio de responsabilidad. Dicho cumplimiento quedó reflejado en el Protocolo de Consentimiento Informado (Ver anexo 2), el cual se les dio a conocer a los participantes voluntarios de la investigación, así como también en el desarrollo de la presente investigación, garantizando así que las prácticas éticas fueron aplicadas en todas las fases del desarrollo del proyecto de investigación.

Ahora bien, se les solicitó a los voluntarios del estudio que leyeran el Protocolo de Consentimiento Informado, y que, luego de ello, pudieran expresar su consentimiento de formar parte de la investigación respondiendo la siguiente pregunta de manera afirmativa o negativa: ¿Está usted dispuesto (a) a participar en esta encuesta y consentir que sus respuestas sean utilizadas con fines de Investigación?

Una vez obtenido su consentimiento, los participantes pudieron visualizar el cuestionario, el cual cuenta con cinco secciones, en el que se desarrollaron un total de treinta y seis preguntas (Anexo 3). En la primera sección se contó con cinco preguntas que buscó obtener información demográfica de la población de estudio como edad, años experiencia, sexo, puesto y el grado académico. Por su parte, la segunda sección, buscó medir la implementación de la auditoría remota, la cual fue medida bajo dos dimensiones: intensidad del trabajo remoto y la frecuencia del uso de Tecnologías de Información y Comunicación para realizar las auditorías.

Por otra parte, en la tercera sección, se midió la variable percepción de la calidad, la cual fue medida en un enfoque de una sola dimensión, la cual contuvo cinco preguntas. Asimismo, la autoeficacia en los procesos de auditoría fue medida en la tercera sección, en la cual se

abordaron principalmente cinco dimensiones con el fin de obtener evidencia suficiente. Finalmente, en la última sección, se midió la satisfacción laboral, esta variable fue medida bajo una dimensión que contuvo cuatro preguntas.

Así pues, para el desarrollo del cuestionario se previó un tiempo total de 20 minutos para responder 36 preguntas, las cuales fueron realizadas bajo la escala de Likert con el fin de medir cada una de las variables de investigación y así obtener información adecuada y suficiente para el desarrollo de la investigación.

Por otro lado, existía el riesgo de enfrentar problemas técnicos con la plataforma en donde se ejecutaría la encuesta, lo que podría generar retrasos en la recolección de datos. Si bien esta situación podría haber generado retrasos en la recolección de datos, para mitigar dichos riesgos, se realizó una prueba piloto antes de compartir la encuesta. Ello tuvo como fin verificar el cumplimiento de todos los campos establecidos y asegurar que las indicaciones y preguntas fueran claras, facilitando así el llenado del formulario por parte de los encuestados. Asimismo, en los casos en que surgieron dudas, estas fueron resueltas de manera inmediata.

4.5. Análisis de los datos

Para el análisis de los datos en este estudio se eligieron técnicas de análisis descriptivo de los datos, y, para la estadística inferencial, la técnica estadística de Modelado de Ecuaciones Estructurales (SEM), la cual permitió la validación del instrumento de medición, así como el uso de regresión múltiple para el establecimiento de las relaciones.

Primero, para la estadística descriptiva se realizó con Microsoft Excel. Respecto a ello, se realizó la exploración de los datos obtenidos

por cada una de las cuatro variables del estudio. En esa línea, se entiende como estadística descriptiva, el proceso mediante el cual se analiza una serie de datos con el fin de concluir sobre el comportamiento de las variables (Hernández - Sampieri et al., 2013). En ese sentido, para la investigación, la variable independiente, implementación de la auditoría remota, así como la variable mediadora, autoeficacia en los procesos de auditoría, y las variables dependientes, satisfacción laboral como percepción de la calidad, fueron medidas usando las medidas de tendencia central. Esto se debió principalmente a que permitió comprender y representar de forma adecuada el punto central en torno al cual se distribuyeron los datos con respecto a la implementación de la auditoría remota.

Posterior a ello, para el SEM se empleó el software Smart PLS 4. Esta es una herramienta estadística especialmente útil para investigaciones que requieren el análisis de modelos complejos. Su enfoque basado en mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) permite evaluar simultáneamente los modelos de medición y estructurales, lo cual es ideal cuando se busca tanto explicar cómo predecir relaciones entre variables. Su flexibilidad lo hace adecuado para analizar constructos de orden superior y formativos, así como para realizar comparaciones entre grupos. Además, su enfoque exploratorio resulta valioso en contextos donde las teorías aún se están desarrollando o los fenómenos no han sido suficientemente estudiados. Estas características hacen de Smart PLS 4 una opción adaptable para investigaciones en entornos dinámicos y con datos complejos (Adler et al., 2023). Así pues, el uso de modelos de ecuaciones estructurales permitirá validar o rechazar las hipótesis de investigación.

Capítulo V: Resultados de la investigación

5.1. Análisis y presentación de resultados

5.1.1. Estadística descriptiva

A continuación, se presenta el análisis descriptivo de los datos obtenidos en la presente investigación. Para ello, se analizarán tanto las variables demográficas como aquellas relacionadas con la relación de la auditoría remota, la percepción de la calidad del trabajo de auditoría, la satisfacción laboral, así como la autoeficacia en los procesos de auditoría, a partir de la información que ha sido recolectada mediante las encuestas aplicadas a la población que ha sido objeto de estudio.

a. Variables demográficas

Para iniciar, se presentará el análisis de las variables demográficas del estudio.

Tabla 2

Datos demográficos: Sexo

Sexo		
Femenino	84	42%
Masculino	115	58%
Total	199	100%

Tabla 3*Datos demográficos: Edad*

Edad		
de 20 a 25 años	64	32%
de 26 a 30 años	68	34%
de 31 a 35 años	45	23%
de 36 a 40 años	9	5%
de 41 a 45 años	9	5%
más de 45 años	4	2%
Total	199	100%

Tabla 4*Datos demográficos: Firma de auditoría*

Firma de auditoría		
DELOITTE	28	14%
EY	100	50%
KPMG	39	20%
PWC	32	16%
Total	199	100%

Tabla 5*Datos demográficos: Posición de trabajo*

Posición de trabajo		
Asistente	84	42%
Encargado	22	11%
Senior	47	24%
Gerente	15	8%
Gerente Senior	12	6%
Socio	19	10%
Total	199	100%

Tabla 6*Datos demográficos: Nivel educacional*

Nivel educacional		
Técnico	0	0%
Universitario	17	9%
Bachiller	63	32%
Titulado	90	45%
Maestría	29	15%
Doctorado	0	0%
Total	199	100%

Tabla 7*Datos demográficos: Años de experiencia*

Años de experiencia		
Menos 1	35	18%
1	19	10%
2	26	13%
3	28	14%
4	10	5%
5	13	7%
6	8	4%
7	8	4%
8	7	4%
9	8	4%
10 o más de 10	37	19%
Total	199	100%

El análisis de los datos de forma descriptiva revela que la mayoría de los individuos que fueron participantes de la encuesta se encuentran entre los rangos de edad de 20 a 25 años (32%) y de 26 a 30 años (34%).

Por su parte, con respecto al género de los encuestados, se observa una ligera mayoría de participantes del sexo masculino, con 115 personas (58%), frente a 84 personas del sexo femenino (42%), sobre el total de encuestados.

En cuanto al nivel educativo, predominan los profesionales en auditoría que cuentan con título profesional, representando el 45% de la muestra total, seguidos por un 32% de egresados universitarios que poseen el grado de bachiller.

Con respecto a la firma de auditoría de procedencia de los encuestados, Ernst & Young representa el mayor porcentaje con un 50% del total, seguida por KPMG, que concentra el 20% de la muestra.

En relación a la posición de trabajo, el 42% de los encuestados ocupan el puesto de asistente, seguido por un 24% que se desempeña como senior de auditoría. En lo que respecta a los años de experiencia, la mayoría de los encuestados cuenta con diez o más años en el área, representando el 19% del total, seguidos por un 18% de los profesionales que tienen menos de un año de experiencia en auditoría.

b. Variable de Implementación de la Auditoría Remota

Tabla 8

Modalidad de trabajo

Variables	N	%
Implementación de la auditoría remota		
Ningún día de forma remota	8	4%
1 o 2 días por semana de forma remota	104	52%
3 o 4 días de forma remota	62	31%
5 o 6 días de forma remota	19	10%
7 días de forma remota	6	3%
Total	199	100%

Tabla 9*Uso de tecnologías para realizar auditorías remotas*

Variables	N	%
Uso de tecnología		
1	10	5%
2	3	2%
3	6	3%
4	18	9%
5	24	12%
6	41	21%
7	34	17%
8	25	13%
9	26	13%
10	12	6%
Total	199	100%

Tabla 10*Indicadores estadísticos*

Indicadores estadístico	Grad_Remoto	Uso de tecnologías
Media	2,55	6,35
Mediana	2	6
Moda	2	6
Desviación Estándar	0,83	2,22

En cuanto a los indicadores estadísticos de la variable de implementación de auditorías remotas, se observa que la dimensión de “Modalidad de trabajo” presenta una media de 2,55, una mediana de 2 y una moda de 2, lo que sugiere una distribución ligeramente hacia valores bajos, con una desviación estándar de 0.83, la cual indica que poca dispersión en las respuestas obtenidas.

Por su parte, con respecto a la dimensión del “Uso de tecnologías para realizar auditorías remotas” esta muestra una media de 6.35, con

una mediana y moda de 6, lo que refleja valores en niveles moderadamente altos. La desviación estándar de 2.22 indica que se ha obtenido una mayor volatilidad en las respuestas obtenidas respecto al uso de las herramientas tecnológicas en el contexto de la auditoría remota.

c. Variable de Percepción de la calidad

Tabla 11

Prácticas de calidad reducida

Nivel de acuerdo/Variable	PCR1	PCR2	PCR3	PCR4	PCR5	PCR6	Total
1. Nunca	34	73	54	52	88	73	374
2. Rara Vez	50	43	49	48	40	37	267
3. A veces	62	38	45	45	32	41	263
4. Casi siempre	32	29	27	29	26	26	169
5. Siempre	21	16	24	25	13	22	121
Total	199	199	199	199	199	199	

Tabla 12

Dimensión de Prácticas de calidad reducida: Indicadores estadísticos

Indicadores estadísticos	PCR1	PCR2	PCR3	PCR4	PCR5	PCR6
Media	2,78	2,36	2,59	2,63	2,18	2,43
Mediana	3	2	2	2	2	2
Moda	3	1	1	1	1	1
Desv. Estándar	1,21	1,32	1,33	1,34	1,30	1,38

Respecto a los indicadores estadísticos que evalúan la dimensión de “Prácticas de Calidad Reducida” (PCR1 a PCR6), los resultados obtenidos muestran medias que oscilan entre 2,18 y 2,78. En particular se observa que la pregunta PCR1 tiene el resultado de la media más representativa, lo que indica que, los encuestados manifestaron una

valoración con mayor frecuencia en ese aspecto de la calidad. Por el contrario, en la pregunta PCR5 se registra la media más baja lo que indica que los auditores presentan con menor frecuencia, ubicándose entre las opciones de “rara vez” y “a veces”.

Las medianas de la mayoría de las preguntas se sitúan en el valor 2, a excepción de la pregunta PCR1, cuyo valor es de 3. No obstante, las modas de las preguntas PCR2 a PCR5 se concentran en el valor 1, lo que refleja que la opción más frecuente es la de “Nunca”, evidenciando así una percepción más crítica por parte de los profesionales encuestados.

En cuanto a la dispersión de los resultados obtenidos, las desviaciones estándar oscilan entre 1.21 a 1.38, lo que indica que las respuestas obtenidas tienen una variabilidad moderada en las respuestas.

Tabla 13

Razones de las Prácticas de calidad reducida

Nivel de acuerdo/variables	RCR1	RCR2	RCR3	RCR4	RCR5	RCR6	RCR7	RCR8	RCR9	RCR10	Total
1 Totalmente en desacuerdo	68	95	130	69	108	115	82	106	118	100	991
2 En desacuerdo	45	42	35	61	24	26	46	31	23	29	362
3 Neutral	52	42	26	44	44	33	41	34	29	41	386
4 De acuerdo	25	15	5	18	12	16	21	19	16	17	164
5 Totalmente de acuerdo	9	5	3	7	11	9	9	9	13	12	87
Total	199	199	199	199	199	199	199	199	199	199	

Tabla 14

Razones de las Prácticas de calidad reducida: Indicadores estadísticos

Indicadores										
Estadísticos	RCR1	RCR2	RCR3	RCR4	RCR5	RCR6	RCR7	RCR8	RCR9	RCR10
Media	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Mediana	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Moda	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Desv. Estándar	1,19	1,10	0,92	1,11	1,23	1,21	1,20	1,22	1,28	1,26

Con respecto a los indicadores estadísticos de “Razones de las Prácticas de calidad reducida”, se observa que todas las medias de las preguntas (RCR1 a RCR10) se sitúan en el valor 2, lo que sugiere que, en dicho aspecto de las preguntas planteadas, los encuestados se encontraban en desacuerdo. Por su parte, en cuanto a la mediana, todas las preguntas se situaban en el valor 2, que indica una tendencia hacia la opción “en desacuerdo”. En cuanto a la moda, todas las preguntas se sitúan en el valor 1, lo que indica que la respuesta más frecuente fue la opción más baja de la escala, es decir, la opción “nunca”. Ahora bien, con respecto a la dispersión obtenida en las respuestas, las desviaciones estándar de las preguntas oscilan entre 0,92 y 1,28, lo que muestra una variabilidad moderada entre los encuestados, sin grandes diferencias extremas en las respuestas.

d. Variable de Autoeficacia en los procesos de Auditoría Remota

Tabla 15*Autoeficacia en habilidades para el trabajo remoto*

Nivel de acuerdo/variables	AH1	AH2	AH3	AH4	Total
1 Totalmente en desacuerdo	6	3	2	2	13
2 En desacuerdo	3	7	4	2	16
3 Neutral	16	28	19	25	88
4 De acuerdo	77	83	97	95	352
5 Totalmente de acuerdo	97	78	77	75	327
Total	199	199	199	199	

Tabla 16*Autoeficacia en habilidades para el trabajo remoto: Indicadores estadísticos*

Indicadores Estadísticos	AH1	AH2	AH3	AH4
Media	4	4	4	4
Mediana	4	4	4	4
Moda	5	4	4	4
Desv. Estándar	0.91	0.89	0.78	0.77

Respecto a los indicadores de la dimensión “Autoeficacia en habilidades para el trabajo remoto”, los resultados muestran una percepción positiva entre los encuestados. La media de todas las preguntas (AH1 a AH4) se sitúa en el valor 4, lo que indica que, en promedio, los auditores se muestran de acuerdo con respecto a su grado de proactividad para la búsqueda de información, así como la eficacia del uso de herramientas de gestión de tiempos, eficacia del uso de herramientas de gestión de tiempos, grado de concentración en sus actividades y flexibilidad en la organización de sus tareas.

Las medianas también se encuentran en el valor de 4 para todas las preguntas, lo que confirma que la mayoría de las respuestas se concentran en los niveles más altos de la autoeficacia en cada uno de los aspectos planteados. De igual forma, la moda sigue el mismo patrón, registrando el valor 4 para las preguntas AH2, AH3 y AH4. En el caso de la pregunta AH1, la moda alcanza el valor máximo de la escala (5), lo que sugiere que la capacidad para mantener la organización del trabajo a pesar de interrupciones es percibida, con mayor frecuencia, de forma completamente positiva.

En cuanto a la dispersión de los datos, las desviaciones estándar varían entre 0.77 a 0.91, lo que indica una dispersión moderada en las respuestas obtenidas. La pregunta AH1 refleja una desviación estándar de 0.91, la mayor con respecto a las demás preguntas, lo que indica que las respuestas obtenidas en dicho indicador son más dispersas en comparación con las respuestas obtenidas en las demás preguntas.

Tabla 17

Generar confianza autoeficacia

Nivel de acuerdo/variables	CA1	CA2	CA3	CA4	Total
1 Totalmente en desacuerdo	2	2	2	2	8
2 En desacuerdo	3	2	2	2	9
3 Neutral	21	11	14	18	64
4 De acuerdo	58	81	52	74	265
5 Totalmente de acuerdo	115	103	129	103	450
Total	199	199	199	199	

Tabla 18

Generar confianza autoeficacia: Indicadores estadísticos

Indicadores Estadísticos	CA1	CA2	CA3	CA4
Media	4	4	5	4
Mediana	4	4	5	4
Moda	5	5	5	5
Desv. Estándar	0.82	0.73	0.76	0.77

En relación con la dimensión “Generar confianza autoeficacia”, los resultados reflejan una percepción muy favorable por parte de los encuestados. Así pues, la media se encuentra entre los valores más altos, con 4 puntos para las preguntas CA1, CA2 y CA4 y de 5 puntos para la pregunta CA3, lo cual evidencia que, en promedio, los auditores consideran que “casi siempre” o “siempre” demuestran un alto nivel de autonomía en la gestión de sus tareas, cumplen con los plazos establecidos, respetan las normativas y políticas vigentes, y poseen la capacidad de construir relaciones basadas en la confianza.

Este patrón también se observa en las medianas, que coinciden exactamente con los valores obtenidos en la media, lo que refuerza de forma consistente las respuestas obtenidas. Por su parte, la moda alcanza el valor máximo de la escala en todas las preguntas, lo cual indica que la respuesta más frecuente entre los encuestados fue “siempre”, revelando así una tendencia hacia los niveles más altos de los indicadores de la autoeficacia.

En cuanto a la dispersión de las respuestas obtenidas, las desviaciones estándar son relativamente bajas y varían entre 0.73 y 0.82, lo que sugiere que las respuestas de las personas encuestadas se

encuentran concentradas alrededor de la media.

Tabla 19

Autocuidado autoeficacia

Nivel de acuerdo/variables	AA1	AA2	AA3	AA4	Total
1 Totalmente en desacuerdo	2	4	2	4	12
2 En desacuerdo	5	11	8	2	26
3 Neutral	29	39	32	24	124
4 De acuerdo	97	88	95	100	380
5 Totalmente de acuerdo	66	57	62	69	254
Total	199	199	199	199	

Tabla 20

Autocuidado autoeficacia: Indicadores estadísticos

Indicadores Estadísticos	AA1	AA2	AA3	AA4
Media	4	4	4	4
Mediana	4	4	4	4
Moda	4	4	4	4
Desv. Estándar	0.81	0.94	0.85	0.82

En cuanto a la dimensión de Autocuidado Autoeficacia, los resultados obtenidos en las preguntas AA1 a AA4 revelan que la mayoría de los encuestados tiende a tener una percepción positiva respecto a sus capacidades en esta área. Las opciones más seleccionadas fueron “De acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, lo que representa un respaldo mayoritario hacia la afirmación de contar con habilidades de autocuidado. Las medias, medianas y modas de todas las preguntas se ubicaron en el valor 4, lo que reafirma que la mayoría se inclina hacia una valoración

favorable, manteniendo coherencia entre las distintas preguntas.

Por otro lado, respecto al indicador de desviación estándar, se identifican diferencias sutiles entre los resultados obtenidos. La pregunta con mayor dispersión es el AA2 (0.94), lo que indica mayor variabilidad en las respuestas respecto a la confianza para cuidarse, en comparación con preguntas que presentan desviaciones estándar más bajas como AA1 y AA3 (0.81).

Tabla 21

Autoeficacia social remota

Nivel de acuerdo/variables	AS1	AS2	AS3	AS4	Total
1 Totalmente en desacuerdo	5	2	6	4	17
2 En desacuerdo	14	3	20	24	61
3 Neutral	38	29	48	57	172
4 De acuerdo	86	88	77	76	327
5 Totalmente de acuerdo	56	77	48	38	219
Total	199	199	199	199	

Tabla 22

Autoeficacia social remota: Indicadores estadísticos

Indicadores Estadísticos	AS1	AS2	AS3	AS4
Media	4	4	4	4
Mediana	4	4	4	4
Moda	4	4	4	4
Desv. Estándar	0.98	0.81	01.04	0.99

En cuanto a la dimensión de autoeficacia social remota, los

resultados obtenidos de las preguntas AS1 a AS4 muestran una percepción mayoritariamente favorable respecto al acceso y uso de apoyos sociales en el entorno laboral. Todas las preguntas presentan una media, mediana y moda de 4, lo que indica que la mayoría de los encuestados está “De acuerdo” con las afirmaciones planteadas. Destaca la pregunta AS2, donde el 77% respondió estar totalmente de acuerdo o de acuerdo con recibir apoyo emocional o consejos, y presenta la menor dispersión (desviación estándar de 0.81).

Por otro lado, las preguntas AS3 y AS4 presentan una mayor dispersión (1.04 y 0.99, respectivamente), con más respuestas nuestras y en desacuerdo. Aun así, en conjunto, el 82% de todas las respuestas se concentran en las categorías 4 y 5, lo que respalda la idea de que los encuestados reconocen contar con apoyo social en sus espacios laborales.

Tabla 23

Autoeficacia emocional a distancia

Nivel de acuerdo/variables	AE1	AE2	AE3	AE4	Total
1 Totalmente en desacuerdo	3	3	2	42	50
2 En desacuerdo	9	4	8	22	43
3 Neutral	39	37	44	46	166
4 De acuerdo	88	93	90	53	324
5 Totalmente de acuerdo	60	62	55	36	213
Total	199	199	199	199	

Tabla 24

Autoeficacia emocional a distancia: Indicadores estadísticos

Indicadores Estadísticos	AE1	AE2	AE3	AE4
Media	4	4	4	3
Mediana	4	4	4	3
Moda	4	4	4	4
Desv. Estándar	0.90	0.85	0.87	1.39

Los resultados de la dimensión Autoeficacia emocional a distancia revelan una percepción predominantemente positiva en las preguntas AE1, AE2 y AE3, relacionados con la capacidad para afrontar la soledad, tomar decisiones autónomas y gestionar el trabajo sin supervisión directa. En estos tres indicadores, las medias, medianas y modas se mantienen en 4, y más del 70% de los encuestados se ubicaron en las categorías “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, lo que sugiere un alto nivel de seguridad personal y competencia profesional entre los participantes. Las desviaciones estándar en estas preguntas (entre 0.85 y 0.90) indican respuestas consistentes y poco dispersas, aunque con diferentes niveles de intensidad.

Sin embargo, en la pregunta AE4, muestra un patrón distinto; si bien, su moda también es 4, su media desciende a 3 y presenta una mayor dispersión con una desviación estándar de 1.39, lo que evidencia menor consenso entre los encuestados respecto a su preparación autónoma para cumplir tareas sin instrucciones constantes.

e. Variable de Satisfacción laboral

Tabla 25

Naturaleza del trabajo

Nivel de acuerdo/variables	NT1	NT2	NT3	NT4	Total
-----------------------------------	------------	------------	------------	------------	--------------

1 Totalmente en desacuerdo	4	5	1	0	10
2 En desacuerdo	10	5	2	2	19
3 Neutral	31	32	16	18	97
4 De acuerdo	85	96	70	68	319
5 Totalmente de acuerdo	69	61	110	111	351
Total	199	199	199	199	

Tabla 26

Naturaleza del trabajo: Indicadores estadísticos

Indicadores Estadísticos	NT1	NT2	NT3	NT4
Media	4	4	4	4
Mediana	4	4	5	5
Moda	4	4	5	5
Desv. Estándar	0.91	0.89	0.78	0.77

Con respecto a la dimensión de Naturaleza del trabajo, los resultados muestran una tendencia positiva por parte de los encuestados en las cuatro preguntas (NT1 a NT4). Las categorías de mayor acuerdo, “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”, concentran el 84% de las respuestas (670 de 796), lo que evidencia una percepción favorable respecto a las características y condiciones del trabajo remoto que realizan. En contraste, los niveles bajos de satisfacción, “Totalmente de acuerdo” y “En desacuerdo”, alcanzan un 3.6% del total, lo cual refuerza el consenso positivo de los resultados.

Los indicadores estadísticos permiten observar con mayor profundidad estos resultados. Sin embargo, se observan diferencias sutiles en los valores de la mediana y moda, mientras que en NT1 y NT2 estas medidas se mantienen en 4, en NT3 y NT4 se elevan a 5, lo que refleja que en estos últimos grupos hay un nivel de satisfacción aún

mayor. Esta diferencia se complementa con los valores de desviación estándar, que disminuye progresivamente desde NT1 (0.91) hasta NT4 (0.77).

5.1.2. Estadística inferencial

Para la realización del análisis estadístico inferencial se optó por la técnica de modelado de ecuaciones estructurales (SEM, por sus siglas en inglés), debido a las posibilidades que ofrece para trabajar con múltiples variables dependientes e independientes en un solo modelo, evaluar directamente relaciones de mediación, y validar simultáneamente el instrumento y las escalas de medición (Hair et al., 2021). Dentro de las variantes disponibles de SEM, se utilizó el enfoque basado en mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), ya que es más flexible frente a tamaños de muestra pequeños y no requiere el cumplimiento estricto del supuesto de normalidad de los residuos, lo cual lo hace idóneo para las condiciones de esta investigación (Hair et al., 2021). Para la estimación del modelo se empleó el software SmartPLS, desarrollado por Ringle et al. (2022).

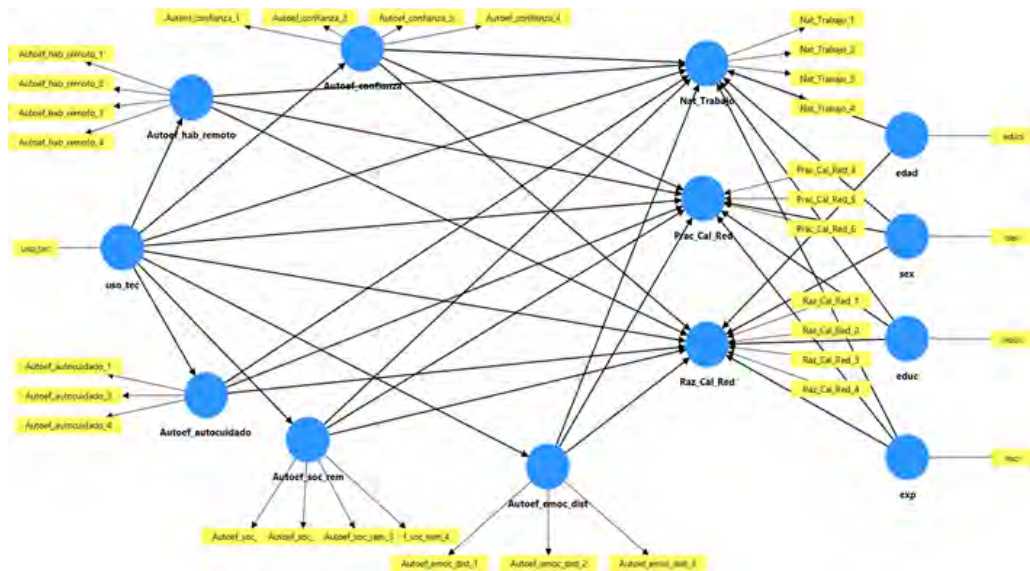
a. Validación del modelo de medida de primer orden

La validación del modelo de medida se realizó en tres pasos. Primero se validaron las variables reflexivas de primer orden, luego las variables formativas de primer orden, y finalmente el modelo de medida de segundo orden.

La figura 3 muestra el modelo de medida de primer orden resultante después del proceso de validación, el cual se explica a continuación.

Figura 3

Modelo de medida de primer orden



Nota. Elaboración propia de las autoras.

La validación de las variables reflexivas contempló el análisis de las cargas externas, las cuales se muestran en la tabla 27.

Tabla 27

Cargas externas para las variables reflexivas de primer orden

De la variable al indicador	Cargas externas
Autoef_autocuidado_1 <- Autoef_autocuidado	0,825
Autoef_autocuidado_3 <- Autoef_autocuidado	0,841
Autoef_autocuidado_4 <- Autoef_autocuidado	0,873
Autoef_confianza_1 <- Autoef_confianza	0,849
Autoef_confianza_2 <- Autoef_confianza	0,894
Autoef_confianza_3 <- Autoef_confianza	0,877
Autoef_confianza_4 <- Autoef_confianza	0,83
Autoef_emoc_dist_1 <- Autoef_emoc_dist	0,768
Autoef_emoc_dist_2 <- Autoef_emoc_dist	0,893
Autoef_emoc_dist_3 <- Autoef_emoc_dist	0,843
Autoef_hab_remoto_1 <- Autoef_hab_remoto	0,723
Autoef_hab_remoto_2 <- Autoef_hab_remoto	0,895
Autoef_hab_remoto_3 <- Autoef_hab_remoto	0,912

Autoef_hab_remoto_4 <- Autoef_hab_remoto	0,9
Autoef_soc_rem_1 <- Autoef_soc_rem	0,757
Autoef_soc_rem_2 <- Autoef_soc_rem	0,826
Autoef_soc_rem_3 <- Autoef_soc_rem	0,802
Autoef_soc_rem_4 <- Autoef_soc_rem	0,802
Nat_Trabajo_1 <- Nat_Trabajo	0,668
Nat_Trabajo_2 <- Nat_Trabajo	0,807
Nat_Trabajo_3 <- Nat_Trabajo	0,871
Nat_Trabajo_4 <- Nat_Trabajo	0,852

Nota. Elaboración propia de las autoras.

La tabla muestra que las cargas externas de todos los indicadores se encuentran por encima del umbral permitido de 0.70, excepto para Nat_Trabajo_1, el cual está muy cercano a 0.70. Del proceso de validación se removieron los indicadores Autoef_autocuidado_2 y Autoef_emoc_dist_4 por no cumplir con este requisito. No obstante, para todas las variables reflexivas se alcanza un mínimo de tres indicadores, lo cual es coherente con lo que sugiere la literatura (Hair et al., 2021).

El siguiente paso consistió en evaluar la validez convergente de los indicadores, para lo cual se evalúan el alfa de Cronbach, la confiabilidad compuesta (ρ_a y ρ_c) y la varianza promedio extraída (AVE), como se muestra en la tabla 28.

Tabla 28

Validez y confiabilidad de las variables

	Cronbach's alpha	Confiabilidad compuesta (ρ_a)	Confiabilidad compuesta (ρ_c)	Varianza promedio extraída (AVE)
Autoef_autocuidado	0,802	0,808	0,883	0,716
Autoef_confianza	0,886	0,897	0,921	0,745
Autoef_emoc	0,784	0,811	0,874	0,699

_dist				
Autoef_hab_r emoto	0,881	0,903	0,919	0,741
Autoef_soc_r em	0,810	0,821	0,874	0,635
Nat_Trabajo	0,818	0,855	0,878	0,645

Nota. Elaboración propia de las autoras.

La tabla muestra que, en todos los casos, el alfa de Cronbach estuvo por encima del umbral de 0.70, al igual que los indicadores de confiabilidad compuesta. Por su parte, la varianza promedio extraída estuvo por encima de 0.50 para todos los casos. De este modo queda establecida la validez y confiabilidad convergente de las variables reflexivas de primer orden del modelo.

A continuación, se procedió a evaluar la validez discriminante de las variables reflexivas de primer orden del modelo. La tabla 29 muestra la ratio de correlaciones Heterotrait-Monotrait (HTMT).

La tabla muestra que todas las correlaciones cruzadas de variables muestran un valor inferior de 0.90, lo cual es el umbral sugerido por Hair et al. (2021), lo cual indica que ninguna variable está midiendo lo que otra variable pretende medir.

Adicionalmente, se consideró el criterio Fornell-Larcker para evaluar la validez discriminante. En la tabla 30 se observa que todos los valores por debajo de la diagonal (correlaciones entre los constructos) son menores que sus valores correspondientes en la diagonal (raíz cuadrada del AVE de cada constructo).

A partir de estos dos criterios, queda establecida la validez discriminante del modelo de medida para las variables reflexivas.

Tabla 29

Ratio de correlaciones Heterotrait-Monotrait

	Autoef_ autocuid ado	Autoef_ confian za	Autoef_ emoc_d ist	Autoef_ hab_re moto	Autoef_ soc_re m	Nat_Tra bajo	edad	educ	exp	sex	uso_te c
Autoef_autocuidado											
Autoef_confianza	0,807										
Autoef_emoc_dist	0,763	0,778									
Autoef_hab_remoto	0,809	0,892	0,739								
Autoef_soc_rem	0,835	0,641	0,689	0,662							
Nat_Trabajo	0,497	0,583	0,52	0,583	0,494						
edad	0,09	0,201	0,207	0,212	0,053	0,183					
educ	0,141	0,173	0,16	0,188	0,135	0,206	0,674				
exp	0,114	0,231	0,225	0,241	0,132	0,209	0,82	0,658			
sex	0,04	0,057	0,153	0,028	0,192	0,116	0,064	0,016	0,053		
uso_tec	0,045	0,17	0,185	0,196	0,079	0,245	0,162	0,073	0,216	0,108	

Nota. Elaboración propia de las autoras.

Tabla 30

Criterio Fornell-Larcker

	Autoef_ autocuidado	Autoef_ confianza	Autoef_ emoc_dist	Autoef_ hab_re moto	Autoef_ soc_re m	Nat_Tra bajo	edad	educ	exp	sex	uso_tec
Autoef_ autocuidado	0,846										
Autoef_ confianza	0,679	0,863									
Autoef_ emoc_dist	0,602	0,651	0,836								
Autoef_ hab_re moto	0,686	0,792	0,616	0,861							
Autoef_ soc_re m	0,687	0,561	0,551	0,578	0,797						
Nat_Trabajo	0,414	0,527	0,422	0,516	0,415	0,803					
edad	0,067	0,193	0,185	0,194	0,018	0,179	1,000				
educ	0,081	0,168	0,141	0,177	0,126	0,198	0,674	1,000			
exp	0,101	0,222	0,201	0,223	0,117	0,205	0,820	0,658	1,000		
sex	0,035	0,054	0,131	0,019	0,172	0,114	0,064	0,016	0,053	1,000	
uso_tec	0,032	0,162	0,169	0,185	0,050	0,222	0,162	0,073	0,216	0,108	1,000

Nota. Elaboración propia de las autoras.

A continuación, se procedió a evaluar la validez de los constructos formativos del modelo. Para ello, se aplicó la técnica de remuestreo bootstrap en SmartPLS, utilizando un total de 10,000 submuestras, bajo el método de intervalo de confianza bias-corrected and accelerated (BCa), ya que proporciona estimaciones más precisas al corregir sesgos y asimetrías en la distribución de los estadísticos (Hair et al., 2021). Se empleó un nivel de significancia de 0.05 y una prueba unilateral (one-tailed), al asumirse direccionalidad en las relaciones hipotetizadas del modelo.

Una vez aplicado el algoritmo, se procedió a evaluar los pesos y cargas de los factores formativos. Hair et al. (2021) recomiendan primero evaluar la significancia de los pesos de los factores, y si estos no resultan significativos, proceder a evaluar la significancia de las cargas factoriales. No obstante, si un constructo se considera teóricamente relevante, aunque no estadísticamente significativo, se sugiere retener el constructo. En nuestro caso se decidió remover los tres primeros ítems de prácticas de calidad reducida, ya que sus pesos y cargas factoriales resultaron no significativos, y cuando se evaluó su relevancia teórica, se notó que estos tres indicadores no preguntaban por la percepción del individuo sobre sí mismo, sino sobre sus compañeros de trabajo, lo cual se puede considerar no relevante para el estudio.

Por la parte de las razones de las prácticas de calidad reducida, se eliminaron los indicadores del cinco al 10, por no resultar significativos sus pesos y cargas, y al evaluarlos teóricamente, se considera que su redacción implica el establecimiento de relaciones de causalidad con los indicadores anteriores, lo cual puede generar confusión en los encuestados, y desde el punto de vista de teoría de medición, esta asociación en la pregunta puede ser incorrecto y conducir a respuestas

erróneas. De este modo, los pesos y cargas de los indicadores formativos quedaron validados como se muestra en la tabla 31.



Tabla 31*Validación de las variables formativas de primer orden*

	VIF	Pesos externos	T	P	Cargas externas	T	P
Prac_Cal_Red_4 -> Prac_Cal_Red	2,153	0,832	1,775	0,038	0,979	5,039	0,000
Prac_Cal_Red_5 -> Prac_Cal_Red	2,400	0,318	0,620	0,268	0,819	3,472	0,000
Prac_Cal_Red_6 -> Prac_Cal_Red	2,017	-0,121	0,313	0,377	0,617	2,646	0,004
Raz_Cal_Red_1 -> Raz_Cal_Red	2,411	0,817	1,758	0,039	0,791	4,094	0,000
Raz_Cal_Red_2 -> Raz_Cal_Red	3,269	-0,688	1,403	0,080	0,514	2,339	0,010
Raz_Cal_Red_3 -> Raz_Cal_Red	2,020	0,831	3,083	0,001	0,838	4,071	0,000
Raz_Cal_Red_4 -> Raz_Cal_Red	1,966	0,020	0,073	0,471	0,531	2,851	0,002

Nota. Elaboración propia de las autoras.

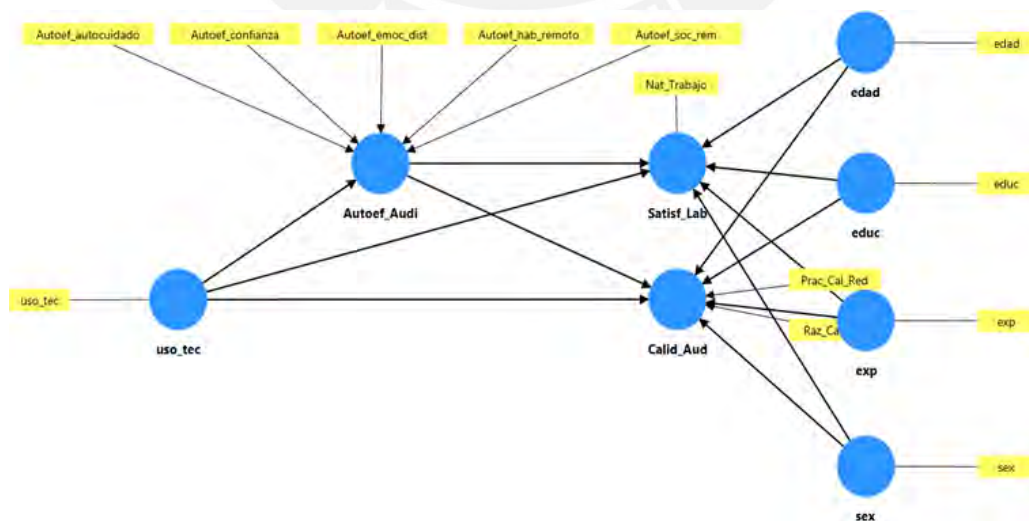
La tabla 18 también muestra el criterio del factor de inflación de la varianza (VIF), el cual no debe sobrepasar el valor de cinco. En este caso, se cumple para todos los indicadores, lo cual demuestra la no existencia de colinealidad entre los indicadores de las variables formativas. De este modo se establece la validez de las variables formativas del modelo.

b. Validación del modelo de medida de segundo orden

Para la validación del modelo de medida de segundo orden se extrajeron los valores de las variables latentes que SmartPLS computa luego de corrido su algoritmo principal, lo que permite generar un nuevo set de datos más conciso y que facilita el procesamiento del modelo al software. Con este nuevo set de datos de variables latentes, se construyó el modelo de medida de segundo orden que se muestra en la figura 4.

Figura 4

Modelo de medida de segundo orden



Nota. Elaboración propia de las autoras.

El modelo de medida de la figura 4 muestra un modelo de tipo formativo, donde las variables autoeficacia de la auditoría y la percepción de la calidad de la auditoría necesitan ser validadas como variables formativas. Para ello se aplicó la técnica de remuestreo bootstrap en SmartPLS, siguiendo los mismos criterios que en el primer modelo. La tabla 19 muestra los valores de los pesos y cargas externas de los indicadores formativos de segundo orden, así como el factor de inflación de varianza.



Tabla 32*Validación de las variables formativas de segundo orden*

	VIF	Pesos externos	T	P	Cargas externas	T	P
Autoef_autocuidado -> Autoef_Audi	2,687	-0,300	0,950	0,171	0,609	3,900	0,000
Autoef_confianza -> Autoef_Audi	3,191	0,561	2,051	0,020	0,934	13,176	0,000
Autoef_emoc_dist -> Autoef_Audi	1,983	0,152	0,777	0,219	0,721	7,256	0,000
Autoef_hab_remoto -> Autoef_Audi	3,098	0,522	2,246	0,012	0,920	12,029	0,000
Autoef_soc_rem -> Autoef_Audi	2,042	0,114	0,657	0,256	0,608	5,182	0,000
Prac_Cal_Red -> Calid_Aud	1,237	0,120	0,448	0,327	0,532	2,408	0,008
Raz_Cal_Red -> Calid_Aud	1,237	0,942	5,442	0,000	0,994	10,313	0,000

Nota. Elaboración propia de las autoras.

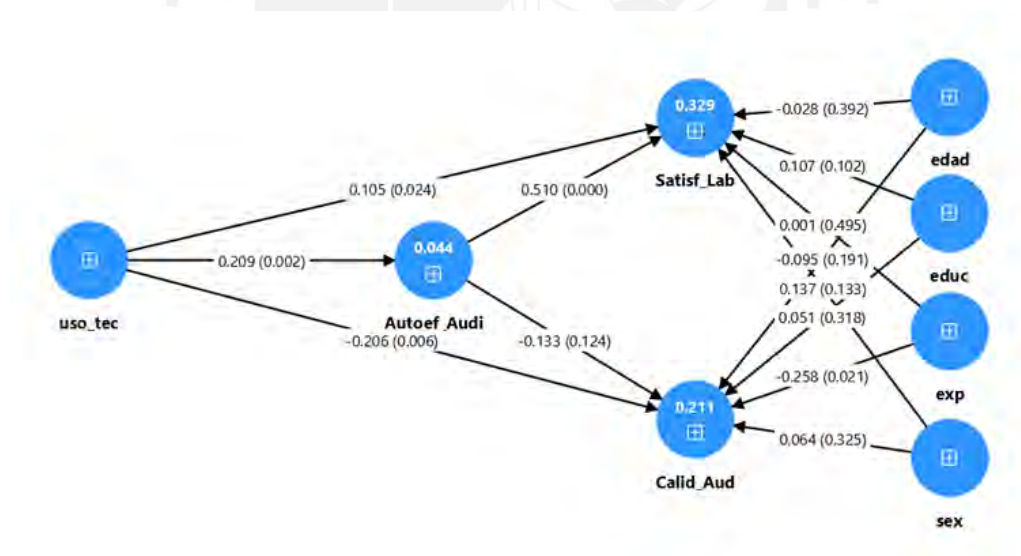
Como puede apreciarse en la tabla 32, bajo el criterio de las cargas externas, todas las variables de segundo orden resultaron ser significativas, y su VIF se encuentra por debajo del umbral de cinco. Consecuentemente, queda validado el modelo de medida de segundo orden.

c. Modelo estructural y validación de hipótesis

Una vez validado el modelo de medida, se procede a la validación del modelo estructural, el cual se muestra en la figura 5.

Figura 5

Modelo estructural



Nota. Elaboración propia de las autoras.

Para la validación del modelo estructural se aplicaron tres algoritmos de SmartPLS: el algoritmo PLS original, el algoritmo PLS-Predict, para evaluar la capacidad predictiva del modelo, y finalmente el

mismo procedimiento de remuestreo bootstrap, utilizando un total de 10,000 submuestras, bajo el método de intervalo de confianza bias-corrected and accelerated (BCa). Se empleó un nivel de significancia de 0.05 y una prueba unilateral (one-tailed), al asumirse direccionalidad en las relaciones hipotetizadas del modelo.

La tabla 33 muestra la capacidad explicativa y predictiva de las variables independientes para las variables dependientes del modelo.

Tabla 33

Capacidad explicativa y predictiva del modelo

	R-cuadrado	Q-cuadrado
Autoef_Audi	0,044	0,032
Calid_Aud	0,211	0,129
Satisf_Lab	0,329	0,028

Nota. Elaboración propia de las autoras.

La tabla muestra que, de acuerdo con Cohen (1988), el modelo tiene una capacidad explicativa muy baja para la variable autoeficacia de la auditoría, mientras que para la calidad de la auditoría la capacidad explicativa es moderada, y para la satisfacción laboral la capacidad explicativa es de moderada a alta. De este modo, se puede concluir que el modelo explica en mejor medida la variable satisfacción laboral. Desde la perspectiva de la capacidad predictiva del modelo, al ser todos los valores mayores que cero, la capacidad predictiva del modelo queda establecida.

A continuación, se procedió a la validación de las hipótesis de investigación, mediante el algoritmo de Bootstrap mencionado. La tabla 34 muestra los efectos totales, efectos directos y efectos indirectos

específicos necesarios para la evaluación de las relaciones de mediación.

Tabla 34

Resultado del análisis de mediación

	Coefficiente	Desviación estándar	T	P
Efectos indirectos				
uso_tec -> Autoef_Audi -> Calid_Aud	-0,028	0,027	1,050	0,147
uso_tec -> Autoef_Audi -> Satisf_Lab	0,107	0,044	2,440	0,007
Efectos totales				
uso_tec -> Calid_Aud	-0,234	0,080	2,908	0,002
uso_tec -> Satisf_Lab	0,210	0,066	3,196	0,001
Efectos directos				
uso_tec -> Calid_Aud	-0,206	0,081	2,537	0,006
uso_tec -> Satisf_Lab	0,105	0,053	1,970	0,024
edad -> Calid_Aud	-0,095	0,108	0,873	0,191
edad -> Satisf_Lab	-0,028	0,101	0,274	0,392
educ -> Calid_Aud	0,051	0,108	0,474	0,318
educ -> Satisf_Lab	0,107	0,084	1,273	0,102
exp -> Calid_Aud	-0,258	0,127	2,025	0,021
exp -> Satisf_Lab	0,001	0,092	0,013	0,495
sex -> Calid_Aud	0,064	0,141	0,452	0,325
sex -> Satisf_Lab	0,137	0,123	1,114	0,133

Nota. Elaboración propia de las autoras.

La tabla muestra que la única relación de mediación significativa de las dos posibles contempladas en el modelo es aquella en la que la autoeficacia de la auditoría media la relación entre el uso de tecnología y la satisfacción laboral ($\beta= 0.107$, $T= 2.440$, $P= 0.007$). Esto permite aceptar la hipótesis H4. En el caso de la mediación de la autoeficacia de la auditoría en la relación entre el uso de la tecnología y la percepción de calidad de la auditoría, la relación es no significativa ($\beta= -0.028$, $T= 1.050$, $P= 0.147$), por lo que no se acepta la hipótesis H3.

El efecto de las variables de control estuvo contenido en todos los casos, excepto para la variable experiencia profesional, la cual impacta significativamente de forma negativa la percepción de calidad de la auditoría ($\beta = -0.258$, $T = 2.025$, $P = 0.021$), lo que sugiere que en la medida en que se incrementa la experiencia, disminuye la percepción de calidad.

5.2. Prueba de hipótesis

Para la presente investigación se usó la técnica de modelado de ecuaciones estructurales con un enfoque basado en cuadrados parciales (PLS - SEM) para poder validar la relación existente entre la implementación de la auditoría remota y percepción de la calidad de la auditoría, así como la satisfacción laboral de los auditores mediadas por su autoeficacia. En las siguientes líneas, se evaluarán los resultados obtenidos para cada una de las hipótesis planteadas en este estudio.

Hipótesis 1: La implementación de la auditoría remota se relaciona negativamente con la percepción de la calidad del trabajo, por parte de los auditores en las Big Four en el país.

En base a los resultados obtenidos, la implementación de la auditoría remota tiene una relación negativa y significativa ($\beta = -0.206$, $T = 2.537$, $P = 0.006$) sobre la percepción de calidad del trabajo de auditoría. Es decir, los auditores tienden a percibir que la calidad de la auditoría disminuye cuando se realizan auditorías remotas.

Conclusión: Se valida la Hipótesis 1.

Hipótesis 2: La implementación de la auditoría remota se relaciona positivamente con la satisfacción laboral de los auditores de las firmas Big Four del Perú.

En cuanto a la variable de satisfacción laboral, indica que tiene una relación positiva con la variable independiente, pero débil ($\beta= 0.105$, $T=1.970$, $P=0.024$). Ello significa que, a mayor auditoría remota, existe una ligera tendencia a que aumente la satisfacción laboral.

Conclusión: Se valida Hipótesis 2.

H3: La implementación de la auditoría remota se relaciona positivamente con la percepción de la calidad del trabajo, en el cual la autoeficacia en los procesos de auditorías tiene un papel mediador parcial.

Por su parte, en cuanto a la mediación de la autoeficacia en los procesos en la relación entre la implementación de la auditoría remota y la percepción de la calidad tiene una relación negativa, pero no es significativa ($\beta= -0.028$, $T= 1.050$, $P= 0.147$). Es decir, los resultados obtenidos no permiten afirmar con evidencia estadística suficiente que la autoeficacia en los procesos media la relación entre la implementación de la auditoría remota y la percepción de la calidad de la misma.

Conclusión: No se valida la Hipótesis 3.

H4: La implementación de la auditoría remota se relaciona positivamente con la satisfacción laboral, en el cual la autoeficacia en los procesos de auditorías tiene un papel mediador parcial.

Por último, en cuanto al efecto de la variable mediadora de la autoeficacia en los procesos de auditoría en la relación entre la implementación de la auditoría remota y la satisfacción laboral, los resultados indican una relación positiva y significativa ($\beta= 0.107$, $T= 2.440$, $P= 0.007$). Es decir, cuando los auditores se sienten más eficaces y competentes al utilizar herramientas remotas, experimentan una mayor

satisfacción en su trabajo en el contexto de una auditoría remota.

Conclusión: Se valida la Hipótesis 4.

5.3. Discusión de resultados

Alineado con los resultados obtenidos, se observa que los auditores tienden a percibir una disminución en la calidad de la auditoría cuando esta se realiza de forma remota (H1). Este hallazgo es consistente con estudios previos, como los de Thompson (2022) y Jin et al. (2022), quienes señalan que la auditoría remota disminuye la calidad de la auditoría.

En esa línea, los resultados descriptivos de la dimensión “Prácticas de Calidad Reducida” muestran que solo el 31% de los encuestados nunca ha incurrido en prácticas RAQP (Reduced Audit Quality Practices), mientras que el resto admite haberlas realizado en algún momento durante una auditoría. Este comportamiento coincide con lo planteado por Thompson (2022), quien sostiene que los auditores que trabajan de forma remota son más propensos a este tipo de conductas RAQP, debido a la alta presión laboral y a la menor sensación de supervisión directa generada por la distancia física. Esto puede traducirse en una menor calidad del trabajo cuando se incurre en errores o faltas.

Complementado lo anterior, una de las principales condiciones que lleva a los auditores a acelerar pruebas o aplicar prácticas que reducen la calidad es la presión del tiempo. Tal como lo mencionan Castka et al. (2021), la modalidad remota puede intensificar esta presión para cumplir con los plazos establecidos para la revisión de datos y registros. En coherencia con ello, los resultados obtenidos en la dimensión “Razones de Calidad Reducida” evidencian que el 65.83% de

los 199 profesionales encuestados ha acelerado pruebas de auditoría debido a este factor, posicionando a la presión del tiempo como una de las causas más relevantes detrás de estas prácticas.

En segundo lugar, se planteó que la implementación de la auditoría remota tiene una relación positiva en la percepción de la calidad del trabajo, mediado parcialmente por la autoeficacia en los procesos de auditoría (H3); sin embargo, los resultados obtenidos rechazaron esta relación.

Para comprender ello, resulta pertinente basarnos en la Teoría de Conservación de los Recursos (COR) propuesta por Hobfoll (1989), la cual plantea que las personas buscan obtener y proteger recursos valiosos, y cuando estos se ven amenazados, se pierden o no se recuperan, se genera una negativa, independientemente de la capacidad individual. Tal como señalan Lorentzon et al. (2024), una limitación del trabajo remoto es la poca disponibilidad de reunirse de manera presencial con colegas o clientes, factor esencial para la comunicación efectiva y el escepticismo profesional del auditor. Asimismo, otro de los puntos señalados en la investigación, es que la falta de contacto presencial con el cliente puede obstaculizar el trabajo de los auditores, debido a que esto podría resultar en la omisión de la información crucial para el proceso de auditoría.

Ahora bien, en relación con la variable mediadora de autoeficacia, Hobfoll (2002, citado en Demerouti, 2025) identifica que estos recursos están clasificados en recursos sociales, personales y estructurales. Partiendo de esa premisa, el autor identifica a la autoeficacia como un recurso fundamental clave dentro de la Teoría de la Conservación de los Recursos. En este caso, aunque los auditores se perciban eficientes y en la capacidad de desarrollar los procedimientos de auditoría de la manera

correcta, la pérdida del contacto directo con el cliente y con sus colegas, así como el acceso limitado de información esencial durante el proceso de auditoría, en línea con lo mencionado en la teoría del COR, conlleva a la pérdida de recursos claves para poder llevar a cabo su trabajo de manera óptima, lo que podría desencadenar en que no se encuentren en las mejores condiciones para desarrollar su trabajo y perciban que la calidad de este no sea la mejor.

En tercer lugar, la evidencia obtenida nos lleva a validar que la implementación de la auditoría tiene una relación positiva en la satisfacción laboral de los auditores de las firmas Big Four del Perú (H2). En esa línea, los resultados obtenidos guardan relación con estudios previos analizados, como el de Rahman y Arif (2021), quienes señalan que los trabajadores se encontraban satisfechos con el trabajo realizado desde casa. Este resultado, coincide con los hallazgos realizados por Lorentzon et al. (2024), quienes identificaron que la flexibilidad de la auditoría remota les permitió experimentar a los auditores una mejora en su entorno laboral y una reducción del estrés en comparación con la auditoría completamente presencial.

Los resultados obtenidos en la dimensión de “Satisfacción laboral”, en el cual se consultó acerca del nivel de disfrute, agrado, orgullo y significado que los auditores tienen en su trabajo remoto. En este sentido, el 84% de los encuestados contestaron que están “Totalmente de acuerdo” o “De acuerdo”, siendo los niveles más altos de satisfacción, mientras que sólo el 16% mantiene un nivel neutral o de insatisfacción. Ello se apoya con lo mencionado por el autor Grant (2018), en el cual afirma que el trabajo remoto aumenta la satisfacción laboral, pues los empleados se sienten en condiciones de autonomía, confianza organizacional y productividad. Así pues, en un entorno como las firmas Big Four, la auditoría remota puede generar impactos positivos en la

satisfacción laboral de los auditores.

Por último, en base a los resultados obtenidos, la autoeficacia en los procesos de auditoría cumple un rol mediador entre la relación positiva de la implementación de la auditoría remota y la satisfacción laboral (H4).

Este hallazgo se alinea con la Teoría de la Carga Cognitiva, desarrollada por John Sweller, quien señala que cuando una persona enfrenta una tarea que demanda más recursos mentales de los que puede gestionar, se produce una sobrecarga cognitiva que afecta su desempeño (Pass et al., 2003, como se citó en Larrañaga, 2018). En ese sentido, tal como mencionan Lathabhavan y Griffiths (2024), una alta autoeficacia reduce el estrés y eleva la motivación, lo que repercute en mayores niveles de satisfacción profesional. Esto se debe a que la autoeficacia, entendida como las creencias que tiene una persona sobre su propia capacidad (Baatwah et al., 2023), les permite a los auditores enfrentar con mayor confianza los desafíos asociados a labores propias de su rol, gestionando así de forma más eficiente las demandas de recursos mentales propias de su trabajo y evitando así la sobrecarga cognitiva que puede afectar su desempeño y, en consecuencia, su satisfacción laboral.

Asimismo, las auditorías remotas han introducido una mayor flexibilidad laboral en la profesión, permitiendo a los auditores manejar sus propios horarios. Esta autonomía genera una percepción de mayor eficiencia, ya que pueden adaptar sus ritmos de trabajo y alcanzar un mejor rendimiento en sus procedimientos. Como señalan Rahman y Arif (2021), este factor contribuye a que los auditores se sientan más satisfechos con el trabajo que realizan.

5.3.1. Contribución de la investigación

Tomando como base la evidencia recabada a lo largo de la presente investigación, los resultados obtenidos tienden a percibir una disminución en la percepción de la calidad de la auditoría cuando esta se realiza de manera remota. Sin embargo, también se identificaron aspectos positivos, especialmente en lo relacionado a la satisfacción laboral, la cual podría estar directamente relacionada a las facilidades y beneficios que esta modalidad de trabajo ofrece.

Adicionalmente a ello, es importante destacar el rol de la autoeficacia en los procesos de auditoría en la presente investigación, ya que su efecto mediador muestra un impacto significativo en la relación entre la implementación de la auditoría remota y la satisfacción laboral de los auditores. Esto evidencia que, cuando los auditores se sienten capaces y confían en sus habilidades, experimentan una mayor satisfacción laboral en el contexto de las auditorías remotas.

Por su parte, es necesario destacar que, tal como se ha evidenciado, aunque el efecto mediador de la autoeficacia tiene una relación positiva y significativa en la satisfacción laboral de los auditores, no se demuestra que esta influya de manera significativa en la percepción que tienen los auditores sobre la calidad de su trabajo. Esto revela que, aunque los auditores se sientan capaces de poder realizar su trabajo de manera óptima, esto no se refleja en una mejora en cómo perciben la calidad de su labor.

En ese sentido, los hallazgos obtenidos permiten ofrecer una nueva perspectiva para que las firmas auditoras y las partes interesadas comprendan la relación que tiene la implementación de auditorías remotas en la percepción de la calidad del trabajo, así como en la satisfacción laboral de los auditores. Así pues, los resultados de la

presente investigación contribuyen a que las firmas de auditoría en el Perú identifiquen áreas claves de mejora, lo que les permitirá diseñar modelos estratégicos que los ayuden a cumplir con los estándares de calidad que el trabajo de auditoría requiere, alineados a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA).

Por último, el estudio de la satisfacción laboral en un contexto como la auditoría es un aspecto significativo, ya que, tal como se señala en Li et al. (2023), son pocos los estudios que han realizado investigaciones relacionadas a la satisfacción laboral de los auditores, y aún menos asociados en un contexto de las auditorías remotas. En esa línea, para analizarlo, se ha adoptado un marco teórico basado en la Teoría de Conservación de los Recursos y la Teoría de Cargas Cognitivas. Estas teorías permiten un análisis más profundo sobre la relación de la auditoría remota en la satisfacción laboral de los auditores, ya que, tal como señala Drew (2015), la satisfacción laboral de los auditores es un factor clave para la retención de auditores valiosos, puesto que reduce la rotación de personal dentro de las firmas de auditoría, factor esencial al momento de realizar el trabajo del mismo.

5.3.2. Limitaciones

El presente trabajo presenta ciertas limitaciones que son pertinentes de mencionar. Por un lado, la medición de la percepción de la calidad de la auditoría se realizó exclusivamente desde el punto de vista del auditor, sin tomar en cuenta a otras partes interesadas como los clientes, las entidades gubernamentales o las instituciones financieras.

Y, por otro lado, otro aspecto relevante es que el 50 % de la muestra proviene de la firma auditora Ernst & Young, lo que significa que las otras tres firmas de auditoría dentro de las Big Four no están representadas de manera equitativa. Aunque este hecho puede

justificarse por el tamaño de Ernst & Young, que es la firma de auditoría más grande en el Perú, es importante mencionar que los datos reflejan en mayor medida la realidad de Ernst & Young, lo que podría afectar la representatividad de los resultados en relación con las otras firmas de auditoría como PwC, Deloitte y KPMG.

5.3.3. Futuras líneas de investigación

Una de las preguntas más interesantes que deja esta investigación es por qué la autoeficacia influye en la satisfacción laboral, pero no tiene el mismo efecto en la percepción de la calidad del trabajo. Este resultado sugiere que ambas variables, aunque estén relacionadas con el entorno de trabajo, responden a factores distintos. Es probable que sentirse capaz y autónomo impacte directamente en el bienestar y la satisfacción del auditor, pero no necesariamente en cómo se autoevalúa la calidad del trabajo que se realiza, especialmente si este depende de condiciones externas como el acceso a información o la interacción con el cliente. A partir de esto, sería valioso que futuras investigaciones profundicen en estas diferencias, utilizando como base la teoría de la autoeficacia, o también explorando si existen otras variables que puedan estar mediando estas relaciones, como el apoyo de los supervisores, el uso adecuado de herramientas digitales o incluso el tipo de encargo que se audita.

Otro aspecto adicional para investigar es el posible efecto de la diferencia generacional entre los auditores. En los resultados se observó que quienes tienen más años de experiencia tienden a ser más críticos con la auditoría remota, lo que podría estar relacionado con su formación en métodos presenciales y su menor familiaridad con entornos digitales. En cambio, los auditores más jóvenes parecen adaptarse con mayor facilidad a esta modalidad, probablemente porque ya han desarrollado

competencias digitales desde etapas tempranas de su carrera. Se sugiere estudiar con más detalle cómo influye la edad o el perfil generacional en la percepción del trabajo remoto, pues permitiría entender mejor las dinámicas internas de los equipos y diseñar estrategias de capacitación ajustadas a cada grupo, promoviendo una mejor adaptación al cambio tecnológico dentro de las firmas auditoras.

Por último, otra línea de investigación que podría complementar este estudio sería analizar cómo perciben los clientes el trabajo de auditoría remota. Si bien esta investigación se enfocó en los auditores, es fundamental conocer también qué opinan las empresas auditadas respecto a la calidad del servicio que reciben, el nivel de comunicación, la confianza en los procedimientos realizados a distancia, y si consideran que este modelo cumple con sus expectativas. Ello permitiría tener una visión más completa de los efectos del trabajo remoto en la auditoría y se podrían mejorar los procesos, fortalecer la relación entre auditor y cliente, y asegurar que la modalidad remota no solo funcione internamente, sino también sea bien valorada por quienes reciben el servicio.

5.4. Conclusiones

La presente investigación permitió evidenciar que la implementación de la auditoría remota en las firmas Big Four en el Perú genera efectos diferenciados sobre dos variables: la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los auditores, lo que responde directamente a los objetivos y preguntas planteadas. En primer lugar, se comprobó que la auditoría remota tiene una relación negativa y significativa sobre la percepción de calidad del trabajo, lo que confirma una de las hipótesis centrales del estudio (H1). Esta percepción puede explicarse por limitaciones propias de la modalidad remota, como la

disminución de la interacción cara a cara con los clientes, la dificultad para obtener evidencia directa y oportuna, y una menor supervisión. Estas condiciones afectan el escepticismo profesional y la observación directa, los cuales son pilares fundamentales del trabajo de auditoría.

Por el contrario, los resultados también revelaron que esta modalidad tiene una relación positiva con la satisfacción laboral de los auditores, aunque moderada (H2). Esta mejora se vincula con factores como la autonomía en la gestión del tiempo, la flexibilidad para conciliar la vida personal y laboral, así como la reducción del estrés relacionado con desplazamientos físicos. Esta evidencia sugiere que los auditores no solo valoran la eficiencia operativa, sino también el bienestar emocional que aporta el trabajo remoto, lo cual responde directamente al segundo objetivo de la investigación.

En cuanto al análisis de la autoeficacia en los procesos de auditoría, se encontró que esta variable cumple una función mediadora significativa entre la auditoría remota y la satisfacción laboral (H4), pero no en la relación con la percepción de la calidad (H3). Este resultado, además de validar parcialmente las hipótesis planteadas, sugiere la siguiente distinción: la satisfacción laboral está más relacionada con las capacidades personales y la gestión del entorno, mientras que la calidad del trabajo se evalúa en función de estándares técnicos y condiciones externas, como el acceso a la evidencia, la interacción con el cliente y la posibilidad de observación directa. En ese sentido, aunque un auditor se sienta competente y autónomo, eso no garantiza que perciba su trabajo como de alta calidad, si los procesos metodológicos o el contexto en el que se encuentra es limitado.

Una conclusión adicional que es relevante mencionar es que la experiencia profesional tiene una relación inversa con la percepción de

calidad del trabajo remoto. Es decir, los auditores con mayor trayectoria tienden a ser más críticos respecto al trabajo realizado bajo esta modalidad, lo cual podría estar asociado a una mayor exposición previa a auditorías presenciales y, por tanto, a una comparación directa con estándares tradicionales. Este hallazgo sugiere una variable generacional importante que debe ser gestionada de forma estratégica, especialmente si las firmas desean consolidar el trabajo de forma híbrida o totalmente a distancia.

Finalmente, los hallazgos contribuyen a una comprensión más amplia de las variables estudiadas, pues no solo permiten conocer las implicancias de la auditoría remota en la calidad del servicio y en la satisfacción del auditor, sino que también invita a una reflexión sobre cómo adaptar y redefinir la práctica profesional en entornos digitalizados, asegurando que no se pierda el principio de calidad que constituye uno de los pilares fundamentales en la labor del auditor.

5.5. Recomendaciones

A partir de las conclusiones alcanzadas, se sugiere que las Big Four de Perú desarrollen estrategias enfocadas en fortalecer la autoeficacia de sus equipos, en especial, en el contexto del trabajo remoto. Ello implica abordar capacitaciones en las habilidades técnicas como el uso de herramientas tecnológicas, habilidades sociales para una mejor comunicación efectiva a distancia y bienestar mental para el manejo del estrés y concentración en ambientes virtuales. Ello permitirá a los auditores afrontar los desafíos en el trabajo remoto, lo cual evitará una sobrecarga cognitiva que perjudica el desempeño.

En cuanto a la calidad en auditoría remotas, se propone rediseñar los protocolos de aseguramiento, en el cual se incorporen herramientas

tecnológicas que faciliten la trazabilidad del trabajo realizado, mecanismos de revisión asincrónica entre los auditores, y reforzar los controles de supervisión digital mediante plataformas colaborativas seguras. Ello contribuirá a prevenir prácticas que comprometan la integridad y confiabilidad del trabajo de auditoría, lo cual aumentará la percepción de calidad.

De igual forma, se recomienda desarrollar un modelo híbrido de auditoría, en el cual se determinen en qué fases del trabajo se puede realizar de forma remota y cuáles necesariamente requiere presencialidad. Para ello, se debe evaluar la complejidad del encargo, el tipo de cliente, los procedimientos de auditorías que se realizan y los riesgos asociados. Esto permitirá maximizar los beneficios percibidos en cuanto a la satisfacción laboral, sin comprometer la calidad de la auditoría.

Por último, se recomienda realizar investigaciones adicionales para analizar si otras variables mediadoras interfieren en la relación entre la percepción de calidad y la implementación de la auditoría remota. Así pues, al aplicar estas recomendaciones de forma estratégica, permitirán afrontar los desafíos del entorno digital sin comprometer la percepción de calidad del trabajo ni la satisfacción laboral de los auditores. Además, su incorporación podría facilitar una implementación más eficiente de auditorías remotas, permitiendo incluso la colaboración con auditores de otros países o la realización de auditorías para clientes ubicados en el extranjero, ampliando así el alcance y la proyección internacional del trabajo del auditor en el Perú

Referencias bibliográficas

- Adler, S. J., Sharma, P. N., & Radomir, L. (2023). Toward open science in PLSSEM: Assessing the state of the art and future perspectives. *Journal of Business Research*, 169, 114291. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114291>
- Association of Chartered Certified Accountants. (2023a). *Risk understanding the entity and its environment*. ACCA. <https://www.accaglobal.com/gb/en/student/exam-support-resources/professional-exams-study-resources/p7/technical-articles/risk-understanding-entity.html>
- Association of Chartered Certified Accountants. (2023b). *Audit risk*. ACCA. <https://www.accaglobal.com/gb/en/student/exam-support-resources/professional-exams-study-resources/p7/technical-articles/audit-risk.html>
- Bailey, C. D., Dalton, D. W., Harp, N. L., & Phillips, T. J., Jr. (2024). Socializing remote newcomers in public accounting: Challenges and best practices from the perspective of experienced Big 4 professionals. *Accounting Horizons*, 38(2), 27-43. <https://doi.org/10.2308/HORIZONS-2022-124>
- Baret, C., Halt, I., & Picq, T. (2006). Management et réseaux sociaux. Jeux d'ombre et de lumière sur les organisations. *Revue française de gestion*, 32(163), 93-106. https://www.researchgate.net/publication/41220956_Management_et_reseaux_sociaux_Jeux_d'ombre_et_de_lumiere_sur_les_organisations

- Beck, M., Gunn, J., & Hallman, N. (2019). The geographic decentralization of audit firms and audit quality. *Journal of Accounting and Economics*, 68(1), 1. <https://doi.org/10.1016/j.jacceco.2019.101234>
- Benaissa, I., & Hachicha, A. (2021). Impact of COVID-19 on employees' perceptions of human resource management practices: A study of hotels in the Tunisian context. *Journal of Human Resource Management Research*, 2021, 857780. <https://doi.org/10.5171/2021.857780>
- Bhattacharjee, S., Hillison, S. M., & Malone, C. L. (2024). Auditing from a distance: The impact of remote auditing and supervisor monitoring on analytical procedures judgments. *The Accounting Review*, 99(5), 123–146. <https://doi.org/10.2308/TAR-2020-0565>
- Blaszczyk, M., Popović, M., Zajdel, K., & Zajdel, R. (2023). Implications of the COVID-19 pandemic on the organization of remote work in IT companies: The managers' perspective. *Sustainability*, 15(15), 12049. <https://doi.org/10.3390/su151512049>
- Baatwah, S. R., Al-Ansi, A. A., Almoataz, E. S., & Salleh, Z. (2023). Self-efficacy, remote audit proficiency, effort, and performance in the COVID-19 crisis: An auditor's perspective. *Managerial Auditing Journal*, 38(6), 832-862. <https://doi.org/10.1108/MAJ-05-2022-3570>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.

<https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 57–67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>

Buonomo, I., De Vincenzi, C., Pansini, M., D'Anna, F., & Benevene, P. (2024). Feeling supported as a remote worker: The role of support from leaders and colleagues and job satisfaction in promoting employees' work–life balance. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 21*(770). <https://doi.org/10.3390/ijerph21060770>

Buonomo, I., Ferrara, B., Pansini, M., & Benevene, P. (2023). Job satisfaction and perceived structural support in remote working conditions—The role of a sense of community at work. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 20*(13), 6205. <https://doi.org/10.3390/ijerph20136205>

Castka, P., Zhao, X., Bremer, P., Wood, L., & Miroso, M. (2021). *Remote auditing and assessment during the COVID-19 pandemic in New Zealand and China: Learnings from the Food Industry and Guidance for the Future*. A report for New Zealand China Food Protection Network, Wellington, New Zealand. <https://hdl.handle.net/10092/102272>

Catlin, R., & Watkins, C. (2021). *Agile auditing in the “new normal” environment (remote auditing)*. Wiley. <https://onlinelibrary-wiley-com.ezproxybib.pucp.edu.pe/doi/epdf/10.1002/9781119693529.ch>

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd Edition)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.

Cohen, J., Cohen, P., West, S.G., & Aiken, L.S. (2003). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences (3rd edition)*. Mahwah, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.

Cruz, G. (2022). *Auditoría remota y su eficiencia en el desarrollo del servicio de auditoría externa en la provincia Trujillo, período 2020-2021*. [Tesis para obtener Título Profesional, Universidad Nacional de Trujillo].

<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d6812219-00bc-4667-9d2b-337f9199b3ee/content>

Cruz, K., Fernández, F., & Saavedra, I. (2022). *Las competencias individuales de autoeficacia, autonomía y gestión del tiempo y su influencia sobre el desempeño laboral de trabajadores a distancia* [Tesis de maestría, Universidad ESAN. Escuela de Administración de Negocios para Graduados]. Repositorio Institucional Universidad ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/3108>

Curi, J. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral mediante el trabajo remoto: Caso Intendencia Lima Metropolitana – SUNAFIL Perú, 2020-2021*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/25527>

Delfino, GF & van der Kolk, B. (2021). Trabajo remoto, cambios en el

control de gestión y respuestas de los empleados durante la crisis del COVID-19. *Revista de Contabilidad, Auditoría y Responsabilidad*, 34(6), 1376-1387. [https://doi-org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1108/AAAJ-06-2020-4657](https://doi.org.ezproxybib.pucp.edu.pe/10.1108/AAAJ-06-2020-4657)

Delgado, B., Mosquera, D., Mendoza, A., & Peña, G. (2022). *Cambios en la satisfacción laboral y su relación con la adopción del trabajo remoto después de la pandemia del COVID19*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Recursos Humanos, Universidad Continental]. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.10>

Deloitte. (2020). *Internal audit considerations in response to COVID-19*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uk/Documents/audit/deloitte-uk-internal-audit-response-to-covid-19.pdf>

Demerouti, E. (2025). Job demands-resources and conservation of resources theories: How do they help to explain employee well-being and future job design? *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2025.115296>

Drew, J. (2015). Staffing issues surge to the forefront of accounting firm concerns. *Journal of Accountancy*. <https://www.journalofaccountancy.com/news/2015/jun/accounting-firm-issues-201512451/#:~:text=The%20staffing%20issues%20echo%20the,with%20more%20than%20one%20professional.>

Eulerich, M., Wagener, M., & Wood, D. (2022). Evidence on Internal Audit Quality from Transitioning to Remote Audits because of COVID-19.

Journal of Information Systems 1, 36(3), 219–234.
<https://doi.org/10.2308/ISYS-2021-021>

Farcane, N., Bunget, O., Blidisel, R., Dumitrescu, A., Deliu, D., Bogdan, O., & Burca, V. (2022). Auditors' perceptions on work adaptability in remote audit: a COVID-19 perspective. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 36(1), 422–459.
<https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2077789>

Ferrer, P. (2022). *Trabajo remoto y rendimiento laboral en un organismo del Poder Ejecutivo, 2022*. [Tesis para optar el título profesional de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100134/Ferrer_MPE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.

Gómez García, L., Castañeda Moreano, R., & Ruiz Távara, E. (2024). *Guía de investigación en ciencias contables*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://investigacion.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2024/04/Guia-de-Investigacion-Facultad-de-Ciencias-Contables.pdf>

Gonthier - Besacier, N., Hottegindre, G., & Fine - Falcy, S. (2016). *Audit Quality Perception: Beyond the "Role - Perception Gap"*. *International Journal of Auditing*, 20(3), 215–223.
<https://doi.org/10.1111/ijau.12066>

Grant, C. A., Wallace, L. M., Spurgeon, P. C., Tramontano, C., &

- Charalampous, M. (2018). Construction and initial validation of the E-Work life scale to measure remote e-working. *Employee Relations*, 41(1), 16–33.
https://www.researchgate.net/publication/328625093_Construction_and_initial_validation_of_the_E-Work_Life_Scale_to_measure_remote_e-working
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer Nature.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista Lucio, P. (2013). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill Education
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
- International Accreditation Forum. (2018). *IAF MD 4:2018. Mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for audit/evaluation purposes* (No. 2).
<https://cdn.fs.teachablecdn.com/0KTHd80T9WnqbD8nxgHk>
- International Organization for Standardization. (2018). *ISO 19011:2018. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión* (3rd ed.).
<https://uadeo.mx/wp-content/uploads/2020/11/NORMA-ISO-19011-2018.pdf>
- Jin, Y., Tian, G., Wu, D., & Xin, X. (2022). *Remote auditing and audit quality: Evidence from the field*. SSRN.

<http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4076612>

Knechel, W. R. (2016). Audit quality and regulation. *International Journal of Auditing*, 20(3), 215–223. <https://doi.org/10.1111/ijau.12077>

Konig, J. (2023). *Auditoría remota: requisitos previos, oportunidades y limitaciones*. DQS Global. <https://www.dqsglobal.com/es-mx/aprenda/centro-de-conocimientos-dqs/auditoria-remota-requisitos-previos,-oportunidades-y-limitaciones>

Lamovšek, A., Radević, I., Mohammed, S. S., & Černe, M. (2025). Beyond the office walls: Work design configurations for task performance across on-site, hybrid and remote forms of work. *Information Systems Journal*, 35(1), 279–321. <https://doi.org/10.1111/isj.12542>

Larrañaga Recart, A. (2018). *Evaluación de carga cognitiva y estado emocional mediante sensores psico-fisiológicos en tareas de redacción* [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/152158/Evaluaci%C3%B3n-de-carga-cognitiva-y-estado-emocional-mediante-sensores-psico-fisiologicos-en-tareas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lathabhavan, R., & Griffiths, M.D. (2024). Antecedents and job outcomes from a self-efficacy perspective while working from home among professionals during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Manpower*, 45(2), 217-236. <https://doi.pucp.elogim.com/10.1108/IJM-04-2022-0185>

La Torre, M., Odar, M., Rojas, J., Rafael, M., & Paico Chavesta, S. (2007).

Métodos y técnicas de recolección de datos [Proyecto de investigación]. Dirección de Investigación, Escuela Profesional de Enfermería, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://intranet.usat.edu.pe/campusvirtual/inv/28/40176/investigacion1469.pdf>

Li, Y., Goel, S., & Williams, K. (2024). Remote audit quality, audit efficiency, and auditors' job satisfaction: Implications for audit firms and external auditors. *Current Issues in Auditing*. <https://doi.org/10.2308/CIIA-2023-033>

Li, Y., Goel, S., & Williams, K. (2023). Impact of remote audit on audit quality, audit efficiency, and auditors' job satisfaction. *International Journal of Auditing*, 27(2), 130–149. <https://doi.org/10.1111/ijau.12306>

Llumiguano, M., Gavilánez, C., & Chávez, C. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2723>

Lorentzon, J.I., Fotoh, L.E., & Mugwira, T. (2024). Remote auditing and its impacts on auditors' work and work-life balance: auditors' perceptions and implications. *Accounting Research Journal*, 37(1), 1–18. <https://doi.pucp.elogim.com/10.1108/ARJ-06-2023-0158>

Margret Stehrer, R., & Paunov, C. (2016). The Impact of Digitalization on

the Audit Profession: A Focus on Peru. *International Journal of Auditing*, 20(1), 66-86. <https://doi.org/10.1111/ijau.12066>

Marin, R. (2021). Implementation of telework in the European Union. *Journal of Human Resources Management Research*, 2021, Article ID 857780. <https://doi.org/10.5171/2021.857780>

Mendez, T., & Flores, A. (2023). *Retos en la adopción de la inteligencia artificial en el área de cumplimiento tributario de las Big Four en Perú*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/670993/Mendez_HT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morán Vilcherrez, M. (2020). El enfoque de la auditoría en el entorno de la era digital y la inteligencia artificial. *Revista La Junta*, 3(2), 15–41. <https://doi.org/10.53641/junta.v3i2.54>

Pincus, K. V., Bernardi, R. A., & Ludwig, S. E. (1999). Audit effectiveness versus audit efficiency: Are the two in conflict? *International Journal of Auditing*, 3(2), 121–133. <https://doi.org/10.1111/1099-1123.00053>

PricewaterhouseCoopers. (2021). *Business needs a tighter strategy for remote work*. <https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/business-transformation/library/covid-19-us-remote-work-survey.html>

Rahman, K. & Arif, M. (2020). Working from home during the COVID-19 pandemic: Satisfaction, challenges and productivity of employees.

International Journal of Trade and Commerce - IIART, 9(2), 282-294. https://www.researchgate.net/profile/Sudhir-Yadav-Phd/publication/349303260_IIARTC_V9_N2_EDITION/links/6029481ca6fdcc37a827815f/IIARTC-V9-N2-EDITION.pdf#page=48

Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J.-M. (2022), SmartPLS 4, SmartPLS GmbH, Oststeinbek, available at: <http://www.smartpls.com>.

Robles, C. (2019). *La auditoría financiera y su incidencia en la optimización de los procesos contables de una empresa de outsourcing ubicada en el distrito de Chorrillos - 2019*. [Tesis para obtener el Título Profesional, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/976/Robles%20Del%20Pino%2c%20Claudia%20Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, I. (2023). *El impacto del trabajo remoto en los auditores*. Auditool. <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/el-impacto-del-trabajo-remoto-en-los-auditores#:~:text=Problemas%20de%20acceso%20y%20seguridad,su%20trabajo%20de%20manera%20efectiva>.

Rojas, L. (2021). *Gestión del trabajo remoto y el desempeño laboral en la Biblioteca Nacional del Perú - 2020*. [Tesis para optar el Título Profesional, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53992/Rojas_LCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero, R., Choquehuanca, G., Cahuana, N., & Vega, P. (2023). Auditoría por teletrabajo y su influencia en la optimización de los servicios de

auditoría externa. *ULEAM Bahía Magazine (UBM) E-ISSN 2600-6006*, 4(7), 84–98.
https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/371

Schmidt, S. (2007). The relationship between satisfaction with workplace training and overall job satisfaction. *Human Resource Development Quarterly*, 18(4), 481–498. <https://doi.org/10.1002/hrdq.1216>

Soper, D.S. (2024). *A-priori Sample Size Calculator for Multiple Regression* [Software]. <https://www.danielsoper.com/statcalc>.

Staples, D., Hulland, J., & Higgins, C. (1999). A Self-Efficacy Theory Explanation for the Management of Remote Workers in Virtual Organizations. *Organization Science*, 10(6), 758–776.
<https://doi.org/10.1287/orsc.10.6.758>

Sweller, J. (1988). Cognitive Load During Problem Solving: Effects on Learning. *Cognitive Science*, 12(2), 257-285.
https://doi.org/10.1207/s15516709cog1202_4

Teeter, R., Alles, M., & Vasarhelyi, M. (2010). The remote audit. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, 7(1), 73–88.
<https://doi.org/10.2308/jeta.2010.7.1.73>

Tramontano, C., Grant, C., & Clarke, C. (2021). Development and validation of the e-Work Self-Efficacy Scale to assess digital competencies in remote working. *Computers in Human Behavior Reports*, 4, 100129. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100129>

Thompson, K. (2022). *Out of office: Examining how remote auditing can affect audit quality*. <https://scholarcommons.sc.edu/etd/6846/>

Yang, L., Holtz, D., & Jaffe, S. (2022). The effects of remote work on collaboration among information workers. *Nature Human Behaviour*, 6(1), 43–54. <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01196->



Anexo 1: Aprobación del Comité de Ética

Vicerrectorado
de Investigación

Comité de Ética de la Investigación
para Ciencias Sociales, Humanas y Artes



CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Número de constancia: 204-2024-CEI-CCSSHyaA/PUCP

Fecha de emisión: 06/12/2024

Estimadas Cielo Moncada y Jennifer Villalobos:

El día 05/12/2024, el Comité de Ética de la Investigación para Ciencias Sociales, Humanas y Artes (CEI-CCSSHyaA) revisó la siguiente solicitud:

Título del proyecto: La influencia de la eficiencia de los procesos de auditorías en la relación entre el grado de implementación de la auditoría remota y la percepción de calidad, así como la satisfacción laboral de los auditores en las Big Four del Perú en el 2025

Investigador: Cielo Celeste Moncada Tillca
Jennifer Giovanna Villalobos Calle

Número de solicitud: OET-N-265-2024

Tipo de evaluación: Completa

Documentos revisados:

1. Carta de solicitud de evaluación ética
2. Declaración de compromiso con los principios éticos
3. Lista de verificación sobre la aplicación de los principios éticos
4. Proyecto de investigación
5. Lista de verificación sobre medidas de seguridad y prevención contra la Covid19
6. Protocolo de consentimiento informado para encuestas

Considerando el cumplimiento de los principios y/o consideraciones éticas establecidas en su Reglamento, el CEI-CCSSHyaA aprueba el proyecto en referencia. La aprobación tiene vigencia desde la emisión del presente documento hasta el 06/06/2026.

El desarrollo de esta investigación solo podrá llevarse a cabo en los términos en los que se ha indicado en la documentación presentada y bajo la conducción del investigador principal a partir del día siguiente de contar con la aprobación ética respectiva. Cualquier modificación que desee realizarse al proyecto de investigación evaluado debe ser comunicada a la Secretaría Técnica del CEI-CCSSHyaA vía proceso de enmienda, antes de la realización de la misma. El investigador tiene, además, la obligación de presentar un informe de avances cada seis (6) meses, y un informe de cierre al término de la investigación. Asimismo, si surgieran eventos inesperados o desviaciones en el protocolo de investigación, el investigador está obligado a reportarlas al CEI-CCSSHyaA.

En caso de requerir una renovación, los investigadores deberán solicitarla con una anticipación de 30 días al vencimiento de la vigencia de su aprobación.

Cordialmente,

PhD. Mario Marcelló Pasco Dalla Porta
Presidente
Comité de Ética de la Investigación para
Ciencias Sociales, Humanas y Artes

Anexo 2: Protocolo de consentimiento informado para encuestas

Título del estudio: “La influencia de la eficiencia de los procesos de auditorías en la relación entre el grado de implementación de la auditoría remota y la percepción de calidad, así como la satisfacción laboral de los auditores en las Big Four del Perú en el 2025”

Estimado participante,

Lo invitamos a participar en nuestro estudio. Antes de tomar una decisión, es fundamental que comprenda el propósito de esta investigación y lo que implicará su participación. Este proyecto es elaborado y dirigido por Cielo Celeste Moncada Tillca y Jennifer Giovanna Villalobos Calle, tesis de pregrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Esta tesis es supervisada por el magíster Raúl Sergio Del Pozo Rivas, auditor con más de veinte años de experiencia en firmas de auditoría, así como por el doctor en ciencias económicas Luis Demetrio Gómez García; ambos profesores a tiempo completo de la Facultad de Ciencias Contables de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El objetivo de la investigación es determinar de qué manera el grado de implementación de la auditoría remota impacta en la percepción de la calidad del trabajo y la satisfacción laboral de los auditores, mediada por su autoeficacia en los procesos de auditorías en las Big Four del Perú en el 2025. Se espera como producto de este estudio la tesis de los estudiantes, así como la publicación de artículos académicos en revistas especializadas, con el propósito de difundir de manera amplia los hallazgos obtenidos durante la investigación.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Usted tiene el derecho de abstenerse de responder cualquier pregunta específica que le genere incomodidad, sin necesidad de justificar su

decisión. Además, puede interrumpir su participación en la encuesta o retirarse del estudio en cualquier momento, sin que esto le ocasione ningún tipo de perjuicio.

Para proteger su integridad como participante, se implementarán medidas de protección de datos y confidencialidad estrictas, garantizando que ninguna otra persona estudiada conozca la identidad suya ni de ningún otro de los participantes. Por esta razón, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta del resto de los participantes de la muestra, y en ninguno de los resultados previstos de la investigación se mencionará a usted o algún otro participante de forma específica. Los datos recogidos se procesarán de forma agregada y estadísticamente para la elaboración de los resultados antes señalados.

La información será accesible únicamente por los tesisistas y los asesores de tesis. Una vez completada la captura de los datos de la muestra, se descargará el Excel correspondiente, del que se eliminará la información personal de los encuestados. Se generará una lista de participantes para la devolución de resultados sin asociación a la data, y el formulario original será eliminado de la nube.

Cuando finalmente los datos sean procesados, el Excel con la data original y no asociada a los participantes será almacenada en la computadora de la Universidad de uno de los asesores de tesis de los estudiantes y custodiada mediante contraseña del ordenador y de la carpeta específica por un período de cinco años desde la publicación de la tesis. La lista de participantes será eliminada del ordenador una vez se haya realizado la devolución de resultados. Todos los datos proporcionados en la presente investigación estarán protegidos bajo la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

La devolución de resultados en agradecimiento por su participación se

hará mediante el envío a su correo electrónico de un informe contentivo de los resultados del estudio. El correo se enviará en copia oculta, de forma tal que ningún participante pueda identificar al resto de los participantes. Su correo electrónico será empleado solo con esta finalidad, y no será conservado para ningún otro uso.

Para su participación, se le solicita responder a una breve encuesta vinculada a su ejercicio profesional como auditor. Está diseñado para realizarse de forma virtual e individual en un tiempo estimado de 20 minutos, completando el presente formulario de Google. Su participación en este estudio supone un riesgo mínimo para usted, pudiendo generar estrés o ansiedad por tratar de tomar la mejor decisión posible en la situación entregada, y la fatiga o aburrimiento de tener que llenar un cuestionario después de la resolución de la situación, si padece de alguno de estos riesgos al responder el cuestionario se le recomienda tomarse un descanso y retomarlo cuando se sienta mejor. Por otra parte, recalamos que el cuestionario final ha sido empleado por otros investigadores en diferentes contextos y es ampliamente aceptado por la comunidad científica, y su llenado es relativamente fácil. No obstante, si en algún momento, mientras responde a la situación planteada o llena el cuestionario, usted desea interrumpir su participación en el estudio, puede hacerlo, pues su participación es completamente voluntaria y ello no le generará ningún perjuicio. Además, puede abstenerse de responder cualquier pregunta específica si así lo desea, sin que esto afecte su participación general en el estudio. Asimismo, tiene la libertad de dejar de responder la encuesta por completo en cualquier momento.

Si tuviera alguna duda o consulta sobre la investigación, puede comunicarse con los investigadores en los siguientes correos electrónicos: Cielo Celeste Moncada Tillca: cielo.moncadat@pucp.edu.pe y Jennifer Giovanna Villalobos Calle:

jgvillalobos@pucp.edu.pe. Asimismo, para consultas sobre aspectos vinculados al cumplimiento ético de la investigación, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad, al correo etica.investigacion@pucp.edu.pe.

Teniendo en cuenta lo anterior y si está de acuerdo en participar del estudio, le pedimos exprese su consentimiento de formar parte de la investigación. Para proceder, le solicitamos que firme y feche este formulario de consentimiento en el espacio indicado a continuación, como confirmación de que ha leído y comprendido la información proporcionada. Si prefiere no firmar, puede manifestar su consentimiento colocando una “X” o escribiendo la frase “Acepto” en el espacio correspondiente.

Firma del participante o expresión de aceptación

Fecha

Le agradecemos por considerar su participación en este estudio.

Atentamente,

Cielo Celeste Moncada Tillca

Jennifer Giovanna Villalobos Calle

ANEXO 3: Cuestionario

Sección A: Información demográfica

1. ¿Cuál es su edad?
2. ¿Cuál es su sexo?
 - a. Femenino
 - b. Masculino
3. ¿Cuál es su nivel educacional?
 - a. Técnico
 - b. Universitario
 - c. Bachiller
 - d. Titulado
 - e. Maestría
 - f. Doctorado
4. ¿En qué firma de auditoría trabaja?
 - a. PWC
 - b. EY
 - c. KPMG
 - d. Deloitte
5. ¿En qué posición se desempeña actualmente?
 - a. Asistente
 - b. Encargado
 - c. Senior
 - d. Gerente
 - e. Gerente Senior
 - f. Socio
6. ¿Cuántos años de experiencia profesional en Auditoría tiene?
 - a. Menos de 1
 - b. 2
 - c. 3

- d. 4
- e. 5
- f. 6
- g. 7
- h. 8
- i. 9
- j. Más de 10

Sección B: Implementación de la Auditoría Remota

7. ¿En qué grado realiza su trabajo de forma remota?

- a. 7 días por semana de forma remota
- b. 5 o 6 días por semana de forma remota
- c. 3 o 4 días por semana de forma remota
- d. 1 o 2 días por semana de forma remota
- e. Ningún día de forma remota

8	¿Qué herramientas de información y comunicación utiliza para desarrollar el trabajo de forma remota? Marca tantas herramientas como actualmente emplee.	
	Correo electrónico	
	Teléfono	
	Videoconferencias (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet)	
	Plataformas de gestión de auditoría (Canvas, KPMG Clara, Aura, Deloitte Omnia, Deloitte Levvia)	
	Plataformas de colaboración con los clientes (EY Canva Client Portal, KPMG Clara Client Collaboration, PWC Connect, Deloitte Connect)	

	Plataformas de colaboración en línea (Google Drive, Dropbox, OneDrive)	
	Tecnologías para recorridos virtuales (Permite observar las operaciones y entornos sin estar físicamente)	
	Herramienta de análisis de datos (Idea, Power Bi, Tableau)	
	Inteligencia artificial	
	Virtual Private Network (VPN)	

Sección C: Percepción de la calidad

1= Nunca	2= Rara vez	3= A veces	4= Frecuentemente	5= Casi siempre
----------	-------------	------------	-------------------	-----------------

9	¿Con qué frecuencia observa que sus compañeros realizan pruebas de auditoría de las siguientes maneras?					
	Excluyendo elementos que podrían ser poco relevantes o problemáticos en una muestra	1	2	3	4	5
	Realizando pruebas solo en una parte seleccionada de la muestra total	1	2	3	4	5
	Considerando evidencia de auditoría con cierto grado de incertidumbre	1	2	3	4	5
10	¿Con qué frecuencia considera que ha realizado pruebas de auditoría de las siguientes maneras?					
	Excluyendo elementos que podrían ser poco relevantes o problemáticos en una muestra	1	2	3	4	5
	Realizando pruebas solo en una parte seleccionada de la muestra total	1	2	3	4	5

	Considerando evidencia de auditoría con cierto grado de incertidumbre	1	2	3	4	5
11	¿Alguna vez ha acelerado las pruebas de auditoría utilizando algunos métodos sugeridos en la pregunta anterior por alguna de las siguientes razones?					
	Presión del tiempo	1	2	3	4	5
	Presupuesto	1	2	3	4	5
	El trabajo es aburrido	1	2	3	4	5
	El trabajo es de bajo riesgo	1	2	3	4	5
12	¿En qué área de la auditoría ha acelerado las pruebas utilizando alguno de los métodos sugeridos en las preguntas anteriores?					
	Pruebas de cumplimiento	1	2	3	4	5
	Inventario	1	2	3	4	5
	Cuentas por pagar	1	2	3	4	5
	Cuentas por cobrar	1	2	3	4	5
	Efectivo y equivalente de efectivo	1	2	3	4	5
	Finalización de la auditoría	1	2	3	4	5

Sección D: Autoeficacia en los procesos de Auditoría

1= Totalmente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4= De acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

13	¿Gestiona sus tareas, incluso cuando no le han dicho explícitamente lo que se espera de usted?	1	2	3	4	5
14	¿Gestiona eficazmente su tiempo, incluso si tiene que compaginar sus compromisos personales y profesionales?	1	2	3	4	5
15	¿Organiza sus actividades, a pesar de las distracciones de su entorno?	1	2	3	4	5
16	¿Planifica sus actividades de manera efectiva, a pesar de las interrupciones que se puedan presentar?	1	2	3	4	5
17	¿Realiza sus tareas, incluso con una supervisión mínima?	1	2	3	4	5
18	¿Autogestiona su tiempo asegurándose de completar sus tareas a tiempo y con un alto nivel de calidad?	1	2	3	4	5
19	¿Cumple constantemente las normas y políticas de la organización, incluso cuando un atajo podría ayudarle a completar sus tareas más rápidamente?	1	2	3	4	5
20	¿Genera confianza y seguridad en otras personas incluso si no las conoce en persona antes?	1	2	3	4	5
21	¿Usted es capaz de identificar cuando el uso de la tecnología está afectando su bienestar, incluso si está muy concentrado en su trabajo?	1	2	3	4	5
22	¿Suele tomar medidas cuando siente que estar "siempre conectado" está afectando su bienestar?	1	2	3	4	5
23	¿Utiliza estrategias de afrontamiento para manejar de manera eficaz los períodos de alta carga de trabajo?	1	2	3	4	5

24	¿Adapta su espacio de trabajo según la tarea que está realizando para mejorar su productividad y bienestar?	1	2	3	4	5
25	¿Tiene acceso a una variedad de apoyos sociales cuando necesita ayuda con su trabajo o asuntos personales?	1	2	3	4	5
26	¿Suele utilizar una variedad de herramientas de comunicación digital para establecer rápidamente relaciones con los demás?	1	2	3	4	5
27	¿Utiliza varias herramientas de redes sociales para fortalecer sus relaciones laborales?	1	2	3	4	5
28	¿Usted se dedica a construir redes, incluso virtuales, con diferentes grupos de personas?	1	2	3	4	5
29	¿Usted se siente capaz de evitar la soledad cuando no tiene contacto social regular con sus compañeros?	1	2	3	4	5
30	¿Usted se siente capaz de manejar la ansiedad al recibir notificaciones de trabajo fuera del horario laboral?	1	2	3	4	5
31	¿Gestiona su horario de trabajo de acuerdo con sus propias preferencias, sin experimentar sentimientos de culpa por no estar disponible cuando otros compañeros lo están?	1	2	3	4	5
32	¿Se preocupa por si sus compañeros dudan de que realmente usted está trabajando?	1	2	3	4	5

Sección E: Satisfacción Laboral

1= Muy poco	2= Poco	3= Moderado	4= Bastante	5= Mucho
-------------	---------	-------------	-------------	----------

33	¿En qué medida disfruta realizar sus tareas laborales diarias de manera remota?	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

34	¿Qué tan agradable considera que es su trabajo en general?	1	2	3	4	5
35	¿Qué tan orgulloso(a) se siente al realizar su trabajo?	1	2	3	4	5
36	¿Qué tan significativo considera que es el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5

