



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación en Lima Metropolitana, 2026.”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
**Bachiller en Diseño Estratégico e Innovación**  
**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Castañeda Julca, Daniel Josue - Diseño Estratégico e Innovación  
Linares Puell, Karlo Andre - Administración y Dirección de Negocios  
Polick Reyna, William Daniel - Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR:**

Velasquez Tapullima, Pedro Alfonso

LIMA, PERÚ

2026

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Velasquez Tapullima, Pedro Alfonso

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Ortiz Clarke, Dafne Ivette

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

Huertas Valladares, Eduardo José

## INFORME TURNITIN

### Teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación ...

My Files  
My Files  
Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::30163:567171332

Fecha de entrega  
13 mar 2026, 9:07 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
13 mar 2026, 9:25 a.m. GMT-5

Nombre del archivo  
Teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de tra....docx

Tamaño del archivo  
6,1 MB

116 páginas

19.048 palabras

111.355 caracteres

Página 1 de 123 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::30163:567171332

Página 2 de 123 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::30163:567171332

## 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

#### Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 10% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## DEDICATORIA

Este logro se lo dedico a Dios; muchas gracias

por toda tu generosidad y bondad hacia mí.

Y a mi niño interior porque su felicidad es mi felicidad.

**Karlo Andre Linares Puell**

A mi familia, por ser la fuente de inspiración constante

que dio sentido a este esfuerzo.

**William Daniel Polick Reyna**

A la perseverancia que da forma al sentido

cuando el camino no es evidente.

**Daniel Josue Castañeda Julca**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia, y especialmente a mi madre y mi abuela,  
gracias por estar ahí; mi vida está bendecida.

**Karlo Andre Linares Puell**

Expreso mi gratitud al Dr. Pedro Alfonso Velasquez Tapullima  
por su tiempo, disposición y por facilitarme las herramientas  
necesarias para la culminación exitosa de esta tesis.

**William Daniel Polick Reyna**

A todos los que se quedaron en el camino,  
porque incluso su partida enseñó la dirección.

**Daniel Josue Castañeda Julca**

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTOS .....	5
RESUMEN .....	12
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	17
1.1. Título del Proyecto.....	17
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario .....	17
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación.....	18
1.4 Alcance de la solución .....	19
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	20
2.1 Descripción de la realidad problemática .....	20
2.1.2 Formulación del problema.....	22
2.1.3 Objetivos de investigación.....	22
2.1.4 Justificación de la investigación .....	23
2.1.5. Limitaciones de la investigación .....	25
2.1.6. Viabilidad de la investigación .....	25
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL .....	26
3.1. Antecedentes de la investigación .....	26
3.1.1. Antecedentes nacionales.....	26
3.1.2. Antecedentes internacionales.....	27

3.2. Marco teórico .....	28
3.2.1. Teletrabajo .....	29
3.2.2 Satisfacción laboral .....	31
3.3. Definición de términos básicos.....	34
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	39
4.1. Formulación de hipótesis .....	39
4.1.1. Hipótesis general .....	39
4.1.2. Hipótesis específicas .....	39
4.2. Operacionalización de variables .....	40
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	41
5.1. Diseño metodológico.....	41
5.1.1. Nivel.....	41
5.1.2. Tipo.....	41
5.1.3. Diseño .....	42
5.1.4. Enfoque .....	42
5.2. Población .....	43
5.3. Muestra .....	43
5.4. Muestreo .....	44
5.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	45
5.6 Técnica de procesamiento de la información.....	45
5.7 Análisis descriptivo.....	46
CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN .....	75

6.1. Alcance esperado .....	75
6.2. Descripción del mercado objetivo del producto o servicio .....	77
6.2.1 Fuentes de ingreso.....	77
6.2.2. Alianzas estratégicas .....	78
6.2.3 Benchmarking .....	79
6.3. Desarrollo del proyecto de innovación .....	80
6.3.1. Análisis situacional .....	82
6.3.2. Análisis FODA.....	83
6.3.3. Descripción del Programa por Meses .....	85
6.3.4 Etapas de implementación .....	86
6.4. Presupuesto.....	91
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES .....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	98
ANEXOS .....	102
Anexo 1: Registro de impacto y resultados.....	102
Anexo 2: Matriz de consistencia .....	104
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos .....	105
Anexo 4: Validación de expertos .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Datos de frecuencia en el Teletrabajo en una empresa de traducción de idiomas 2026</i> .....	46
<b>Tabla 2</b> <i>Datos de frecuencia en Satisfacción Laboral en una empresa de traducción de idiomas 2026</i> .....	47
<b>Tabla 3</b> <i>Datos de frecuencia en el Teletrabajo en una empresa de traducción de idiomas 2026</i> .....	48
<b>Tabla 4</b> <i>Datos de Frecuencias de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</i> .....	49
<b>Tabla 5</b> <i>Métricas descriptivas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</i> .....	50
<b>Tabla 6</b> <i>Datos de Frecuencias flexibilidad</i> .....	51
<b>Tabla 7</b> <i>Datos estadísticos descriptivos sobre Flexibilidad</i> .....	52
<b>Tabla 8</b> <i>Datos frecuencias de Condiciones Laboral</i> .....	53
<b>Tabla 9</b> <i>Datos estadísticos descriptivos sobre Condiciones Laborales</i> .....	54
<b>Tabla 10</b> <i>Datos de frecuencia de Satisfacción laboral en una empresa de traducción de idioma 2026</i> .....	55
<b>Tabla 11</b> <i>Datos de frecuencias de Cognición</i> .....	57
<b>Tabla 12</b> <i>Datos estadísticos descriptivos sobre Cognición</i> .....	57
<b>Tabla 13</b> <i>Datos de frecuencias de Afecto</i> .....	59
<b>Tabla 14</b> <i>Datos estadísticos descriptivos sobre Afecto</i> .....	59
<b>Tabla 15</b> <i>Datos de frecuencias de Comportamiento</i> .....	61
<b>Tabla 16</b> <i>Datos estadísticos descriptivos sobre Comportamiento</i> .....	62
<b>Tabla 17</b> <i>Prueba de normalidad de datos</i> .....	63
<b>Tabla 18</b> <i>Datos de Correlación entre Variables</i> .....	65

<b>Tabla 19</b> Datos de correlación entre la variable Teletrabajo y la Dimensión Cognición .....	68
<b>Tabla 20</b> Datos de correlación entre la variable Teletrabajo y la Dimensión Afecto .....	70
<b>Tabla 21</b> Datos de correlación entre la variable Teletrabajo y la Dimensión Comportamiento.....	73
<b>Tabla 22</b> Datos de costos y gastos .....	78
<b>Tabla 23</b> Criterio de comparación de empresas de traducción e interpretación ..	79
<b>Tabla 24</b> Diagrama de Gantt.....	85
<b>Tabla 25</b> Presupuesto total sobre el proyecto de innovación.....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Distribución porcentual de la variable teletrabajo</i> .....	48
<b>Figura 2</b> <i>Distribución porcentual de la dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</i> .....	49
<b>Figura 3</b> <i>Distribución porcentual de la dimensión Flexibilidad</i> .....	51
<b>Figura 4</b> <i>Distribución porcentual de Condiciones Laborales</i> .....	54
<b>Figura 5</b> <i>Distribución porcentual de la variable Satisfacción Laboral</i> .....	56
<b>Figura 6</b> <i>Distribución porcentual de Cognición</i> .....	57
<b>Figura 7</b> <i>Distribución porcentual de Afecto</i> .....	59
<b>Figura 8</b> <i>Distribución porcentual de Comportamiento</i> .....	61

## RESUMEN

La presente investigación, de carácter aplicado, con alcance correlacional y enfoque cuantitativo, tuvo como propósito examinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en 103 colaboradores de una empresa de traducción e interpretación ubicada en Lima Metropolitana durante el 2026; el estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental y de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la encuesta mediante un cuestionario estructurado de 18 ítems con escala tipo Likert, cuyo nivel de confiabilidad fue alto, reflejado en coeficientes Alfa de Cronbach de 0.823 para la variable Teletrabajo y 0.895 para Satisfacción Laboral. En cuanto a los hallazgos, el 86.4% de los participantes percibió un nivel “Bueno” en teletrabajo, y para el cotejo de hipótesis se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman. El análisis evidenció una afinidad estadísticamente crucial entre el teletrabajo y la satisfacción laboral ( $Rho = 0.750$ ;  $p < 0.001$ ), confirmando la hipótesis general; además, se identificó una asociación fuerte entre el teletrabajo y la dimensión cognitiva ( $Rho = 0.750$ ;  $p < 0.001$ ), lo que sugiere que condiciones adecuadas de trabajo remoto influyen favorablemente en la percepción del entorno laboral. A partir de ello se plantea la propuesta de la plataforma virtual “Bridge”, orientada a optimizar la gestión del trabajo remoto mediante protocolos claros, seguimiento del bienestar del colaborador y mejor aprovechamiento de herramientas digitales, integrando aportes de la Administración y Dirección de Negocios junto con el Diseño Estratégico e Innovación para fortalecer el bienestar organizacional.

**Palabras claves:** Teletrabajo, Satisfacción Laboral, Cognición, Rho de Spearman, Significancia.

## ABSTRACT

The present applied research, with a correlational scope and a quantitative approach, aimed to analyze the relationship between telework and job satisfaction among 103 employees of a translation and interpretation company in Metropolitan Lima during 2026. The study adopted a non-experimental, cross-sectional design. The survey technique was used, employing a structured questionnaire consisting of 18 items and a Likert scale. The instrument demonstrated high reliability, as evidenced by Cronbach's Alpha coefficients of 0.823 for Telework and 0.895 for Job Satisfaction. Descriptive results indicated that 86.4% of the employees perceived the level of Telework as "Good." For hypothesis testing, the non-parametric Spearman's Rho test was applied. The correlation analysis confirmed the general hypothesis: telework is significantly and positively related to job satisfaction, reaching a Spearman's Rho coefficient of 0.750 with a significance level ( $p < 0.001$ ). Specifically, a strong relationship was found between telework and the cognition dimension ( $Rho = 0.750$ ;  $p < 0.001$ ), suggesting that improvements in telework conditions enhance employees' perceptions of the work environment. Based on these findings, the virtual platform "Bridge" is proposed, aimed at managing telework through protocols, employee well-being monitoring, and optimization of the use of digital tools. This platform integrates contributions from Business Administration and Management and Strategic Design and Innovation, with the goal of improving job satisfaction.

**Keywords:** Teleworking, Job Satisfaction, Cognition, Spearman's Rho, Significance.

## INTRODUCCIÓN

La rápida evolución tecnológica, enmarcada en la "cuarta revolución industrial", ha redefinido las dinámicas de trabajo, haciendo indispensable el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Todos estos cambios han convertido al teletrabajo en una modalidad laboral con gran relevancia a nivel global y, por supuesto, también en el Perú, donde se ha vuelto una necesidad para distintos sectores empresariales. Más que ser solo una herramienta útil para el manejo del personal, el teletrabajo ofrece mayor flexibilidad y un mejor aprovechamiento de los recursos. Además, guarda una relación importante con la satisfacción laboral de los colaboradores, ya que influye directamente en su bienestar y en su desempeño.

La presente investigación, titulada "Teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación en Lima Metropolitana, 2026", se centra en analizar un sector que se ha adaptado de manera favorable a esta modalidad. El problema principal que guía este estudio es el siguiente: ¿Cómo se relaciona el teletrabajo con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana durante el año 2026? Se busca establecer si el teletrabajo influye significativamente en los componentes de la satisfacción laboral: la cognición, el afecto y el comportamiento de los empleados.

Este documento de tesis se estructura en cinco capítulos principales para abordar integralmente el fenómeno de estudio:

En el capítulo inicial se exhibe la estructura del proyecto de investigación, incluyendo el título, el eje temático en la que se adscribe que es Hábitat y Desarrollo

Humano, la actividad económica en la que se aplica la administración del personal en una empresa de traducción e interpretación y el alcance de la solución propuesta.

El segundo capítulo se incluye la descripción de la problemática en el contexto internacional y nacional, destacando la relevancia del teletrabajo en el sector de traducción e interpretación. Seguidamente, se presenta el problema general y específicos, los objetivos y una justificación detallada tanto teórica, metodológica y práctica sobre la necesidad e importancia de este estudio.

El tercer capítulo es el marco referencial y establece la base teórica del estudio. Incluye los antecedentes de investigación nacionales e internacionales, revisando estudios previos sobre teletrabajo, desempeño laboral, estrés y satisfacción. Además, desarrolla el marco teórico, definiendo y conceptualizando las variables: Teletrabajo y Satisfacción Laboral.

El cuarto capítulo consta de las hipótesis y variables en la que se formalizan las conjeturas que serán contrastadas. Se presenta la hipótesis general junto con las hipótesis específicas, en las que se relaciona el teletrabajo con las dimensiones de la satisfacción laboral: cognitiva, afectiva y conductual. Finalmente, se detalla la operacionalización de las variables.

En el capítulo cinco se explica la metodología de la investigación y el enfoque que se seguirá para cumplir los objetivos. Se señala que el estudio es de tipo correlacional y que, al ser un diseño no experimental, permitirá analizar el grado y la dirección de la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral del personal.

El sexto capítulo presenta la propuesta de innovación denominada “Bridge”, que es una plataforma virtual de gestión estratégica del teletrabajo orientada a optimizar la experiencia laboral remota mediante protocolos claros, monitoreo de la experiencia del colaborador y herramientas de bienestar digital.

Esta investigación busca ofrecer información relevante para la gestión estratégica del teletrabajo, permitiendo a la organización estudiada optimizar la experiencia laboral de sus colaboradores, fomentar el bienestar y asegurar la eficiencia y competitividad en el entorno corporativo de Lima Metropolitana en 2026.

## **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1. Título del Proyecto**

Teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación en Lima Metropolitana, 2026.

### **1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario**

El teletrabajo se comprende como una modalidad que se ha ido desarrollando y fortaleciendo de manera progresiva en el tiempo y que se articula directamente con la satisfacción laboral de los colaboradores, incidiendo en el desempeño, bienestar, motivación y el compromiso organizacional. También, las prácticas adquieren mayor relevancia en los contextos de teletrabajo en los que no existe presencialidad, lo que obliga a cambiar las prácticas tradicionales que determinaban la forma del trabajo y a encontrar nuevas formas, en un contexto más amplio, de promover la satisfacción, la sostenibilidad y competitividad del entorno corporativo. En este marco, esta investigación se adscribe al eje temático de investigación “Hábitat y Desarrollo Humano”, el cual persigue examinar e interpretar las dinámicas sociales y los flujos comunicativos que se gestan en instituciones y que procuran maximizar sus capacidades para favorecer el desarrollo integral de las mismas. Desde esta línea de investigación, la adecuación del lugar de trabajo, la posibilidad de contar con herramientas tecnológicas adecuadas, la claridad de los canales de comunicación y la calidad de las relaciones laborales aparecen como variables relevantes del contexto de trabajo que tienden a repercutir positivamente en las variables de satisfacción laboral y el propio desarrollo del personal. Bajo esta perspectiva, el estudio presenta un enfoque interdisciplinario que se vincula con las

carreras profesionales de los participantes. Desde la óptica de Administración y Dirección de negocios esta investigación analiza al teletrabajo como una estrategia de gestión del talento humano que mejora la productividad, la optimización de recursos y la eficiencia dentro de una empresa. Desde la perspectiva de la carrera de Diseño estratégico e innovación, el teletrabajo está relacionado con la innovación dentro de una organización que requiere el diseño y también el rediseño de procesos centrados en los colaboradores que trabajan en remoto. Esta investigación aporta una mejor comprensión sobre la administración del capital humano basándose en un análisis del hábitat laboral y el desarrollo humano de los teletrabajadores y cómo puede influenciar beneficiosamente en el bienestar laboral y eficiencia de los colaboradores.

### **1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación**

El teletrabajo visto desde el área de gestión del talento es una herramienta capaz de cambiar la forma de trabajo dentro de las organizaciones quitando barreras geográficas. La modalidad remota aumenta la productividad enfocando a los teletrabajadores en objetivos medibles en reemplazo de horarios fijos y esto a su vez reduce los costos operativos que representa las estructuras físicas como lo son las oficinas. También permite la disminución de la rotación del personal creando un buen equilibrio entre la vida profesional y la privada lo cual conlleva a la fidelización de los colaboradores.

El estudio se realiza dentro del área de gestión del talento la cual incluye procesos administrativos y sociales, para después mostrar una perspectiva que evalúa cómo el teletrabajo se articula dentro de una organización.

También se incluyen prácticas importantes de gestión del talento humano en el contexto remoto tales como la organización la innovación y el control que brinda mayor autonomía a través de capacitaciones remotas, y que son relevantes en empresas en las que sus empleados están dispersos geográficamente.

#### **1.4 Alcance de la solución**

La investigación se desarrollará en una empresa de traducción e interpretación dentro de la ciudad de Lima Metropolitana. Los datos son recolectados en 2026, con encuestas dirigidas a los colaboradores contratados con o sin experiencia previa como traductores e intérpretes contratados en la modalidad de teletrabajo.

Sin embargo, el alcance de la solución podría ser global teniendo en cuenta que muchos de los trabajadores de este rubro son nómadas digitales, es decir que pueden viajar y seguir trabajando en remoto.

## CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

### 2.1 Descripción de la realidad problemática

El desarrollo tecnológico asociado a la "cuarta revolución industrial" se manifiesta en el ámbito laboral, lo que indudablemente influye en las dinámicas de las relaciones laborales. Es fundamental el uso de dispositivos electrónicos en la prestación de servicios que utilicen tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como lo son los trabajos de traducción e interpretación de idiomas, lo que provoca transformaciones en la estructura del trabajo y afecta aspectos esenciales de la satisfacción laboral.

En el escenario internacional, en España, Cuerdo, et. al (2021) observa un aumento en la adopción del teletrabajo, y ciertos ámbitos y sectores profesionales favorecen más esta modalidad de trabajo remoto que otros. No obstante, a pesar de su fácil implementación, el teletrabajo continúa siendo mayormente rechazado en algunos sectores, como la Administración Pública y otras actividades. Por otro lado, históricamente, es más habitual entre trabajadores autónomos, individuos con mayor cualificación y pequeñas empresas.

En el contexto nacional, en Lima, Aguilar, et. al (2021) califica como un hecho significativo que el teletrabajo ha ganado mucha popularidad en diversos sectores de la economía tanto en el territorio nacional como en el extranjero, lo que ha traído consigo beneficios así como desafíos que en un inicio se puede vislumbrar como una oportunidad de adaptación por parte del empresariado y que a su vez requiere

de un análisis particular dentro de cada empresa para determinar su viabilidad y/o su uso obligatorio en determinados sectores.

El principal interés para esta investigación es poder ahondar en la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral en una empresa de traducción e interpretación de idiomas ya que el trabajo remoto o teletrabajo ha adquirido una relevancia muy importante en el Perú y en el mundo en los últimos años especialmente después del confinamiento derivado de la crisis del coronavirus y dicha relevancia cobra mayor importancia cuando la analizamos desde el punto de vista de la eficacia y la eficiencia en las mencionadas organizaciones.

En Perú, las empresas de traducción de idiomas son en su mayoría empresas que tercerizan sus servicios de traducción de idiomas a empresas de mayor envergadura, algunas de ellas multinacionales de las telecomunicaciones con base en el extranjero. Estas empresas tercerizan estos servicios en países como el Perú con el propósito de abaratar sus costos en planilla de su personal y para llevarlas a cabo tienen que hacer uso obligatorio de TIC, haciendo de esta forma al trabajo remoto una forma de trabajo imprescindible para el ejercicio de sus actividades empresariales.

Resulta fundamental evaluar la conformidad del personal que cumple sus funciones bajo la modalidad remota, pues es valioso que sientan una percepción positiva de sus responsabilidades para un desarrollo óptimo de las labores, crear una buena dinámica laboral y evitar las altas tasas de rotación del personal contratado.

Otro factor importante a tomar en cuenta es también la forma en que se relaciona el colaborador con el teletrabajo ya sea autoimpuesto o a libre elección

del colaborador ya que esta forma de trabajo, así como trae consigo una remodelación salarial también retribuye directamente en el estado anímico de los colaboradores.

## **2.1.2 Formulación del problema**

### **2.1.2.1 Problema general**

¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026?

### **2.1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con la cognición de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026?
- ¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con el afecto de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026?
- ¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con el comportamiento de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026?

## **2.1.3 Objetivos de investigación**

### **2.1.3.1. Objetivo general**

Analizar de qué manera se relaciona el teletrabajo con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

### **2.1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera se relaciona el teletrabajo con la cognición de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026
- Examinar de qué manera se relaciona el teletrabajo con el afecto a los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026
- Establecer qué manera se relaciona el teletrabajo con el comportamiento de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

### **2.1.4 Justificación de la investigación**

#### **2.1.4.1 Justificación teórica**

La traducción e interpretación se perfilan, entre las pocas disciplinas, para la ejecución remota a tal punto que es una de las profesiones en las que muchos colaboradores se vuelven nómadas digitales y viajan fuera del país y aun así siguen trabajando para la misma compañía y haciendo el mismo trabajo como si se estuviera trabajando presencialmente, así como también hay personas que pueden dedicar más tiempo a sus estudios o su familia contraste de otros trabajos que requieren presencialidad, así estos

factores lo hacen un tema interesante para una investigación para así concluir en el nivel de complacencia de quienes trabajan en esta modalidad.

#### **2.1.4.2 Justificación metodológica**

Un método relevante en el proyecto es la encuesta directa con colaboradores traductores e intérpretes que trabajan de manera remota y también con las personas que trabajan de manera presencial en la organización ya sea en áreas administrativas u operacionales que tengan una relación laboral con traductores e intérpretes que laboran con teletrabajo.

Asimismo, también el uso de encuestas con el fin de recopilar mayor cantidad de información que las recopiladas con las encuestas.

#### **2.1.4.3 Justificación práctica**

La investigación desarrollada puede otorgar información muy valiosa tanto para colaboradores como empresarios que aún no tengan muy en claro el uso o implementación del teletrabajo en sus actividades laborales y puede otorgar una perspectiva más clara de los pros y los contras así como también de los beneficios y los desafíos para los colaboradores de una empresa de traducción e interpretación de idiomas que implementa el teletrabajo.

### **2.1.5. Limitaciones de la investigación**

Existen diversas limitaciones para el desarrollo de la investigación de las cuales podríamos considerar una como la disposición para agendar una encuesta con un colaborador que trabaja a modo remoto en el Perú o quizá también en el extranjero ya que involucraría acomodación en los horarios de ambas partes para realizar la encuesta.

El hermetismo en las empresas de traducción e interpretación de idiomas también es otro factor muy importante a la hora de investigar ya que son empresas que manejan información confidencial tanto privada como pública y por ende las cláusulas de contratos para sus trabajadores tanto en el área administrativa como de traducción suelen ser muy precisas y de obligatorio cumplimiento ya que están sujetas a un marco legal tanto a nivel nacional como internacional en referencia a los países cuya lengua es traducida.

### **2.1.6. Viabilidad de la investigación**

Esta investigación sí es viable pues las encuestas y la información a recopilar no es muy demandante para los encuestados y es muy respetuoso del tiempo de los encuestados. Por otro lado los investigadores, independientemente de sus trabajos a medio tiempo, cuentan con el tiempo para la realización de la presente investigación.

## CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

### 3.1. Antecedentes de la investigación

#### 3.1.1. Antecedentes nacionales

Aguilar, et. al (2021), realizó una investigación titulada “El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral” cuyo objetivo es evaluar si hay variaciones en el rendimiento de los trabajadores peruanos que están obligados a teletrabajar y aquellos que no lo están. La investigación surge ante la importancia de comprender las implicaciones del teletrabajo obligatorio en el contexto laboral peruano, considerando los cambios generados en la dinámica de trabajo. La investigación se desarrolló sobre una muestra total de 350 trabajadores, de los cuales 150 corresponden a teletrabajadores obligados (42.9 % de la muestra). El estudio de tipo no experimental y se establece la edad y la ubicación laboral como variables moderadoras en los estudios sobre la satisfacción laboral en Perú, también se confirma que el teletrabajo obligatorio tiene un vínculo desfavorable con el rendimiento, evidenciando su impacto en las condiciones de desempeño de los trabajadores.

Dentro de la literatura revisada, destaca el aporte de Chuco (2021), quien desarrolló un estudio académico “El teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores” cuyo objetivo es establecer si el teletrabajo genera estrés y si esta percepción varía según el género. La investigación surge ante la necesidad de analizar los efectos del teletrabajo considerando el incremento de esta modalidad laboral y su influencia en las dinámicas entre el trabajo y la vida familiar. La investigación aborda los aspectos

teóricos del teletrabajo, su origen, beneficios y desventajas, así como los factores asociados al estrés laboral, permitiendo analizar esta modalidad desde una perspectiva comparativa según el género. En este sentido, se concluye que, si bien el teletrabajo permite mejorar la eficiencia y posibilita la conciliación trabajo-familia mediante el uso de las TICs, también incrementa los niveles de estrés en los trabajadores, siendo este efecto más significativo en las mujeres debido a la combinación del trabajo remunerado y no remunerado.

### **3.1.2. Antecedentes internacionales**

Salvatierra (2024) realizó la investigación denominada *“Efectos del teletrabajo en el bienestar psicológico y la satisfacción laboral: el caso de Suecia”*, cuyo objetivo fue analizar el impacto del teletrabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores suecos en un contexto estructural y estable, es decir, fuera de las condiciones excepcionales generadas por la pandemia del COVID-19. La motivación del estudio surgió ante el crecimiento sostenido del teletrabajo en Suecia y la necesidad de comprender sus efectos reales en la actividad profesional y vida personal de los trabajadores, considerando que gran parte de las investigaciones previas se centraron en contextos temporales o extraordinarios que podían distorsionar los resultados.

Estos mostraron que el teletrabajo no impacta homogéneamente en el bienestar laboral. Se observó que el teletrabajo puede contribuir positivamente al bienestar psicológico y a la satisfacción laboral en determinados grupos de trabajadores, especialmente aquellos con mayores responsabilidades familiares o con condiciones laborales más flexibles,

mientras que en otros casos sus beneficios tienden a diluirse con el tiempo. Como conclusión, el estudio determinó que el teletrabajo no debe ser considerado una solución universal para mejorar la satisfacción laboral, sino una modalidad que requiere ser gestionada estratégicamente por las organizaciones, teniendo en cuenta factores personales, organizacionales y contextuales, a fin de maximizar sus beneficios y minimizar posibles efectos adversos.

León-Peralta y Gómez-Hasfield (2022) desarrollaron la investigación titulada *“Teletrabajo en el ámbito organizacional y su impacto en la satisfacción laboral”*, cuyo objetivo fue analizar el impacto del teletrabajo en los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores dentro del ámbito organizacional, considerando diversas dimensiones asociadas a la experiencia laboral. La investigación se desarrolló con 73 trabajadores del segmento automotriz del Estado de Puebla. Dicho estudio se realizó a partir de un aumento de teletrabajadores en empresas pospandemia.

Los resultados demuestran que el teletrabajo condiciona el nivel de agrado en el trabajo, también se notó que el apoyo dentro de las organizaciones son muy importantes para mejorar la experiencia laboral de los teletrabajadores.

### **3.2. Marco teórico**

A continuación, se describen los conceptos y enfoques teóricos sobre el teletrabajo y la satisfacción laboral, sustentados en autores y estudios previos.

### 3.2.1. Teletrabajo

El teletrabajo es una modalidad que se realiza fuera de las instalaciones de una empresa gracias a la tecnología, pero los trabajadores siguen virtualmente conectados ejecutando sus labores diarias.

Últimamente esta modalidad ha ganado notoriedad en el sector empresarial gracias al desarrollo de la tecnología. Esto ha mejorado la forma en que los empleados trabajan brindando más flexibilidad y disminuyendo la presencia física. En ese sentido, varios autores han tratado el teletrabajo desde distintas perspectivas, pero siempre destacando su relación con la reestructuración del trabajo y la tecnología.

Sánchez, et al. (2022) indica que el teletrabajo supone una reubicación física del trabajador respecto al espacio convencional de trabajo, apoyándose en el uso intensivo de tecnologías digitales y sistemas de telecomunicación. Esta modalidad favorece nuevas formas de organización laboral más flexibles, adaptadas a las necesidades actuales de las empresas y de los colaboradores, permitiendo conciliar de mejor manera las responsabilidades laborales con otros ámbitos de la vida personal.

Asimismo, Vargas-Llave, et al. (2020) en su investigación “*Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age. Eurofound*” indica que el teletrabajo usa tecnologías de la información y comunicación para trabajar fuera del lugar de trabajo habitual, adaptándose a las empresas y facilitando la armonía entre la vida laboral y personal.

El teletrabajo ha sido analizado como una modalidad que cambia la estructura convencional al integrar tecnología y flexibilidad. Camacho e

Higuita (2013) mencionan que el teletrabajo es una modalidad que se realiza remotamente gracias a las TIC.

Arce (2024) señala que el teletrabajo es una modalidad especial de trabajo que se encuentra jurídicamente regulada en el Perú. También menciona que esta modalidad precisa de tecnologías digitales y que está acompañada de normas que la regulan. De esta forma el teletrabajo incluye componentes tecnológicos legales y organizacionales.

Según la teoría que se ha analizado el teletrabajo como modalidad es compleja. Esta modalidad significa cambios en la organización, la flexibilidad laboral y las normas ya que varios autores explican que esta modalidad demanda reubicación física de los espacios de trabajo junto con el uso de tecnología haciendo que el teletrabajo sea analizado particularmente en cada contexto empresarial.

#### **3.2.1.1. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**

Esta dimensión hace referencia a las soluciones digitales que permiten la realización del teletrabajo en las que se incluyen los equipos informáticos, el acceso a internet, los sistemas de comunicación, entre otros. Contar con el soporte tecnológico necesario viabiliza la ejecución ininterrumpida de las funciones, que se coordinen las actividades y que los integrantes de la organización interactúen entre sí.

#### **3.2.1.2. Flexibilidad**

Esta dimensión abarca la capacidad de reorganizar el tiempo, el lugar y la metodología de ejecución del trabajo. Incorpora elementos vinculados a la autonomía en la gestión del horario, la adaptación de la jornada de trabajo

y el balance entre lo laboral y personal, lo cual influye de manera directa en el bienestar y productividad.

### **3.2.1.3. Condiciones laborales**

Desde el ámbito normativo, el teletrabajo fue regulado inicialmente por la Ley N.º 30036 y su reglamento, aunque dichas normas resultaron insuficientes frente a la adopción masiva del trabajo a distancia. Como respuesta a esta situación, se promulgó la Ley N.º 31572, Ley del Teletrabajo, la cual redefine las condiciones laborales aplicables a esta modalidad y establece derechos y obligaciones tanto para empleadores como para trabajadores, priorizando la protección del trabajador y la igualdad de condiciones respecto al trabajo presencial (Congreso de la República, 2022). De acuerdo con Arce (2024), el debate sobre el teletrabajo se enfoca en garantizar adecuadas condiciones laborales en entornos remotos. Así el autor cita a Thibault (2000) y dice que el teletrabajo tendría que tener una regulación legal que posibilite la flexibilidad laboral y los derechos de los trabajadores

### **3.2.2 Satisfacción laboral**

Se comprende como el nivel de bienestar y evaluación positiva de un individuo con relación a su trabajo. Esta acepción abarca tanto las condiciones en las que se llevan a cabo sus funciones como las experiencias emocionales y cognitivas vinculadas a su desempeño profesional. Este concepto se vincula de manera directa con factores tales como el equilibrio entre lo laboral y personal, el reconocimiento, el crecimiento profesional, los cuales influyen en el rendimiento y el compromiso de los colaboradores.

Cardela et al. (2021) explica esta noción definiéndose como una actitud hacia el trabajo con tres componentes básicos: cognitivo, afectivo y conductual.

- **Cognitivo:** Incluye pensamientos, creencias y opiniones racionales sobre el empleo, como condiciones laborales, oportunidades de crecimiento, resultados del trabajo y la naturaleza del puesto. Los empleados comparan la realidad con sus estándares internos para evaluar si están satisfechos.
- **Afectivo:** Se relaciona con emociones y sentimientos, como placer, displacer, felicidad o infelicidad asociados al trabajo.
- **Conductual:** Engloba las acciones que el empleado toma basadas en esos pensamientos y sentimientos.

La satisfacción laboral surge del equilibrio entre las necesidades del empleado y lo que el trabajo ofrece para satisfacerlas. Depende de actitudes hacia el puesto, factores relacionados (como el ambiente laboral) y la vida en general, influenciadas por creencias, valores, características del puesto y percepciones personales de lo que "debería ser" el trabajo.

Robbins (1996) explica que es una actitud general que surge de la compleja interacción entre el empleado y su entorno, incluyendo jefes, reglas y condiciones de trabajo. Esta actitud se puede desglosar mediante la cognición, el afecto y la conducta, elementos que cobran un matiz especial cuando se analizan bajo la modalidad del teletrabajo.

El balance de estos tres componentes cuando la percepción intelectual y la respuesta emocional son favorables, el individuo desarrolla

una actitud positiva que garantiza su compromiso, incluso ante las condiciones menos que ideales que puedan surgir en la virtualidad.

Chandan (2024) en su libro “Impact for teleworking and remote work on business: Productivity, retention, advancement, and bottom Line”, traducido al español como “Impacto del teletrabajo y trabajo remoto en el negocio: Productividad, retención, avance y resultado final” da a conocer que la productividad de los colaboradores tiene mucho que ver con la integración entre responsabilidades laborales y personales de cada miembro de la compañía, construyendo de esta forma una relación que se retroalimentan recíprocamente y que resulta fundamental para el éxito en toda organización.

### **3.2.2.1. Cognición**

La dimensión cognitiva son los pensamientos y creencias que tiene el colaborador sobre su empleo. En el contexto del teletrabajo, esta dimensión evalúa las percepciones racionales de los empleados respecto a aspectos como la autonomía en la gestión del tiempo, la calidad de las herramientas digitales proporcionadas y la alineación del rol remoto con sus expectativas profesionales.

### **3.2.2.2. Afecto**

En principio, la dimensión afectiva comprende las reacciones emocionales que surgen a partir de la actividad laboral, tales como sensaciones de satisfacción o insatisfacción, bienestar o desánimo; asimismo, incluye las respuestas emocionales propias del trabajo a distancia.

### **3.2.2.3. Comportamiento**

Este componente incluye conductas como el nivel de compromiso con las tareas, la iniciativa en la resolución de problemas y la disposición a colaborar con el equipo. En el contexto del teletrabajo, estas acciones se manifiestan en comportamientos como el cumplimiento puntual de deadlines virtuales, la participación activa en reuniones remotas o la adopción proactiva de herramientas digitales para mantener la productividad.

Durante el teletrabajo el componente conductual puede evidenciarse en la retención voluntaria del colaborador, la reducción de ausentismo o la mayor eficiencia en entregas, influida por la autonomía remota. Si la satisfacción es alta, estas conductas tienden a ser positivas, fomentando la lealtad y el rendimiento sostenido; de lo contrario, podrían derivar en procrastinación o rotación laboral.

### **3.3. Definición de términos básicos**

Accountability (Rendición de cuentas): "Aceptación de la responsabilidad por los resultados y acciones dentro de un entorno laboral, especialmente relevante en modalidades de supervisión remota" (Kofman, 2022).

Afecto en el trabajo: "Estado emocional y sentimiento de pertenencia que el colaborador experimenta hacia su organización y compañeros de

trabajo, independientemente de la distancia física" (Weiss & Cropanzano, 2022).

Clima laboral virtual: "Percepción común que desarrollan los trabajadores sobre el entorno laboral que se configura a partir de las interacciones mediadas por tecnologías digitales y el uso de plataformas colaborativas (Gartner, 2024).

Cognición laboral: "Procesos mentales y percepciones que el trabajador desarrolla sobre sus condiciones de trabajo, tareas y responsabilidades en un entorno digital" (Aguilar et al., 2021).

Compromiso organizacional: "Nivel en que un colaborador desarrolla un sentido de pertenencia hacia una organización específica y se alinea con sus objetivos" (Meyer & Allen, 2021).

Conciliación vida laboral-personal: "Balance que logra el colaborador entre sus obligaciones profesionales y sus requerimientos personales o familiares" (Greenhaus, 2023).

Cuarta Revolución Industrial: "Convergencia de diversas tecnologías que progresivamente difuminan las fronteras entre los ámbitos físico, digital y biológico" (Schwab, 2023).

Desarrollo humano: "Crecimiento integral de la persona dentro del ámbito organizacional pues se da prioridad al bienestar psicológico, a la autorrealización y al fortalecimiento de las competencias personales" (Chiavenato, 2024).

Diseño estratégico: Metodología que integra los principios del diseño dentro de la estrategia empresarial. De esta manera, busca optimizar tanto la experiencia del usuario como la eficiencia de los procesos internos." (Brown, 2022).

Eficacia organizacional: "Nivel en el que una empresa alcanza sus metas y objetivos mediante la aplicación de estrategias destinadas a la correcta gestión del talento humano." (Daft, 2024).

Eficiencia operativa: "Capacidad de una organización para optimizar el uso de sus recursos, tales como el tiempo, capital y tecnología, evitando desperdicios innecesarios en la prestación de sus servicios." (Kaplan, 2025).

Eficiencia organizacional: "Capacidad de una institución para alcanzar sus objetivos institucionales mediante la utilización óptima de sus recursos disponibles." (Porter, 2023).

Empresas de traducción e interpretación: "Organizaciones orientadas a la mediación lingüística, encargadas de administrar procesos de transformación de textos y discursos de un idioma a otro." (Cuerdo et al., 2021).

Gestión del talento humano: "Conjunto de políticas y prácticas necesarias para abordar los aspectos administrativos y estratégicos de las personas en una organización como la contratación, la capacitación y la retención" (Chiavenato, 2022).

Hábitat laboral: "Espacio, ya sea físico o virtual, en el que el trabajador lleva a cabo sus actividades cotidianas" (Smith & Jones, 2025).

Herramientas colaborativas: "Plataformas que posibilitan el trabajo cooperativo entre los integrantes de un equipo, permitiendo la coordinación simultánea de tareas." (Microsoft WorkLab, 2024).

Innovación organizacional: "Se entiende como la capacidad dinámica generada al interior de las empresas que implica procesos de cambio estructural y socialización para mejorar el desempeño y la adaptabilidad ante entornos de alta incertidumbre" (Zabaleta y Boscán, 2025).

Nómada digital: "Las posibilidades tecnológicas actuales y futuras, combinadas con nuestro impulso natural de viajar, permitirán una vez más a la humanidad vivir, trabajar y existir en movimiento" (Makimoto y Manners, 1997).

Productividad remota: "Medida de la producción obtenida en relación con los insumos utilizados en un contexto donde no existe supervisión presencial directa" (Gartner, 2024).

Rotación de personal: "Fluctuación de la fuerza de trabajo entre una organización y su entorno, medida por el volumen de ingresos y salidas en un periodo determinado" (Chiavenato, 2022).

Salario emocional: "Retribución no económica que satisface necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, como la flexibilidad horaria o el reconocimiento" (Marins, 2025).

Satisfacción laboral: "Estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo en relación con sus expectativas y necesidades" (Robbins y Judge, 2024).

Teletrabajo: "Configuración laboral mediada por tecnologías digitales que permite la deslocalización del puesto de trabajo, transformando la supervisión basada en la presencialidad por una gestión orientada a resultados y autonomía" (Sánchez-Sánchez et al., 2023).

Tercerización de servicios (Outsourcing): "Práctica mediante la cual una organización contrata a una empresa externa, a menudo internacional, para realizar tareas especializadas con el fin de optimizar costos" (Porter, 2023).

## **CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **4.1. Formulación de hipótesis**

Considerando el sustento teórico desarrollado en los capítulos anteriores, se formulan las siguientes hipótesis que orientan el estudio y permiten contrastar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación en Lima Metropolitana, 2026.

#### **4.1.1. Hipótesis general**

El teletrabajo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

#### **4.1.2. Hipótesis específicas**

- El teletrabajo se relaciona significativamente con la cognición de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026
- El teletrabajo se relaciona significativamente con el afecto de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026
- El teletrabajo se relaciona significativamente con el comportamiento de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

## 4.2. Operacionalización de variables

### Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de
TELETRABAJO	El teletrabajo es una modalidad que se desarrolla fuera del espacio físico de la empresa mediante TIC, incorpora flexibilidad en la organización del trabajo y se ejecuta bajo condiciones laborales reguladas, incluyendo jornada y desconexión digital (Camacho e Higueta, 2013; Vargas-Llave et al., 2020; Sánchez Henríquez, 2022; Arce Ortiz, 2024).	<b>1. Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</b>	Acceso a	Ordinal: 1.- Nunca 2- Casi Nunca 3- A veces 4- Casi Siempre 5- Siempre
			Calidad de la	
			Soporte	
		<b>2. Flexibilidad</b>	Flexibilidad de	
			Presencia de	
		<b>3. Condiciones laborales</b>	Ordenamiento	
			Jornada laboral	
			Derecho a la	
			Bienestar y	

### Operacionalización de la variable 2

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se define como el nivel de bienestar, conformidad y evaluación positiva que un individuo experimenta en relación con su trabajo (Cardela et al., 2021).	<b>1. Cognición</b>	Percepción del desempeño	Ordinal: 1.- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo
			Evaluación de condiciones	
			Valoración del equilibrio trabajo-	
		<b>2. Afecto</b>	Sentimientos positivos	
			Motivación laboral	
			Bienestar emocional	
		<b>3. Comportamiento</b>	Compromiso laboral	
			Participación activa	
			Intención de permanencia	

## CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. Diseño metodológico

#### 5.1.1. Nivel

Corresponde a un nivel correlacional, pues su propósito es analizar la relación existente entre dos variables: el teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación en Lima Metropolitana, durante el año 2026. Este nivel de investigación no busca establecer relaciones de causalidad ni manipular deliberadamente las variables de estudio, sino revelar el nexo entre ellas, tal como se presentan en la realidad.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios correlacionales tienden a “medir el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto determinado, sin pretender explicar cuál es la causa y cuál es el efecto”. En ese sentido, este nivel resulta pertinente, ya que el interés del estudio se centra en conocer cómo se vinculan las condiciones del teletrabajo con los componentes cognitivo, afectivo y conductual del bienestar en el trabajo.

#### 5.1.2. Tipo

Es de tipo aplicada, ya que busca generar conocimiento orientado al ámbito organizacional.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación aplicada utiliza el conocimiento científico para la mejora de procesos, prácticas o políticas en contextos reales. En este sentido, los resultados del estudio permitirán aportar información relevante particularmente en

la implementación y mejora de estrategias de teletrabajo orientadas a incrementar la satisfacción laboral.

### **5.1.3. Diseño**

El diseño es no experimental – correlacional, pues se orienta a identificar la conexión del teletrabajo y la satisfacción laboral de los colaboradores, sin manipular ninguna de las variables involucradas.

De acuerdo con lo propuesto por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el diseño correlacional no experimental se orienta a identificar y describir la conexión entre variables en un periodo específico, sin pretender establecer vínculos de causa y efecto ni realizar intervenciones sobre el contexto analizado. En consecuencia, el presente estudio se enfoca únicamente en medir las percepciones entre variables utilizando instrumentos de recolección de datos, sin alterar ni modificar las condiciones en las que desarrollan sus actividades laborales.

Asimismo, el diseño se clasifica como transversal, dado que la información será recopilada en un solo momento del tiempo.

### **5.1.4. Enfoque**

Se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, debido a que se orienta a la mensuración objetiva de las variables teletrabajo y satisfacción laboral, así como su análisis estadístico.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar datos para corroborar la hipótesis y así consolidar patrones de comportamiento y relaciones entre variables. En ese

sentido, el enfoque cuantitativo facilita evaluar de manera precisa la relación entre el teletrabajo y los componentes cognitivo, afectivo y conductual.

## 5.2. Población

Según Hernández, et al (2014), la población es "el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174), lo que implica delimitarla por criterios como tiempo, lugar y atributos relevantes. Por consiguiente la población son todos los colaboradores (intérpretes, traductores, personal administrativo) que trabajan en una empresa de traducción y que el año 2026 hacen un total de 138 personas.

## 5.3. Muestra

Ñaupas et al. (2014), en su enfoque de metodología de investigación científica, definen la muestra como una fracción que representa una población, esencial para realizar inferencias y generalizar los resultados, destacando su importancia para optimizar tiempo y recursos.

El tamaño de la muestra es de un total de 103 encuestados y es representativa en el marco de la investigación. Se determinó su tamaño utilizando la fórmula para calcular el tamaño de muestra para poblaciones finitas. Del mismo modo se incluye a tantos colaboradores como sea posible y para asegurar la diversidad (diferentes puestos, edades, etc.) Y para mejorar la representatividad. A continuación se indica la fórmula para el cálculo de la muestra.

$$n_o = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1)+Z^2 pq}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población de estudio

P: Probabilidad de éxito (Ambos)

Q: Probabilidad de fracaso (Suman 1)

E: Error 5%

Z: Nivel de confianza (1.96 Valor ya establecido)

$$103_0 = \frac{1.95^2 (1)138}{1.05^2(138-1)+1.95^2(1)}$$

#### 5.4. Muestreo

En la presente investigación se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que los participantes fueron seleccionados en función de su disponibilidad dentro de la empresa. Hernández, et al. (2018) explican que, en el muestreo no probabilístico, la elección de los participantes no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación o del acceso a los sujetos.

## **5.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Según Sánchez Martínez (2022), para recolectar datos se utilizan herramientas como cuestionarios, encuestas y escalas. Se aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, utilizando un cuestionario estructurado elaborado para evaluar las variables de teletrabajo y satisfacción laboral.

Dicho cuestionario estuvo conformado por un total de 18 ítems, distribuidos equitativamente entre ambas variables: 9 ítems correspondientes al teletrabajo y 9 ítems orientados a la satisfacción laboral. Para la variable teletrabajo, los ítems se organizaron en tres dimensiones: TIC, flexibilidad laboral y condiciones laborales. Por su parte, la variable satisfacción laboral se estructuró a partir de las dimensiones cognición, afecto y comportamiento.

Las preguntas del cuestionario fueron formuladas bajo una escala de Likert. En cuanto a la fiabilidad del instrumento, esta fue estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

La aplicación del cuestionario se realizó de manera virtual, utilizando la plataforma Google Forms. La encuesta fue aplicada a una muestra de 103 colaboradores de una empresa de traducción e interpretación, garantizando así la pertinencia de la información recolectada para los objetivos.

## **5.6 Técnica de procesamiento de la información**

La información recopilada fue procesada mediante técnicas estadísticas, siguiendo un procedimiento ordenado y sistemático que permitió garantizar la confiabilidad y el adecuado análisis de los resultados obtenidos. Esta información fue recolectada a través de encuestas aplicadas a 103 colaboradores de una

empresa de traducción e interpretación, utilizando la plataforma digital Google Forms.

Los datos adquiridos después fueron exportados y organizados en Excel, donde el software Jamovi los procesó. Esta herramienta permitió que se ejecutara el análisis estadístico de las variables teletrabajo y satisfacción laboral, además de sus dimensiones correspondientes, siguiendo los propósitos establecidos en la investigación.

La creación de tablas de frecuencia, porcentajes y gráficos estadísticos formó parte del procesamiento de la información. Estos elementos ayudaron a visualizar e interpretar los resultados logrados para examinar la correlación entre las variables y verificar las hipótesis planteadas.

## 5.7 Análisis descriptivo

### 5.7.1 Análisis de la confiabilidad

#### Tabla 1

*Datos de frecuencia en el Teletrabajo en una empresa de traducción de idiomas 2026*

#### Tabla 1

*Datos de frecuencia en el Teletrabajo en una empresa de traducción de idiomas 2026*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.823	9

*Nota:* Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre Teletrabajo

Interpretación: Los datos de la tabla de fiabilidad asociada a la variable Teletrabajo indica un valor de 0.823, obtenido a través del procedimiento estadístico denominado Alfa de Cronbach, que se usa para evaluar la fiabilidad interna del

instrumento de medición. Este coeficiente refleja el grado de consistencia entre los ítems que componen la escala, lo que implica el nivel en que las preguntas del cuestionario evalúan de manera homogénea el mismo constructo.

Un valor de 0.823 se considera elevado y estadísticamente aceptable dentro de los estándares de investigación en ciencias sociales, lo que indica que los ítems exhiben una adecuada coherencia interna y una estructura consistente. En consecuencia, se puede afirmar que el instrumento empleado para medir la variable Teletrabajo es confiable, estable y metodológicamente válido, lo que permite obtener resultados consistentes y apropiados para el desarrollo del análisis estadístico posterior del estudio.

**Tabla 2**

*Datos de frecuencia en Satisfacción Laboral en una empresa de traducción de idiomas 2026*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.895	9

*Nota:* Los datos fueron procesados a partir de la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral.

Interpretación: El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para la variable Satisfacción Laboral fue de 0.895, lo que indica un nivel alto de consistencia entre los nueve ítems que conforman el instrumento. Por eso los ítems presentan una adecuada relación entre sí y evalúan de manera uniforme el aspecto de satisfacción laboral. Asimismo, este resultado confirma que la escala utilizada es estable y precisa para evaluar la satisfacción laboral. Por lo tanto, la confiabilidad estadística alcanzada respalda el uso del cuestionario como un instrumento válido y pertinente para el análisis de esta variable.

### 5.7.2. Análisis de variables y dimensiones

**Tabla 3**

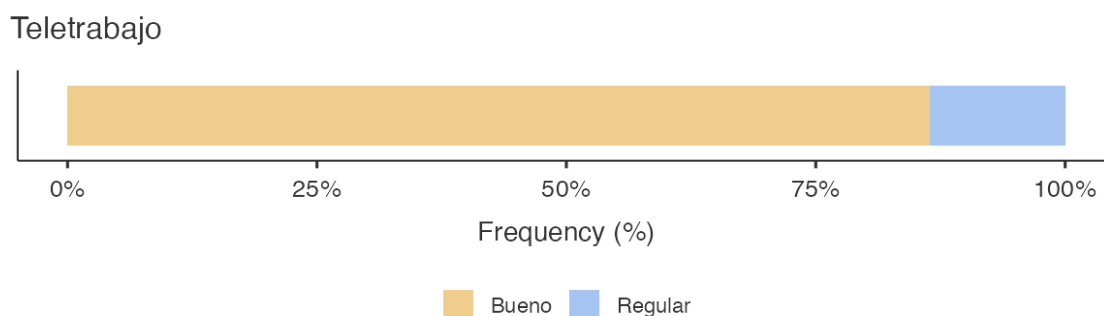
Datos de frecuencia en el Teletrabajo en una empresa de traducción de idiomas 2026

Teletrabajo	Frecuencias	% del Total
Buena	89	86.4%
Regular	14	13.6%

Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre Teletrabajo

**Figura 1**

Distribución porcentual de la variable teletrabajo



Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre Teletrabajo

Interpretación: Encontramos que la variable Teletrabajo muestra una percepción positiva por parte de los colaboradores. Según los datos obtenidos, 89 colaboradores (86.4%) se encuentran en nivel “Buena”, 14 colaboradores (13.6%) en nivel “Regular”, no encontrándose ninguna valoración negativa en el consolidado. Esta dispersión porcentual evidencia que existe una mayoritaria percepción positiva, lo que refleja que el teletrabajo es bien aceptado en la organización.

Sin embargo, el hecho de que un 13.6% de los colaboradores se encuentre en un nivel “Regular” demuestra que la experiencia del teletrabajo no es igual para todos los integrantes. Este colectivo minoritario plantea que hay ciertos factores operativos, organizacionales o estructurales que restringen la mejor experiencia de teletrabajo para una porción de los trabajadores. En un sentido analítico, estos

resultados señalan que el teletrabajo está establecido como un modelo efectivo en la organización, pero con aspectos por mejorar relacionados con la gestión del trabajo a distancia, la organización de procesos, la experiencia laboral y las condiciones de implementación, las cuales son dimensiones influyentes en la satisfacción y el bienestar.

**Tabla 4**

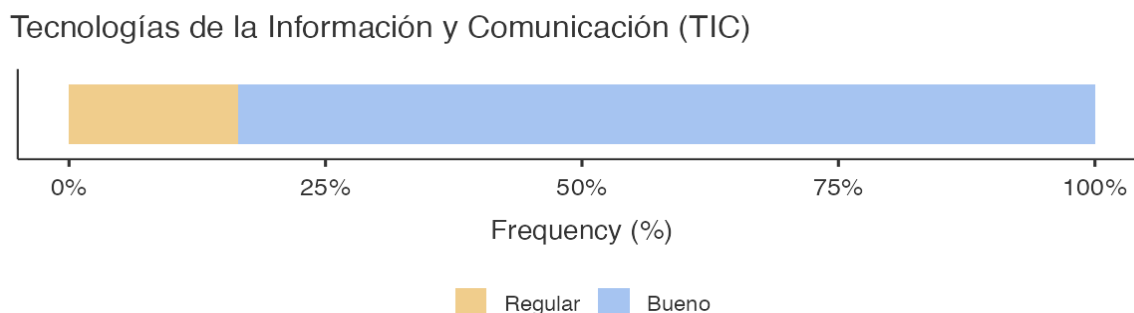
*Datos de Frecuencias de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*

<i>Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)</i>	<i>Frecuencias</i>	<i>% del Total</i>
<i>Regular</i>	17	16.5%
<i>Bueno</i>	86	83.5%

*Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*

**Figura 2**

*Distribución porcentual de la dimensión Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*



*Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*

**Tabla 5**

*Métricas descriptivas de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*

Ítem	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
1	En mi trabajo remoto cuento con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar mis funciones.	0.0%	0.0%	7.8%	31.1%	61.2%	100.0%
2	La conexión a Internet que utilizo me permite trabajar sin interrupciones.	0.0%	0.0%	13.6%	55.3%	31.1%	100.0%
3	Cuando tengo problemas tecnológicos, recibo apoyo técnico oportuno.	0.0%	2.9%	20.4%	47.6%	29.1%	100.0%

*Nota:* Procesamientos de la información recopilada a través de las TIC.

Interpretación: Los datos estadísticos revelan una percepción mayoritariamente positiva de las condiciones tecnológicas que soportan el teletrabajo en la organización. En el indicador de acceso a instrumentos tecnológicos, el 61.2% de los colaboradores siempre dispone de los recursos para trabajar y un 31.1% casi siempre, sumando un 92.3% en los niveles altos de percepción positiva. Igualmente, en la conectividad a internet, el 55.3% señala que casi siempre puede trabajar sin interrupciones y el 31.1% que siempre; en total, un 86.4% de respuestas positivas. En cuanto al soporte técnico, el 47.6% señala que casi siempre lo obtiene cuando tiene problemas tecnológicos y el 29.1% siempre, sumando un 76.7% de opiniones positivas en este indicador. La falta de respuestas en "Nunca" y su escasa presencia en "Casi nunca" confirman la estabilidad tecnológica en el modelo de teletrabajo.

Esta dispersión porcentual implica que la dimensión TIC no representa una limitante operativa para el teletrabajo, sino que más bien se erige como un soporte estructural del sistema de trabajo a distancia. La concentración de respuestas en

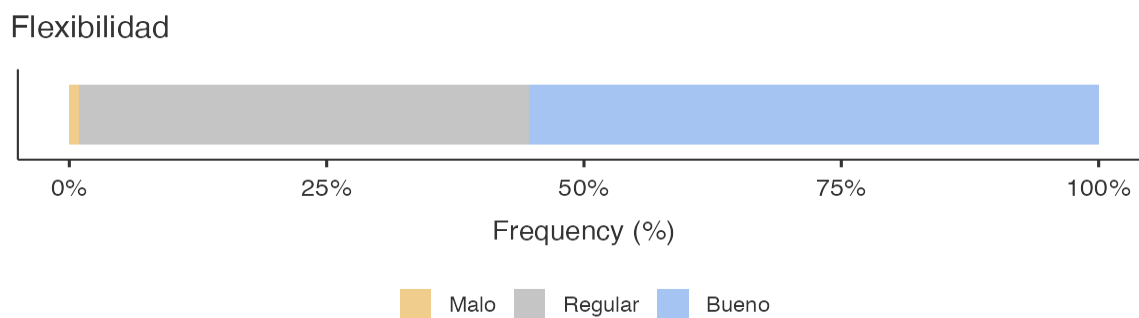
los rangos superiores de la escala sugiere que la infraestructura tecnológica, la conectividad y el soporte técnico son facilitadores del desempeño, al disminuir la fricción y la incertidumbre en el trabajo remoto. Aquí la tecnología ya no es una variable determinante de riesgo, sino una condición subyacente que permite la continuidad del teletrabajo y por lo tanto la relación entre teletrabajo y satisfacción laboral dependerá en mayor medida de factores organizacionales, humanos y de gestión, que de restricciones tecnológicas.

**Tabla 6**  
*Datos de Frecuencias flexibilidad*

Flexibilidad	Frecuencias	% del Total
Malo	1	1.0%
Regular	45	43.7%
Bueno	57	55.3%

Nota Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Flexibilidad*

**Figura 3**  
*Distribución porcentual de la dimensión Flexibilidad*



Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre Flexibilidad

**Tabla 7**  
*Datos estadísticos descriptivos sobre Flexibilidad*

Ítem	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
1	Puedo organizar mi horario de trabajo de acuerdo con mis responsabilidades personales.	1.0%	0.0%	31.7%	32.7%	33.7%	100.0%
2	Tengo libertad para decidir cómo organizar mis actividades laborales.	1.0%	8.7%	21.2%	29.8%	38.5%	100.0%
3	El teletrabajo me permite equilibrar mejor mi vida laboral y personal.	0.0%	1.0%	35.6%	40.4%	22.1%	100.0%

*Nota:* Tratamiento de la información en base al cuestionario sobre *Flexibilidad*

Interpretación: La evidencia muestra una opinión mayoritariamente favorable de la flexibilidad laboral relacionada con el teletrabajo, pero con una dispersión más alta que en la dimensión tecnológica. Sobre la posibilidad de organizar el horario laboral en función de las responsabilidades personales, el 33.7% de los colaboradores señala que siempre puede y el 32.7% casi siempre, sumando un 66.4% de los colaboradores que consideran que siempre pueden organizar su horario; sin embargo, existe un 31.7% que indica que solo a veces, lo que demuestra que aún existen trabajadores que consideran que tienen flexibilidad solo a medias. Igualmente, en el indicador de libertad para determinar la forma de hacer el trabajo, el 38.5% siempre y el 29.8% casi siempre, para un 68.3% de percepción positiva; sin embargo, aún existe un 21.2% en a veces y un 9.7% en niveles bajos ("Casi nunca" y "Nunca"), lo que evidencia experiencias distintas en un mismo modelo organizacional. Finalmente, en el balance vida-trabajo, el 40.4% dice "Casi siempre" y el 22.1% "Siempre", sumando un 62.5% de percepción positiva; en tanto que el 35.6% se ubica en "A veces", evidenciando una flexibilidad considerada como parcial y no homogénea en su estructura.

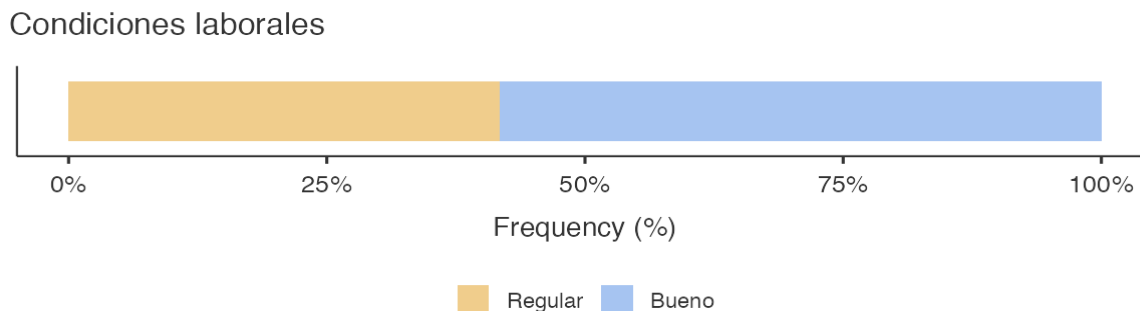
Esta dispersión porcentual puede leerse en que la flexibilidad en el modelo de teletrabajo no es una característica 100% establecida, sino un beneficio que se vive de manera diferente entre los colaboradores. Si bien la mayoría de los colaboradores percibe niveles elevados de autonomía organizacional la presencia significativa de respuestas ubicadas en la opción “A veces” evidencia que dicha flexibilidad no se experimenta como una condición plenamente establecida. Por el contrario, se manifiesta como una práctica variable, influenciada por factores como la estructura de la organización, el tipo de actividad realizada y el criterio del responsable a cargo.. Esto implica que el teletrabajo no siempre implica flexibilidad en sí mismo, sino que ésta va a depender del diseño del trabajo, la carga, los modelos de control, la cultura y los mecanismos internos de control y coordinación. Por lo tanto, la flexibilidad es una variable esencial entre el vínculo de teletrabajo y satisfacción laboral, ya que su aplicación parcial puede crear percepciones ambiguas que influyen en la cognición, el afecto y la conducta laboral de los trabajadores.

**Tabla 8**  
*Datos frecuencias de Condiciones Laboral*

Condiciones Laboral	Frecuencias	% del Total
Regular	43	41.7%
Bueno	60	58.3%

Nota Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Condiciones Laborales*

**Figura 4**  
Distribución porcentual de Condiciones Laborales



Nota: Tratamiento de la información en base al cuestionario sobre *Condiciones Laborales*

**Tabla 9**  
Datos estadísticos descriptivos sobre *Condiciones Laborales*

Ítem	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	TOTAL
1	En el teletrabajo tengo horarios claros que respetan mi tiempo de descanso.	0.0%	1.0%	12.6%	39.8%	46.6%	100.0%
2	Fuera de mi horario laboral, no me siento obligado a responder mensajes de trabajo.	0.0%	3.9%	23.3%	32.0%	40.8%	100.0%
3	Mis condiciones de trabajo remoto cuidan mi bienestar físico y mental.	0.0%	2.9%	35.0%	45.6%	16.5%	100.0%

Nota: Tratamiento de la Información en base al cuestionario sobre *Condiciones Laborales*

Interpretación: Se encuentra una opinión mayoritariamente positiva sobre las condiciones de trabajo en el teletrabajo, con diferencias significativas en función del indicador analizado. En el aspecto de horarios definidos que respeten los tiempos de descanso, el 46.6% de los trabajadores contesta "Siempre" y el 39.8% "Casi siempre", sumando un 86.4% de respuestas positivas; solo el 12.6% se sitúa en "A veces" y el 1.0% en "Casi nunca", no existiendo respuestas en "Nunca". Esta dispersión sugiere una estructura organizada en términos de horarios de trabajo y descanso en remoto.

En el indicador de desconexión fuera de horario laboral, el 40.8% considera que “Siempre” se siente en la obligación de responder mensajes laborales y el 32.0% que “Casi siempre”, dando un 72.8% de percepción positiva; sin embargo, el 23.3% se ubica en “A veces” y el 3.9% en “Casi nunca”, demostrando que la desconexión digital no se vive de manera homogénea por los colaboradores, sino como una práctica fluctuante en el modelo organizacional. Esta dispersión indica que, aunque hay reglas y criterios generales, la forma concreta de desconexión está en manos de dinámicas prácticas, necesidades del servicio y estilos de mando.

Finalmente, en el indicador sobre el bienestar físico y mental, los datos revelan una opinión más neutra: un 45.6% opina “Casi siempre” y un 16.5% “Siempre” (62.1% favorable), mientras que un 35.0% se posiciona en “A veces” y un 2.9% en “Casi nunca”. Estos datos estadísticos muestran que, aunque las condiciones formales de trabajo sean correctas en cuanto a horarios y estructura, el cuidado al bienestar no se establece de forma uniforme en la experiencia del teletrabajo. En suma, estos hallazgos sugieren que las condiciones laborales operan estructuralmente, pero varían en su influencia sobre las condiciones integrales de los trabajadores, lo que es un elemento a considerar en la asociación entre teletrabajo y satisfacción laboral.

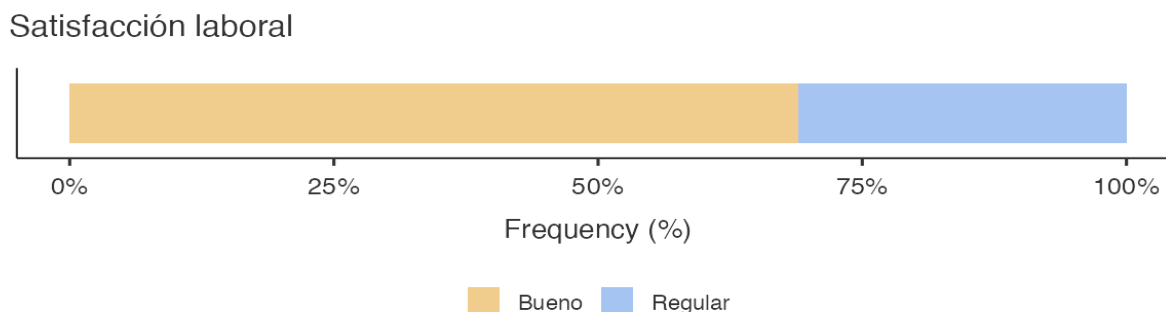
**Tabla 10**

*Datos de frecuencia de Satisfacción laboral en una empresa de traducción de idioma 2026*

Satisfacción laboral	Frecuencias	% del Total	
Buena	71	68.9%	
Regular	32	31.1%	

Nota: Procesamiento de datos a partir de cuestionario sobre Satisfacción Laboral.

**Figura 5**  
*Distribución porcentual de la variable Satisfacción Laboral*



Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Satisfacción Laboral*.

Interpretación: Los encuestados expresan, en su mayoría, estar satisfechos. Según la Tabla 7, 71 colaboradores (68.9%) se encuentran en el nivel "Bueno", 32 colaboradores (31.1%) en el nivel "Regular", no encontrándose otras categorías en este consolidado. Esta dispersión muestra que en general se tiene una buena opinión del trabajo y la experiencia laboral en la organización en el contexto estudiado.

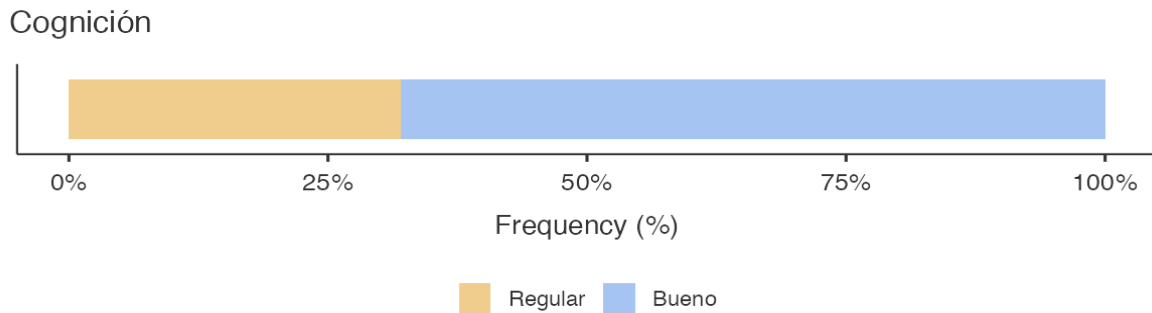
Sin embargo, que casi 3 de cada 10 colaboradores se ubiquen en nivel "Regular" demuestra que la satisfacción no es uniforme en todo el colectivo. Esta parte indica que hay ciertas condiciones o experiencias laborales que no siempre son positivas, lo cual sirve para el enfoque correlacional del estudio, ya que genera la variabilidad necesaria para asociarla con el teletrabajo. En clave interpretativa, los datos revelan un panorama organizacional con una base satisfecha, pero con un bloque importante que se queda en percepciones medias, lo que puede relacionarse con las particularidades del teletrabajo y su gestión (flexibilidad real, desconexión, bienestar, relaciones de supervisión), que habrá que analizar en la parte relacional posterior.

**Tabla 11**  
*Datos de frecuencias de Cognición*

Cognición	Frecuencias	% del Total
Regular	33	32.0%
Bueno	70	68.0%

Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Cognición*

**Figura 6**  
*Distribución porcentual de Cognición*



Nota Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Cognición*

**Tabla 12**  
*Datos estadísticos descriptivos sobre Cognición*

Ítem	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
1	Considero que el teletrabajo me permite cumplir bien con mis funciones.	0.0%	0.0%	14.6%	47.6%	37.9%	100.0%
2	Estoy conforme con las condiciones que tengo para realizar teletrabajo.	0.0%	0.0%	19.4%	40.8%	39.8%	100.0%

3	El teletrabajo mejora mi equilibrio entre trabajo y vida personal.	0.0%	1.0%	29.1%	50.5%	19.4%	100.0%
---	--	------	------	-------	-------	-------	--------

Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Cognición*

Se muestra una valoración positiva del teletrabajo en su mayoría desde el componente racional (creencias, opiniones y valoraciones). En el ítem "El teletrabajo me permite realizar un buen desempeño laboral", el 85.5% está de acuerdo, entre las opciones "De acuerdo" (47.6%) y "Totalmente de acuerdo" (37.9%), y el 14.6% se muestra neutral ("Ni de acuerdo ni en desacuerdo"), sin estar en desacuerdo. En el ítem "estoy satisfecho con las condiciones que tengo para teletrabajar", la opinión es también mayoritariamente positiva: "De acuerdo" (40.8%) y "Totalmente de acuerdo" (39.8%) suman 80.6%, con un 19.4% neutral y 0% en desacuerdo. Estos resultados indican que generalmente los colaboradores perciben que el teletrabajo posibilita el desempeño y tiene condiciones favorables para realizarse.

Pero en "el teletrabajo mejora mi equilibrio entre trabajo y vida" hay una valoración positiva, pero más dispersa: "De acuerdo" (50.5%) y "Totalmente de acuerdo" (19.4%) suman 69.9%, en tanto que 29.1% se ubica en neutralidad y surge 1.0% en "Desacuerdo". Este resultado sugiere que la dimensión cognitiva es fuerte en lo operativo (realización de funciones y condiciones para teletrabajar), pero no cuando se analiza cómo el teletrabajo influye en el balance vida-trabajo, donde una parte importante no logra verificar el beneficio. Por lo tanto, la cognición de satisfacción laboral tiene una fundamentación positiva, pero con fluctuación en el componente de conciliación que puede afectar la satisfacción general y las

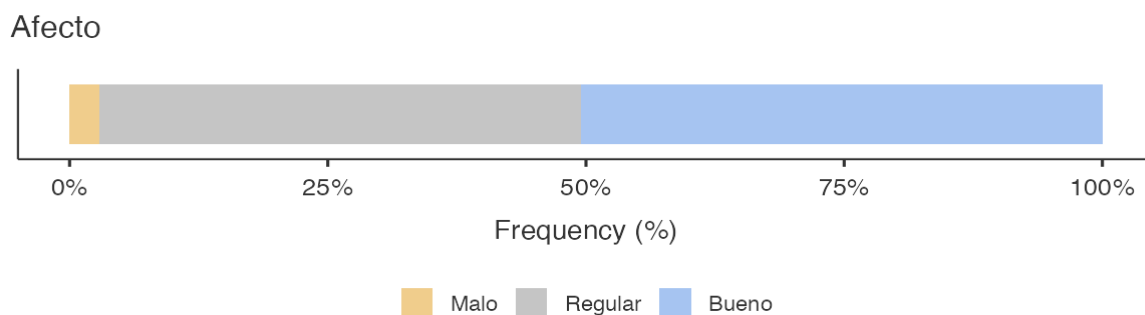
demás dimensiones (afecto y comportamiento) cuando se relaciona con el teletrabajo.

**Tabla 13**  
Datos de frecuencias de Afecto

Afecto	Frecuencias	% del Total
Malo	3	2.9%
Regular	48	46.6%
Bueno	52	50.5%

Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre Afecto

**Figura 7**  
Distribución porcentual de Afecto



Nota Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre Afecto

**Tabla 14**  
Datos estadísticos descriptivos sobre Afecto

Ítem	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
1	Me siento cómodo y satisfecho con la modalidad de teletrabajo.	0.0%	1.0%	28.2%	41.7%	29.1%	100.0%
2	El teletrabajo me motiva a realizar mejor mis tareas.	0.0%	19.4%	17.5%	28.2%	35.0%	100.0%

3	En general, el teletrabajo me hace sentir emocionalmente bien.	0.0%	4.9%	48.5%	34.0%	12.6%	100.0%
---	--	------	------	-------	-------	-------	--------

Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Afecto*

Interpretación: Se revela una percepción mayoritariamente favorable hacia la forma de teletrabajo, pero con dispersión importante en función del indicador analizado. En el ítem “Me siento cómodo y satisfecho con la modalidad de teletrabajo”, el 41.7% de los trabajadores se posiciona en “De acuerdo” y el 29.1% en “Totalmente de acuerdo”, sumando un 70.8% de percepción positiva; sin embargo, existe un 28.2% que se mantiene neutral (“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”) y un 1.0% en desacuerdo, lo que demuestra que, aunque prevalece una valoración emocional positiva, hay un porcentaje que no está totalmente satisfecho con esta forma de trabajo.

En el ítem "El teletrabajo me motiva a realizar mejor mi tareas", la opinión afectiva es más dispersa: un 28.2% está "De acuerdo" y un 35.0% "Totalmente de acuerdo" (63.2%), un 17.5% se muestra neutral y un 19.4% "En desacuerdo". Esta dispersión indica que la motivación emocional del teletrabajo no es uniforme y se vive de manera diferente entre los colaboradores. Finalmente, en el ítem “En general, el teletrabajo me hace sentir bien emocionalmente”, la estructura es más moderada: el 34.0% se muestra “De acuerdo” y el 12.6% “Totalmente de acuerdo” (46.6% a favor), en tanto que el 48.5% se mantiene neutral y el 4.9% en desacuerdo. Esta estructura señala que el bienestar emocional que implica el teletrabajo no se establece de manera homogénea, sino que existe un elevado porcentaje de valoraciones intermedias.

En conjunto, estos datos sugieren que la satisfacción laboral en su dimensión afectiva presenta una orientación positiva moderada, con una alta frecuencia de respuestas neutrales y un porcentaje no menor de valoraciones negativas en algunos indicadores. Esto demuestra que, aunque el teletrabajo esté valorado emocionalmente de manera positiva por una gran parte de los trabajadores, no provoca en todos ellos bienestar, motivación y satisfacción emocional. En un sentido analítico, la satisfacción afectiva es el aspecto más fluctuante de la satisfacción laboral, muy susceptible a las condiciones de aplicación del trabajo remoto y la experiencia personal trabajando a distancia, y es lo que explica su asociación con la satisfacción laboral global.

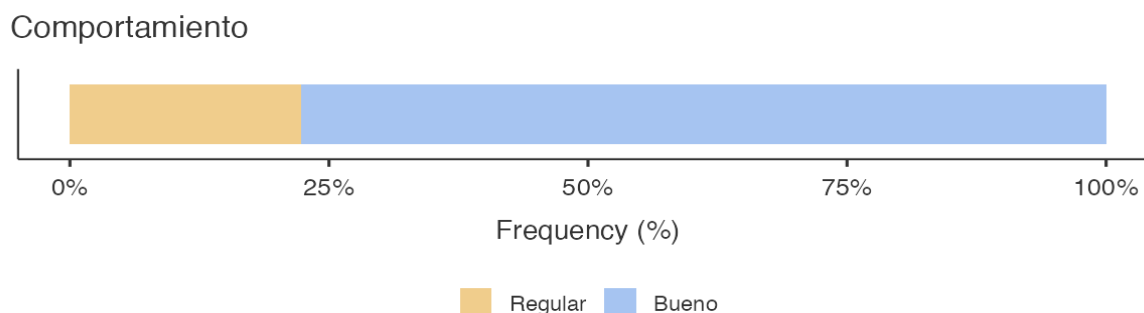
**Tabla 15**  
*Datos de frecuencias de Comportamiento*

Comportamiento	Frecuencias	% del Total
Regular	23	22.3%
Bueno	80	77.7%

**Figura 8**  
*Distribución porcentual de Comportamiento*

Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Comportamiento*

Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Comportamiento*



**Tabla 16**  
*Datos estadísticos descriptivos sobre Comportamiento*

Ítem	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
1	Me siento cómodo y satisfecho con la modalidad de teletrabajo.	0.0%	1.0%	28.2%	41.7%	29.1%	100.0%
2	El teletrabajo me motiva a realizar mejor mis tareas.	0.0%	19.4%	17.5%	28.2%	35.0%	100.0%
3	En general, el teletrabajo me hace sentir emocionalmente bien.	0.0%	4.9%	48.5%	34.0%	12.6%	100.0%

Nota: Procesamientos de datos a partir del cuestionario sobre *Comportamiento*

Interpretación: Encontramos una actitud conductual mayoritariamente positiva hacia el teletrabajo, pero con cierta variabilidad. En el ítem “Me siento cómodo y satisfecho con la modalidad de teletrabajo”, el 41.7% de los colaboradores se encuentra en “De acuerdo” y el 29.1% en “Totalmente de acuerdo”, sumando un 70.8% de percepción positiva, en tanto que el 28.2% se mantiene neutral y el 1.0% en desacuerdo. En el ítem "El teletrabajo me motiva a realizar mejor mis trabajos", el 63.2% está de acuerdo (28.2% "De acuerdo" y 35.0% "Totalmente de acuerdo"), pero aún existe un 17.5% neutral y un 19.4% en desacuerdo, lo que demuestra que no todos los teletrabajadores se sienten motivados a trabajar mejor gracias al teletrabajo.

En cambio, en el ítem “En general, el teletrabajo me hace sentir bien emocionalmente”, los porcentajes positivos disminuyen, llegando solo a un 46.6%

de respuestas positivas (34.0% "De acuerdo" y 12.6% "Totalmente de acuerdo"), un 48.5% neutral y un 4.9% en desacuerdo. En conjunto, estos hallazgos sugieren que la faceta conductual de la satisfacción laboral tiene una aceptación funcional del teletrabajo, pero una internalización conductual incompleta, ya que el teletrabajo no siempre se traduce en motivación sostenida, compromiso total o bienestar conductual, siendo una dimensión esencial para entender la relación entre el trabajo remoto y el bienestar laboral en términos de compromiso, desempeño y permanencia en la organización.

### 5.7.3. Prueba de normalidad de datos

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad de datos*

Variable	Prueba	Estadístico (D)	p
<b>Teletrabajo</b>	Kolmogórov–Smirnov	0.52	< 0.001
<b>Satisfacción laboral</b>	Kolmogórov–Smirnov	0.13	0.050

Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta de Teletrabajo y Satisfacción laboral

Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$ , los datos tienen distribución normal

Si  $p\text{-valor} < 0.05$ , los datos no tienen distribución normal

Interpretación: Los datos de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov muestran que las variables no están normalmente distribuidas. Para la variable Teletrabajo, se obtuvo un estadístico  $D = 0.52$  con una significancia  $p < 0.001$ , lo que evidencia que se aleja de la normalidad. Por su parte, la variable Satisfacción Laboral arrojó un estadístico  $D = 0.13$  con una significancia  $p = 0.05$ , justo en el punto límite del nivel crítico.

Metodológicamente es adecuado utilizar pruebas no paramétricas para analizar el nexo entre variables.

En ese sentido, el método inferencial de la investigación se deberá apoyar en coeficientes de correlación y pruebas estadísticas compatibles con distribuciones no normales para asegurar consistencia metodológica, solidez estadística y validez científica en la asociación del teletrabajo con la satisfacción laboral.

#### **5.7.4 Análisis ligados a las hipótesis**

##### **Hipótesis general**

##### **Paso 1: Planteamiento de la hipótesis General**

###### **H0:**

El teletrabajo no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

###### **H1:**

El teletrabajo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

##### **Paso 2: Selecciona nivel de significancia:**

Se estableció un nivel de significancia del 5%, equivalente a un 95% de nivel de confianza, y un 5% de error máximo permitido ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.**

**Tabla**

**18**

*Datos de Correlación entre Variables*

Correlación			
		Teletrabajo	satisfacción laboral
Teletrabajo	Rho de Spearman	—	0.801
	valor p	—	<.001
	N	—	103
satisfacción laboral	Rho de Spearman	0.801	—
	valor p	<.001	—
	N	103	—

Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta de Teletrabajo y Satisfacción laboral

#### **Paso 4: Análisis del p-valor**

Se identificó que el valor de significancia (p-valor) es inferior al nivel crítico de 0.05 ( $p < 0.001$ ), lo que indica que existe evidencia estadística suficiente para **rechazar la hipótesis nula (H0)** y **aceptar la hipótesis de investigación (H1)**. Se concluye que prevalece una relación relevante entre el teletrabajo y la satisfacción laboral.

#### **Paso 5: Toma de decisión.**

Interpretación: Hallamos una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores, con un Rho de Spearman de 0.801 y una  $p < 0.001$ . Esto demuestra que existe una relación positiva y fuerte entre las dos variables. La magnitud del coeficiente indica una fuerte relación, lo que evidencia que el teletrabajo no solo se relaciona, sino que también determina la percepción de bienestar laboral.

Además, la significancia estadística demuestra que esta asociación no se debe al azar, sino que representa un patrón verdadero en la población de la cual se tomó la muestra. Por lo tanto, el teletrabajo es un componente organizacional que repercute en la complacencia laboral, convirtiéndose en un elemento para fortalecer el bienestar en la empresa estudiada.

## **Hipótesis específica 1**

### **Paso 1: Planteamiento de la hipótesis específica 1**

#### **H0:**

El teletrabajo no se relaciona significativamente con la cognición de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

#### **H1:**

El teletrabajo se relaciona significativamente con la cognición de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

### **Paso 2: Selecciona nivel de significancia:**

Se estableció un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

### **Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis específica 1**

**Tabla**

**19**

*Datos de correlación entre la variable Teletrabajo y la Dimensión Cognición*

Correlación			
		Teletrabaj o	Cognició n
Teletrabaj o	<b>Rho de Spearma n</b>	—	0.750
	<b>valor p</b>	—	<.001
	<b>N</b>	—	103
Cognición	<b>Rho de Spearma n</b>	0.750	—
	<b>valor p</b>	<.001	—
	<b>N</b>	103	—

Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta de Teletrabajo y Cognición

**Paso 4: Análisis del p-valor**

Se identificó que el p-valor obtenido es menor al nivel de relevancia de 0.05 ( $p < 0.001$ ), y se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, concluyéndose que el teletrabajo se vincula notoriamente con la dimensión cognición de la satisfacción laboral.

**Paso 5: Toma de decisión.**

Interpretación: Los resultados del análisis de correlación evidencian una relación positiva, fuerte y estadísticamente considerable entre el teletrabajo y la cognición del personal, con un coeficiente Rho de

Spearman de 0.750 y un valor de significancia  $p < 0.001$ . Esto indica hay una asociación inmediata entre ambas variables, en tanto que se fortalecen las condiciones del teletrabajo, mejora también la dimensión cognitiva de los colaboradores, reflejada en una mayor comprensión del trabajo, claridad en las funciones, percepción positiva del entorno laboral y valoración del desempeño.

Asimismo, la significancia estadística obtenida confirma que este vínculo no es fruto de la aleatoriedad, sino que responde a un patrón real dentro de la población estudiada, considerando una muestra de 103 colaboradores. Estos resultados permiten afirmar que el teletrabajo contribuye de manera relevante en los procesos cognitivos asociados al trabajo, consolidándose como un factor organizacional que contribuye al fortalecimiento de la percepción, el entendimiento y la valoración del desempeño laboral.

## **Hipótesis específica 2**

### **Paso 1: Planteamiento de la hipótesis específica 2**

#### **H0:**

El teletrabajo no se relaciona significativamente con el afecto de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

#### **H1:**

El teletrabajo se relaciona significativamente con el afecto de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

**Paso 2: Selecciona nivel de significancia:**

Se estableció un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

**Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis específica 2**

**Tabla 20**

*Datos de correlación entre la variable Teletrabajo y la Dimensión Afecto*

Correlación				
			Teletrabajo	Afecto
Teletrabajo	Rho de		—	0.720
	Spearman			
	valor p		—	<.001
	N		—	103
Afecto	Rho de		0.720	—
	Spearman			
	valor p		<.001	—
	N		103	—

Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta de Teletrabajo y Afecto

#### **Paso 4: Análisis del p-valor**

El análisis del p-valor evidenció que este es menor a 0.05 ( $p < 0.001$ ), motivo por el cual se desestima la hipótesis nula y se valida la hipótesis de investigación, determinándose que el teletrabajo se vincula notoriamente con la dimensión afecto de la satisfacción laboral.

#### **Paso 5: Toma de decisión.**

Interpretación: Los datos de correlación muestran que existe una correlación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre el teletrabajo y la dimensión de afecto de los trabajadores, con un rho de Spearman de 0.720 y una significancia  $p < 0.001$ . Estos datos son concordantes las dos variables, es decir, si mejoran las condiciones del teletrabajo, mejoran los factores emocionales de los trabajadores, como la motivación, el bienestar emocional, la satisfacción afectiva y la percepción positiva del trabajo.

Además, la significancia estadística demuestra que esta asociación no se debe al azar, sino que representa un patrón verdadero en la población de la cual se tomó la muestra (103 colaboradores). Estos resultados confirman que el teletrabajo impacta significativamente el estado emocional y motivacional del trabajador, convirtiéndose en un factor organizacional para fortalecer el bienestar psicológico y la estabilidad emocional en el trabajo.

### **Hipótesis específica 3**

#### **Paso 1: Planteamiento de la hipótesis específica 3**

##### **H0:**

El teletrabajo no se relaciona significativamente con el comportamiento de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

##### **H1:**

El teletrabajo se relaciona significativamente con el comportamiento de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026

#### **Paso 2: Selecciona nivel de significancia:**

Se estableció un nivel de significancia del 5% ( $\alpha = 0.05$ ).

Regla de decisión:

Si  $p\text{-valor} > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

Si  $p\text{-valor} \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

#### **Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis específica 3**

**Tabla 21**

*Datos de correlación entre la variable Teletrabajo y la Dimensión*

*Comportamiento*

Correlación			
		Teletra bajo	Comportami ento
Teletrabajo	Rho	—	0.711
	de		
	Spear valor p	—	<.001
	N	—	103
Comportam iento	Rho	0.711	—
	de		
	Spear valor p	<.001	—
	N	103	—

Nota: Resultados obtenidos a partir de la encuesta de Teletrabajo y Comportamiento

#### **Paso 4: Análisis del p-valor**

Se determinó que el p-valor es menor al nivel crítico de 0.05 ( $p < 0.001$ ), por lo tanto se desestima la hipótesis nula y se ratifica la hipótesis de investigación, infiriendo que el teletrabajo se vincula considerablemente con la dimensión comportamiento de la satisfacción laboral.

#### **Paso 5: Toma de decisión.**

Interpretación: En primer lugar, los resultados muestran una correlación directa y fuerte entre el teletrabajo y el comportamiento del personal, con un coeficiente de 0.711 y un nivel de relevancia menor a 0.001, basado

en una muestra de 103 personas. Por tanto, cuando las condiciones del teletrabajo son favorables, también se observan mejores actitudes y conductas en el trabajo.

Ahora este vínculo se refleja en un mayor compromiso, responsabilidad y disposición para cumplir con las tareas asignadas. Podemos decir que estos resultados confirman que el teletrabajo influye directamente en el comportamiento laboral y brindan información útil para tomar decisiones que permitan mejorar esta modalidad.

## CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN

### 6.1. Alcance esperado

En determinados sectores, el teletrabajo ha ayudado a mejorar la eficiencia y disminuir de manera significativa los costos operativos. Por eso esta modalidad presenta mejores resultados en empresas familiarizadas con lo digital, como la información, el conocimiento o la creatividad. Podemos decir que el teletrabajo es un sistema que integra procesos, herramientas tecnológicas y formas de interacción, las cuales influyen directamente en la experiencia del colaborador. Cómo se organizan y gestionan estos componentes influyen no solo en el rendimiento, sino también en cómo se sienten las personas con respecto a su bienestar, motivación y satisfacción en el trabajo. Mostramos el tipo de empresas en el que el teletrabajo impacta positivamente en la gestión empresarial:

- *Tecnología y Desarrollo de Software:* Los desarrolladores suelen preferir trabajar sin interrupciones de oficina. Además, les permite contratar talento en cualquier parte del mundo.
- *Servicios Profesionales y Consultoría:* Abogados, contadores y consultores de estrategia pueden operar desde cualquier lugar mientras tengan una conexión segura y acceso a la nube.
- *Marketing Digital y Agencias Creativas:* El diseño, la redacción y la estrategia no requieren un escritorio. La creatividad suele fluir mejor en entornos personalizados.
- *Atención al Cliente y BPO (Business Process Outsourcing):* Con una buena infraestructura de telefonía IP, los centros de contacto reducen costos masivos en infraestructura física.

- *Startups en fase de crecimiento:* Para una empresa que está empezando, no gastar el capital en un alquiler en el centro de la ciudad es, básicamente, una estrategia de supervivencia.

Para las empresas de traducción e interpretación el teletrabajo es una ventaja competitiva estratégica indispensable y las siguientes son sus bondades específicas:

- *Acceso a Talento Global (Nativos en todas partes del mundo):* Ante la necesidad de contratar los servicios de traducción de un idioma muchas veces lo mejor es contratar a alguien que viva en el país donde la lengua es su idioma oficial. De esa manera el teletrabajo elimina las fronteras.
- *Cobertura 24/7:* Las empresas de traducción suelen trabajar con plazos ajustados, por consiguiente tener un equipo distribuido en diferentes zonas horarias permite que, por ejemplo, cuando el equipo de España termina su jornada, el de México o Argentina tome el relevo, de esa forma el trabajo no se detiene.
- *Reducción drástica de Costos Operativos:* Al ahorrar en alquiler, servicios y mantenimiento de oficinas, las empresas pueden reinvertir ese dinero en mejores tecnologías o en pagar mejores salarios a sus traductores especializados.
- *Especialización de Nicho:* El teletrabajo permite que las empresas ofrezcan servicios altamente especializados (legal, médico, aeroespacial) conectando al traductor correcto con el cliente, sin importar la distancia.

- *Interpretación Remota Simultánea (RSI)*: Gracias a plataformas digitales, los intérpretes ya no tienen que viajar y encerrarse en cabinas físicas en conferencias. Pueden interpretar en tiempo real desde sus estudios domésticos insonorizados, lo que reduce costos de logística y viáticos para la empresa y el cliente final.

## 6.2. Descripción del mercado objetivo del producto o servicio

Según la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), que es el estándar que utiliza la SUNAT y el INEI en Perú, el rubro en el cual el teletrabajo se ubica es el siguiente:

*Sector*: Terciario (Servicios).

- *Rubro Principal*: Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas.
- *Sub-rubro específico*: Actividades de Traducción e Interpretación.
  - *Nota*: En el sistema CIIU Rev. 4, este código suele ser el 7490 (Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p.).

### 6.2.1 Fuentes de ingreso

El teletrabajo impacta directamente en la rentabilidad porque reduce los costos fijos, sin afectar, e incluso mejorando, la productividad. En términos financieros si los ingresos se mantienen y los costos bajan, el margen operativo aumenta, mejorando el ROA y el margen neto.

El teletrabajo no genera ingresos por sí mismo, pero habilita la optimización de procesos que sí los generan. A continuación se presenta un cuadro comparativo del ahorro que significa la implementación del teletrabajo en los puestos de Desarrollador de Software, Asistente

Administrativo y Traductor e Intérprete de Idiomas en Lima Metropolitana al año 2026 y en moneda nacional peruana:

**Tabla 22**  
*Datos de costos y gastos*

Puesto de Trabajo	Gasto Presencial (Mensual)	Gasto Teletrabajo (Mensual)	Ahorro Neto por Empresa
<b>Desarrollador de Software</b>	S/ 1,200 (Alquiler m <sup>2</sup> , A/C, Licencias locales)	S/ 180 (Luz + Internet + Equipos)	<b>S/ 1,020</b>
<b>Asistente Administrativo</b>	S/ 850 (Espacio, Papelería, Café, Limpieza)	S/ 130 (Luz + Internet)	<b>S/ 720</b>
<b>Traductor e Intérprete de Idiomas</b>	S/ 3,200 (Logística, Viáticos, Cabinas, Viajes, escritorio, materiales, mantenimiento )	S/ 320 (Plataforma RSI + Internet, luz)	<b>S/ 2,880</b>

*\*Nota sobre Traducción e Interpretación:* El ahorro en traducción e interpretación es el más alto debido a la eliminación de la logística física. En lugar de alquilar cabinas insonorizadas y equipos de radiofrecuencia (que pueden costar miles de soles por evento), se utilizan plataformas de Interpretación Simultánea Remota (RSI).

### 6.2.2. Alianzas estratégicas

Para fortalecer la gestión organizacional y competitiva de la empresa de traducción e interpretación en el contexto del teletrabajo, se proponen una serie de alianzas estratégicas con entidades y plataformas que aportan valor en diferentes dimensiones del negocio. En primera instancia, la empresa puede optar por establecer acuerdos de colaboración con universidades y centros de idiomas, en especial con aquellas instituciones que cuentan con programas académicos en traducción, interpretación y estudios lingüísticos. Así se facilita el acceso a talento

joven bien preparado, así como la entrada en vigor de prácticas preprofesionales y acciones de formación permanente.

De igual modo, la empresa se beneficia al estrechar vínculos con agencias internacionales de servicios lingüísticos, las cuales permiten ampliar el alcance de mercado, acceder a proyectos de mayor escala y fortalecer la reputación internacional de la organización. Adicionalmente, la compañía puede hacer alianzas con empresas expertas en diseño de experiencias laborales, innovación organizacional y transformación digital para mejorar la experiencia del teletrabajo de forma holística. Estas asociaciones harían posible evaluar y transformar los procesos internos, las formas de interacción y los lugares digitales de trabajo para potenciar la motivación, el sentido de pertenencia y la eficiencia de la plantilla

Otra alianza valiosa es la que se puede realizar con instituciones de formación continua, para ofrecer certificaciones y cursos especializados en temas como traducción técnica, interpretación simultánea o habilidades digitales.

### 6.2.3 Benchmarking

**Tabla 23**

*Criterio de comparación de empresas de traducción e interpretación*

Plataforma	Empresa de traducción e interpretación.	LanguageLine Solutions	Translinguo Global (servicio RSI/VRI)	Lokalise
Modalidad de trabajo remoto	Teletrabajo 100% desde casa, horarios flexibles con contratación formal y beneficios asociados con cumplimiento laborales.	Interpretación por teléfono y video remoto con cobertura global.	Servicios de interpretación simultánea remota para eventos, conferencias y contextos corporativos.	Plataforma tecnológica de gestión de traducciones en la nube con colaboradores remotos.
Fortalezas operativas y de gestión	Capacitación remunerada, trabajo sin previa, contractuales según legislación local.	Amplia red de intérpretes y presencia internacional, uso intensivo de TIC para conectividad y manejo de demanda lingüística.	Certificaciones de calidad ISO, enfoque profesional, soporte técnico avanzado.	Estructura de trabajo completamente remota, trabajo colaborativo digitalizado.

Aspectos asociados a gestión y satisfacción laboral	Opiniones mixtas sobre a satisfacción: entrenamiento y visto como positivo, pero remuneración considerada baja; flexibilidad variable en función del turno y control de desempeño. Opiniones también señalan control estricto de horarios y carga emocional del trabajo de interpretación.	Modelo establecido con sistemas de soporte técnico y supervisión remota; retos reportados incluyen alto volumen de llamadas e impacto en balance trabajo–vida.	Enfoque en calidad estándar que puede elevar percepción profesional, lo que puede influir positivamente en satisfacción laboral.	Enfocado en tecnología y eficiencia organizativa; demuestra cómo la gestión remota puede integrarse con productividad y satisfacción operativa.
---	--	--	--	---

---

Nota: Los resultados son de los análisis de la empresa de traducción e interpretación.

### **6.3. Desarrollo del proyecto de innovación**

#### **“Bridge” Plataforma virtual de Gestión Estratégica del Teletrabajo para una empresa de traducción e interpretación**

El proyecto se centra en el desarrollo e implementación de una Plataforma virtual de Gestión Estratégica del Teletrabajo, orientada a ordenar, optimizar y fortalecer la experiencia laboral remota dentro de la empresa de traducción. Este programa parte de la evidencia obtenida en la investigación, donde se identificó una relación relevante entre el teletrabajo y el bienestar laboral, lo que permite plantear una intervención organizacional basada en la mejora continua del entorno virtual de trabajo.

La plataforma virtual se estructura sobre tres ejes principales. En primer lugar, se establecen protocolos claros de trabajo remoto, los cuales definen lineamientos sobre comunicación interna, gestión del tiempo en el trabajo, retroalimentación para el aseguramiento de calidad de los servicios. Este componente responde al enfoque de Administración y Dirección de Negocios, ya que busca tener al alcance del colaborador toda la información que necesite recordar de su capacitación o inducción así como también mantenerse informado sobre la comunicación interna de la empresa.

En segundo lugar, la plataforma virtual incorpora un buzón de sugerencia obligatorio cada 15 días con el fin de monitorizar la *Employee Experience* o *EX* (experiencia del empleado) y por consiguiente su nivel de satisfacción en el teletrabajo para diseñar y tomar decisiones innovadoras y adaptadas a la situación y el contexto actual de la fuerza laboral remota de la empresa, como por ejemplo la visualización del mejor empleado del mes, entre otros. Este eje permite detectar oportunidades de mejora en la satisfacción laboral y prevenir riesgos asociados al aislamiento laboral o la sobrecarga digital, contribuyendo al desarrollo sostenible del capital humano.

El tercer eje se enfoca en el uso estratégico de la plataforma virtual para la asistencia o consejería psicológica personalizada y la prevención del *burnout* en el teletrabajo. De este modo, se promueve una percepción positiva de confianza y valor entre los colaboradores, lo cual al mismo tiempo tiene un impacto positivo en su salario emocional.

Por último, cada eje tendrá un mejoramiento visual optimizado. conforme a un diseño estratégico e innovador. Todos estarán expuestos. mediante soluciones visuales que guíen de modo claro las vías de actuación del empleado.

En el eje 1, se incluirán infografías que describen de manera organizada los protocolos operativos desde el comienzo hasta la conclusión de la jornada laboral. Además, se crearán tutoriales guiados que ayuden a entender completamente cada módulo de la plataforma y los servicios que el colaborador necesite para su adecuada gestión dentro de la compañía.

El eje 2, que se centra en la plataforma, estará respaldado por un diseño UX sólido y priorizará una interacción eficiente e intuitiva. Esto posibilitará que la

desorganización disminuya, que el usuario no se sienta desorientado y que sea más fácil identificar problemas y encontrar soluciones.

Finalmente, el eje 3 incorporará diseños de interfaz fundamentados en los principios de la psicología del color. Estos se enfocan en crear tranquilidad en el colaborador y promover una mejor lógica y entendimiento del sistema.

Así, los ejes no solo se comunican, sino que también se fortalecen a través de un refuerzo visual y gráfico. Esto garantiza la retención del conocimiento y una experiencia coherente y sostenible en el tiempo.

### **6.3.1. Análisis situacional**

La compañía de traducción e interpretación que se estudia lleva a cabo sus operaciones en un ambiente digital en el que el teletrabajo es una forma esencial, por la naturaleza del servicio lingüístico, la utilización intensa de tecnología y la comunicación con clientes de todo el mundo. Este modelo ha posibilitado mejorar los costos operativos, aumentar el acceso a talento especializado y preservar la continuidad del servicio. No obstante, su gestión se ha enfocado sobre todo en la operatividad, lo que revela la necesidad de reforzar los elementos estratégicos relacionados con la experiencia laboral remota.

Los hallazgos de la investigación muestran que el teletrabajo tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción en el trabajo, lo cual valida su utilidad como herramienta para gestionar el talento humano. Sin embargo, se detectan además oportunidades de mejora vinculadas con el seguimiento del bienestar del colaborador, la normalización de protocolos y la utilización eficaz de

instrumentos digitales. Estos factores tienen un impacto directo sobre aspectos como el comportamiento laboral, la cognición y el afecto.

Desde la perspectiva de Administración y Gestión de negocios, es imprescindible convertir el teletrabajo en un sistema ordenado que favorezca la productividad, el mantenimiento del talento y la sostenibilidad de la organización. Desde el Diseño Estratégico e Innovación, se muestra la importancia de transmitir directrices a través de recursos dinámicos y visuales que faciliten su adopción en equipos distribuidos.

Se observa que la compañía funciona en un ambiente digitalizado en el cual el teletrabajo es un elemento clave; no obstante, la falta de normas estratégicas estandarizadas restringe la utilización integral de este método de trabajo. En este marco, se plantea la idea de poner en marcha un Programa de Gestión Estratégica del Teletrabajo. Este programa se ha concebido para potenciar el empleo de herramientas virtuales a través de métodos vanguardistas de comunicación, organizar los procesos y mejorar la calidad de vida del colaborador. Esta iniciativa busca responder a las oportunidades detectadas, sirviendo como base para la planificación de acciones que permitan consolidar un modelo de trabajo remoto sostenible y alineado con los objetivos organizacionales.

### **6.3.2. Análisis FODA**

#### **FORTALEZAS**

- Cultura organizacional orientada al teletrabajo en servicios lingüísticos digitales.
- Valoración positiva del teletrabajo según resultados de la investigación.
- Infraestructura TIC estable y aceptada por los colaboradores.

- Experiencia previa en herramientas virtuales y plataformas remotas.
- Modelo laboral flexible compatible con soluciones digitales internas.

#### OPORTUNIDADES

- Marco normativo peruano del teletrabajo (Ley N.º 31572) que impulsa protocolos y bienestar laboral.
- Crecimiento del mercado global de traducción e interpretación remota.
- Tendencia empresarial hacia la *Employee Experience* y el salario emocional.
- Posibilidad de diferenciar la gestión interna mediante diseño UX y comunicación visual estratégica.
- Reducción de costos físicos que permite invertir en innovación organizacional.

#### DEBILIDADES

- Percepción desigual en dimensiones como flexibilidad, afecto y condiciones laborales.
- Falta de una plataforma centralizada para protocolos y seguimiento del teletrabajo.
- Riesgo de desorganización informativa y sobrecarga digital.
- Experiencias heterogéneas entre colaboradores en la modalidad remota.
- Posible resistencia inicial al cambio o adaptación tecnológica.

#### AMENAZAS

- Competencia global creciente en servicios de traducción e interpretación.

- Evolución rápida de herramientas digitales que puede volver obsoletos algunos sistemas.
- Riesgo de burnout o aislamiento laboral en entornos remotos.
- Exigencias legales del teletrabajo en Perú relacionadas con bienestar y seguridad laboral.
- Presión por mantener la productividad operativa que limite inversiones internas.

### 6.3.3. Descripción del Programa por Meses

**Tabla 24**  
*Diagrama de Gantt*

Etapa	Actividades principales	Mes 1	Mes 2	Mes 3
Etapa 1 Inicio y planificación	Kickoff, definición de alcance, cronograma, roles e indicadores	■		
Etapa 2 Análisis y diseño del modelo	Diagnóstico del teletrabajo y diseño del modelo operativo		■	
Etapa 3 Protocolos y lineamientos	Diseño y estandarización de protocolos de trabajo remoto			■
Etapa 4 Diseño estratégico del sistema	Arquitectura de información y prototipo conceptual de la plataforma			■
Etapa 5 Contenidos visuales	Elaboración de infografías y tutoriales digitales			
Etapa 6 Desarrollo de la plataforma (MVP)	Desarrollo tecnológico, hosting y pruebas del sistema			■
Etapa 7 Buzón de Experiencia del Empleado (EX)	Implementación del buzón EX y análisis de retroalimentación			
Etapa 8 Consejería psicológica	Programa piloto de apoyo psicológico y prevención del burnout			
Etapa 9 Piloto del sistema	Pruebas controladas y ajustes posteriores			
Etapa 10 Capacitación y gestión del cambio	Talleres de capacitación y elaboración de guías de uso			
Etapa 11 Implementación final y estabilización	Despliegue del sistema, soporte inicial y contingencia			

Nota: La figura muestra el proceso de cada uno para ejecutar la propuesto

Interpretación: El diagrama de Gantt que se presenta muestra una planificación del proyecto que es progresiva y estructurada, la cual se distribuye durante un periodo de seis meses. La secuencia de actividades muestra una lógica

de desarrollo que comienza con procesos de análisis y definición conceptual, luego pasa por etapas de diseño y construcción del sistema, y finalmente termina con tareas de validación, capacitación e implementación final. Además, el diagrama muestra la presencia de tareas paralelas y secuenciales, lo cual posibilita que se optimicen los tiempos de realización y que la transición entre las diferentes partes del proyecto sea ordenada.

En términos generales, el programa refleja un balance entre las tareas estratégicas, el desarrollo técnico y los esfuerzos dirigidos a la adopción del sistema. La concentración de las tareas técnicas en los meses intermedios y la inclusión de medidas de soporte y validación en la etapa final posibilitan disminuir los riesgos operativos y asegurar que la propuesta sea viable. Así, el diagrama de Gantt se establece como un instrumento que no únicamente organiza las acciones del proyecto en términos de tiempo, sino que además apoya la factibilidad de su implementación y la consistencia metodológica.

#### **6.3.4 Etapas de implementación**

##### **Etapa 1**

En esta fase se establece la base estratégica del proyecto mediante la definición del alcance, objetivos, cronograma y responsables. Se realiza una reunión de inicio (kickoff) con los actores clave para alinear expectativas, delimitar funciones y validar los recursos disponibles. Asimismo, se identifican riesgos iniciales y se definen indicadores preliminares de desempeño que permitirán monitorear el avance del proyecto.

Como resultado de esta etapa se obtiene un plan de trabajo estructurado, con roles claramente asignados y una hoja de ruta que garantiza coherencia entre

la propuesta teórica y su ejecución práctica. Esto permite reducir la incertidumbre operativa y asegurar una correcta gobernanza del proyecto desde sus primeras fases.

## **Etapa 2**

Se enfoca en examinar el entorno de la organización y las prácticas actuales de teletrabajo. La información se recopila a través de la revisión de documentos, el análisis de los procesos internos y la comparación con modelos de referencia. Con base en este diagnóstico, se establece el modelo operativo que apoyará la plataforma "Bridge", determinando los flujos de trabajo, las necesidades del colaborador y los criterios de evaluación.

Se espera obtener un diagnóstico sólido y un modelo de teletrabajo que esté en consonancia con las necesidades reales de la organización, el cual se utilizará como insumo principal para definir protocolos, funcionalidades de la plataforma y métricas de seguimiento.

## **Etapa 3**

En esta etapa, se establecen los lineamientos y protocolos que rigen el trabajo a distancia, incluyendo la gestión del tiempo, la coordinación de tareas, la comunicación interna y la retroalimentación. El propósito de estos lineamientos es disminuir la ambigüedad y optimizar la eficiencia operacional, por lo que se elaboran de forma estandarizada y clara.

Como resultado, se logra un manual de trabajo a distancia que define normas uniformes y precisas para todos los colaboradores, lo cual ayuda a mejorar la organización del trabajo, la productividad y la percepción de orden institucional dentro del entorno virtual.

#### **Etapa 4**

Esta fase se ocupa de la planeación estratégica de la plataforma desde una óptica de experiencia del usuario (UX). La estructura de navegación, la arquitectura de la información y los puntos más importantes de interacción se establecen para garantizar que el sistema sea intuitivo y accesible para los usuarios finales. El diseño se lleva a cabo a través de prototipos, los cuales posibilitan la validación de conceptos antes de que sean técnicamente aplicados.

Se espera que el resultado sea un prototipo conceptual que traduzca los requisitos funcionales en una experiencia consistente y clara, lo que simplificará la adopción de la plataforma y disminuirá la curva de aprendizaje para los usuarios.

#### **Etapa 5**

Durante esta etapa se crean los recursos visuales necesarios para fortalecer la comunicación y el empleo de la plataforma, como son infografías y tutoriales. Estos recursos están diseñados para describir de manera simple los beneficios, las funcionalidades y los protocolos del sistema con el objetivo de facilitar la adopción.

Como resultado, se obtiene un conjunto de materiales visuales que funcionan como herramientas de soporte continuo, lo que mejora el entendimiento del sistema y fortaleciendo la comunicación interna dentro del entorno de teletrabajo.

#### **Etapa 6**

Esta fase implica la aplicación técnica de la plataforma en su versión mínima viable (MVP). Se implementan las funciones básicas que se definieron con anterioridad, incorporando la estructura y los protocolos diseñados. El

procedimiento tiene lugar de forma iterativa, con evaluaciones periódicas para garantizar la coherencia entre la solución tecnológica y el diseño estratégico.

Se espera que el resultado sea una plataforma operativa que unifique los procesos y la información del teletrabajo, preparada para ser evaluada en un ambiente controlado antes de su implementación definitiva.

### **Etapa 7**

Se pone en marcha el buzón de Experiencia del Empleado (EX) en esta etapa, que tiene como objetivo recolectar la retroalimentación quincenal de los empleados. Se establecen los instrumentos para medir, los parámetros de análisis y las formas de respuesta a los datos obtenidos.

Como consecuencia, se logra un sistema estructurado de escucha activa que posibilita detectar posibilidades de mejora, reforzar la relación organizacional y respaldar la toma de decisiones fundamentada en datos.

### **Etapa 8**

Esta fase incluye la producción e implementación de un programa de asesoramiento psicológico que se enfoca en prevenir el burnout y mejorar el bienestar emocional del personal. Se definen protocolos de confidencialidad, atención y derivación, en colaboración con expertos especializados.

Se espera como resultado un canal de apoyo formal que ayude a la salud mental del personal, disminuyendo los riesgos psicosociales y fortaleciendo el cuidado integral de los empleados.

### **Etapa 9**

En esta etapa, se lleva a cabo una prueba piloto de la plataforma con un limitado número de usuarios. La finalidad es examinar el funcionamiento verdadero del sistema, detectar fallos de operación y recopilar lo que los usuarios piensan acerca de la utilidad y usabilidad de la solución.

El informe de evaluación del piloto es el resultado, y posibilita que se hagan modificaciones antes de la implementación definitiva, garantizando así un sistema más eficaz y aceptado.

### **Etapa 10**

En esta fase, el objetivo es preparar a los colaboradores para que usen la plataforma de manera efectiva. Se llevan a cabo sesiones de formación y se generan materiales de soporte, lo que fomenta la adopción del sistema y disminuye las resistencias al cambio.

El objetivo es lograr un equipo de trabajo competente que esté en sintonía con la nueva modalidad de gestión del teletrabajo, lo cual permite una transición ordenada hacia el nuevo modelo.

### **Etapa 11**

En la fase final se lleva a cabo el despliegue total de la plataforma y comienza el período de estabilización. Se supervisa el funcionamiento del sistema, se ocupan de los problemas iniciales y se determinan las oportunidades para un mejoramiento constante.

El resultado es la implementación consolidada de la plataforma “Bridge”, operando de manera estable y con capacidad de evolución futura, cumpliendo los objetivos planteados en la propuesta de tesis.

## 6.4. Presupuesto

**Tabla 25**

*Presupuesto total sobre el proyecto de innovación*

<b>Etapa</b>	<b>Mes</b>	<b>Actividades principales</b>
Etapa 1	Mes 1	Inicio del proyecto, planificación, definición de alcance, cronograma e indicadores
Etapa 2	Mes 2	Análisis del contexto de teletrabajo y diseño del modelo operativo
Etapa 3	Mes 3	Diseño y estandarización de protocolos y lineamientos
Etapa 4	Mes 3	Diseño estratégico del sistema y prototipo conceptual
Etapa 5	Mes 4	Producción de contenidos visuales (infografías y tutoriales)
Etapa 6	Mes 3–4	Desarrollo de la plataforma (MVP), pruebas y soporte técnico
Etapa 7	Mes 5	Implementación del buzón de Experiencia del Empleado (EX)
Etapa 8	Mes 5	Programa de consejería psicológica y prevención del burnout
Etapa 9	Mes 5	Ejecución del piloto del sistema y ajustes
Etapa 10	Mes 6	Capacitación y gestión del cambio
Etapa 11	Mes 6	Implementación final, estabilización y contingencia
<b>TOTAL GENERAL</b>		

Nota: El presupuesto muestra las actividades por etapa y sus costos

Interpretación: La elaboración del presupuesto del proyecto ha tenido en cuenta el esfuerzo real necesario para llevar a cabo la propuesta, incluyendo los costos laborales vinculados a cada tarea, sin importar si es realizada por el equipo de investigación o por terceros. En este contexto, los gastos relacionados con las tareas de planificación, análisis y diseño conceptual corresponden al tiempo que se emplea en determinar el alcance, armar el modelo operativo del teletrabajo, crear indicadores y sistematizar la información recolectada. Aunque no exigen contratar a alguien fuera del equipo, estas actividades implican un trabajo intelectual especializado que tiene un valor económico y debe ser incluido en el presupuesto del proyecto.

Además, se explican las cantidades asignadas a las tareas de diseño estratégico y producción de contenidos visuales por la necesidad de transformar los lineamientos y protocolos en recursos que sean claros, comprensibles y útiles

para los usuarios finales. El desarrollo de prototipos, tutoriales e infografías requiere del uso de herramientas especializadas y de tiempo para diseñar, revisar y validar, lo cual justifica la asignación de recursos en estos elementos. Asimismo, el desarrollo de la plataforma en su versión mínima viable consume una porción importante del presupuesto a causa de la complejidad técnica que supone programar, integrar funcionalidades, realizar pruebas del sistema y cubrir los costos relacionados con el soporte tecnológico; todos ellos son componentes esenciales para asegurar que la propuesta funcione.

Por otra parte, el presupuesto incluye recursos que se utilizan para las acciones dirigidas a la sostenibilidad y validación del proyecto. La puesta en marcha de mecanismos de retroalimentación, como el buzón de Experiencia del Empleado, y la realización de pruebas piloto implican un trabajo extra para analizar, monitorear y modificar el sistema, lo que se ve reflejado en los costes correspondientes a estas actividades. Asimismo, la incorporación de un programa para la consejería psicológica se justifica en la necesidad de tener servicios profesionales especializados que aseguren una atención apropiada en asuntos de bienestar emocional y prevención del burnout, lo cual respalda el desembolso financiero proyectado para este elemento.

Por último, los gastos relacionados con la capacitación, la gestión del cambio y la implementación final se justifican porque es necesario garantizar que el sistema se adopte de manera efectiva y que sea estable en términos operativos durante los primeros meses de funcionamiento. Estas medidas incluyen la elaboración de materiales, la realización de sesiones de capacitación y el apoyo inicial, así como una provisión de contingencia para manejar posibles eventualidades. En general, la estructura del presupuesto muestra una distribución lógica de los recursos. Su

objetivo es reconocer el valor del trabajo que se ha efectuado, garantizar la viabilidad técnica de lo que se propone y asegurar que su aplicación sea adecuada en el entorno organizacional examinado.

## CONCLUSIONES

Se llegó a concluir que los resultados obtenidos, luego del análisis estadístico confirmaron la hipótesis de investigación, evidenciándose una correlación directa, fuerte y estadísticamente sustancial, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.801 y un valor de significancia  $p < 0.001$ , lo que indica la existencia de una afinidad entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. Estos hallazgos respaldan que la aplicación de la modalidad laboral del teletrabajo es concebido como una estrategia de dirección de personas, especialmente en entidades de servicios, según se verifica en la empresa de traducción e interpretación. Por lo tanto, la evidencia obtenida permite a la dirección empresarial sustentar sus decisiones orientadas a fortalecer políticas de teletrabajo, optimizar el uso de las TIC y mejorar las condiciones laborales, con el fin de incrementar la satisfacción laboral.

El primer objetivo específico determinó que el teletrabajo se relaciona de manera positiva, fuerte y estadísticamente sustancial con la dimensión cognitiva de la satisfacción laboral, evidenciándose un coeficiente Rho de Spearman de 0.750 y un valor de significancia  $p < 0.001$ . Estos hallazgos señalan que las condiciones del trabajo a distancia afectan cómo los empleados perciben, piensan y valoran su trabajo de manera racional, incluyendo aspectos como la claridad de sus funciones, el entendimiento de sus tareas y la percepción de productividad.

El segundo objetivo específico analizó los resultados del análisis estadístico, que mostraron que el teletrabajo tiene una correlación positiva, sólida y trascendental con la dimensión afectiva de la satisfacción laboral, con un Rho de Spearman de 0.720 y un nivel de significancia  $p < 0.001$ . Este descubrimiento

demuestra que las circunstancias del trabajo a distancia afectan las reacciones afectivas, como la percepción positiva del ambiente laboral, el bienestar emocional y la motivación.

El trabajo remoto mostró una relación positiva, fuerte y con significación estadística con la dimensión conductual de la satisfacción laboral, según lo establecido en el tercer objetivo específico; esto se refleja en un coeficiente Rho de Spearman de 0.711 y un  $p < 0.001$ . Por lo tanto, si las condiciones del teletrabajo son mejores, se asocian con conductas laborales positivas, como ser responsable, proactivo y comprometido con el trabajo.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos y la importante relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, se aconseja a la gerencia de la compañía que implemente gradualmente la plataforma "Bridge" como herramienta principal para gestionar estratégicamente el trabajo remoto. Esta propuesta permitirá mejorar los procesos internos dentro de la organización y enriquecer la experiencia del usuario a distancia mediante la integración de protocolos operativos, supervisión del bienestar y herramientas digitales. La puesta en marcha de la plataforma permitirá tomar decisiones fundamentadas en información constante acerca de la experiencia del colaborador, lo que ayudará a una administración más eficaz y sostenible del talento humano en escenarios digitales.

En particular, se aconseja dar prioridad a la creación del eje de protocolos de teletrabajo en la plataforma, añadiendo contenido visual como tutoriales breves, guías interactivas e infografías que tengan el objetivo de reducir la ambigüedad en el trabajo remoto y estandarizar procesos. Esta acción está asociada con la dimensión cognitiva de la satisfacción en el trabajo, pues una mejor claridad en las pautas laborales mejora la comprensión de las funciones, optimiza la organización personal y reduce la incertidumbre operativa.

Además, se recomienda activar el módulo de seguimiento de la experiencia del colaborador a través del buzón digital que se propuso en "Bridge". Este tiene como objetivo recopilar impresiones acerca de la carga de trabajo, la comunicación y el ambiente emocional en el teletrabajo. Este procedimiento posibilitará la detección prematura de indicios de desmotivación o agotamiento emocional, en consonancia con los hallazgos relacionados con la dimensión afectiva, que

mostraron una valoración positiva, aunque también con grados de neutralidad que necesitan ser atendidos.

Asimismo, se sugiere incorporar el eje de bienestar en la plataforma a través de servicios virtuales de asesoría psicológica y materiales para prevenir el agotamiento emocional. Estos deben ir acompañados por un diseño visual que fomente confianza y tranquilidad en el usuario. Esta acción busca fortalecer la dimensión conductual de la satisfacción laboral, promoviendo disposición positiva para el trabajo remoto, mayor compromiso organizacional y mejores prácticas de autocuidado en entornos digitales.

Finalmente, se recomienda que la empresa evalúe periódicamente el impacto de la plataforma “Bridge” mediante indicadores simples como niveles de participación, retroalimentación del usuario y variación en la percepción del teletrabajo, con el fin de ajustar el programa de manera continua. Esta evaluación permitirá consolidar la innovación no solo como una herramienta tecnológica, sino como una estrategia de gestión que integre la perspectiva administrativa y el diseño estratégico para optimizar la experiencia laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J., & Otros. (2021). *El teletrabajo y su relación con el desempeño laboral* [Tesis de Maestría, Universidad ESAN]. Repositorio ESAN. <https://repositorio.esan.edu.pe/items/66ddba73-6148-4bf7-b55e-a1a9e7bc9594>
- Arce Ortiz, E. (2024). *Régimen Jurídico del Teletrabajo en el Perú: Aspectos individuales de la cuestión*. IUS ET VERITAS, (69), 42–54. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202402.003>
- Avelino, A., & Giancarlo, W. (2021). *Teletrabajo en las entidades públicas, una necesidad y prioridad en la actualidad*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(3), 3513–3533. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i3.547](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.547)
- Cardela, S., Castillo, Y., Corvalán, M., Diaz Demanuelli, S. M., & Garriga Suarez, L. E. (2021). *Satisfacción laboral y teletrabajo informal* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de Cuyo]. Bdigital UNCuyo. [http://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/17894/cardela-fce.pdf](http://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/17894/cardela-fce.pdf)
- Chandan, H. C. (2024). *Impact of teleworking and remote work on business: Productivity, retention, advancement, and bottom line*. IGI Global.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (5.ª ed.). McGraw-Hill. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2022). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (11.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2024). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (6.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chuco, V. (2021). *Teletrabajo y su impacto en el estrés de los trabajadores*. Newman Business Review, 7(1), 81–98. <https://doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.1.10059>

- Cisneros, J. (2026). *Gestión de la confidencialidad en servicios tercerizados de traducción: Un enfoque legal y administrativo*. Revista de Gestión e Innovación, 8(2), 45-62.  
<https://revistas.upc.edu.pe>
- Cuerdo-Vilches, T., Navas-Martín, M. Á., & Oteiza, I. (2021). *Trabajar desde casa: ¿está nuestra vivienda preparada?* International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(14), 7329. doi.org
- Daft, R. L. (2024). *Teoría y diseño organizacional* (13.<sup>a</sup> ed.). Cengage Learning.
- Digital nomad : Makimoto, Tsugio : Free Download, Borrow, and Streaming : Internet Archive*. (2019). Internet Archive. <https://archive.org/details/digitalnomad0000maki>
- Enciclopedia Concepto. (s.f.). Investigación correlacional.  
<https://concepto.de/investigacion-correlacional>
- Escuela de Investigación. (2024, 5 de septiembre). *¿Cuál es la diferencia entre población, muestra y unidad de análisis?* <https://escueladeinvestigacion.com/2024/09/05/cual-es-la-diferencia-entre-poblacion-muestra-y-unidad-de-analisis>
- Gartner. (2024). *The future of digital workplace experience: Building culture in remote environments*. Gartner Glossary. <https://www.gartner.com>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, S. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.  
<http://dx.doi.org/10.35588/gpt.v15i44.5639>
- León-Peralta, A. C., & Gómez-Hasfield, M. (2022). *Teletrabajo en el ámbito organizacional y su impacto en la satisfacción laboral*. Enseñanza e Investigación en Psicología, 4(1), 449–460. <https://doi.org/10.62364/sqgd6x53>
- Martina, J., Velasquez, B., & Torres, M. (2022). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la UNJFSC, 2018* [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez

Carrión].

Repositorio

UNJFSC.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6441/BETETA.pdf>

Microsoft. (2024, 8 de mayo). *Microsoft y LinkedIn publican el Índice de Tendencias del Trabajo 2024 sobre el Estado de la Inteligencia Artificial en el Trabajo*. News Center Latinoamérica. <https://news.microsoft.com/es-xl/microsoft-y-linkedin-publican-el-indice-de-tendencias-del-trabajo-2024-sobre-el-estado-de-la-inteligencia-artificial-en-el-trabajo/>

Navarro, S., & Soto, A. (2021). *Relación del teletrabajo y el equilibrio vida-trabajo en los colaboradores millennials de empresas de consumo masivo en Lima, 2021* [Tesis de Grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <http://hdl.handle.net/10757/658609>

*Nómadas digitales y trabajo remoto en Latinoamérica*. (2026). Journal Ingeniar, 9(17). <https://journalingeniar.org/index.php/ingeniar/article/view/116/170>

Ñaupas, et al. (2014) *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la u. [https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia\\_%C3%91aupas\\_5aEd.pdf](https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf)

Ortiz, A. (2022). *Legal regime of telework in Peru: Individual aspects of the issue*. Alicia Concytec. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVPUCP\\_fe1710632dca4d0472ac11ad81671e35](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVPUCP_fe1710632dca4d0472ac11ad81671e35)

Porter, M. E. (2023). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* (Ed. revisada). Grupo Editorial Patria.

Ramírez, R., Martínez, J., Jénica, M., & Lugo, R. (2023). *Satisfacción laboral: algunas consideraciones*. Revista Venezolana de Gerencia, 28(101), 158–170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>

Robbins, S. P. (1987). *Comportamiento organizacional*. Prentice-Hall Hispanoamericana.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional* (13.ª ed.). Pearson Educación.

- Salvatierra, A. (2024). *Efectos del teletrabajo en el bienestar psicológico y la satisfacción laboral: el caso de Suecia* (MPRA Paper No. 123028). Munich Personal RePEc Archive. [https://mpra.ub.uni-muenchen.de/123028/1/MPRA\\_paper\\_123028.pdf](https://mpra.ub.uni-muenchen.de/123028/1/MPRA_paper_123028.pdf)
- Sánchez, et al (2022) *El Teletrabajo un Análisis Bibliométrico a su Producción Científica*. Revista gestión de las personas y tecnología. vol.15 no.44.
- Sánchez-Martínez, D. V. (2022). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación*. TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río, 9(17), 38–39. <https://doi.org/10.29057/estr.v9i17.7928>
- Sánchez-Sánchez, M. D., Melado, N., & García-Vaquero, M. (2023). *Teletrabajo y satisfacción laboral: Un análisis en tiempos de transformación digital*. Nova Scientia, 15(31), 1-25. doi.org
- Santillán, B. (2025). *Gestión de la innovación organizacional: Una revisión sistemática desde el enfoque de capacidades dinámicas*. Reincisol, 4(8), 254-274. doi.org
- Stewart, L. (2023). *Estudio transversal en la investigación*. ATLAS.ti Research Hub. <https://atlasti.com/es/research-hub/estudio-transversal-investigacion>
- Thibault, J. (2000). *El teletrabajo: Análisis jurídico-laboral*. Consejo Económico y Social. Universidad de Colima. (2025). *Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. Portal de la Tesis. <https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php>

## ANEXOS

### Anexo 1: Registro de impacto y resultados

**Tipo de documento:** Trabajo de investigación

#### **Título del Trabajo de Investigación o Tesis**

Teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación en Lima Metropolitana, 2026.

#### **Integrantes:**

1. Linares Puell, Karlo Andre
2. Castañeda Julca, Daniel Josue
3. Polick Reyna, William Daniel

**Asesor:** Velasquez Tapullima, Pedro Alfonso

#### **Impacto de la investigación**

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

**Impacto económico:** Puede reflejarse en más productividad, menos gastos en oficinas físicas, menor rotación de personal y un mejor uso de las herramientas tecnológicas.

**Impacto social:** El estudio aporta al bienestar de los colaboradores, mostrando que el teletrabajo influye en cómo perciben su trabajo.

**Impacto tecnológico:** Propone la implementación de la plataforma Bridge, que reúne protocolos, seguimiento de la experiencia y recursos de bienestar dentro de un entorno digital organizado.

**Impacto organizacional:** El teletrabajo deja de verse solo como una forma de trabajar y se convierte en una estrategia formal para gestionar el talento humano, basada en datos y resultados reales.

#### **Resultado del proceso de investigación**

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Al terminar la investigación, se confirmó que sí existe una relación positiva y fuerte entre el teletrabajo y la satisfacción laboral. Esto se comprobó con un Rho de Spearman de 0.801 y un nivel de significancia menor a 0.001, lo que indica que los resultados son confiables.

Además, se encontró que esta relación influye en la forma en que el colaborador piensa (parte cognitiva), siente (parte afectiva) y actúa (parte conductual). Esto demuestra que el teletrabajo tiene un efecto completo en la experiencia del trabajador.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título de la investigación:					
TELETRABAJO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN EN LIMA METROPOLITANA, 2026					
Línea de investigación					
Hábitat y desarrollo humano.					
Autor:					
Karlo André Linares Puell, William Daniel Polick Reyna, Daniel Josue Castañeda Julca					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026?	Analizar de qué manera se relaciona el teletrabajo con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026	El teletrabajo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026	V1: Teletrabajo	D1: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) D2: Flexibilidad D3: Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque: Cuantitativo</li> <li>Tipo: Aplicada</li> <li>Alcance: Correlacional</li> <li>Diseño: No experimental - Descriptivo.</li> <li>Unidad de análisis: Trabajadores.</li> </ul>
			V2: Satisfacción laboral	D1: Cognición D2: Afecto D3: Comportamiento	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Dimensiones	Indicadores	Medios de Certificación (Técnica / Instrumento)
¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con la cognición de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026?	Determinar de qué manera se relaciona el teletrabajo con la cognición de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026	El teletrabajo se relaciona significativamente con la cognición de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026	Cognición	Percepción del desempeño	Ordinal:  1.- Totalmente en desacuerdo 2- En desacuerdo 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4- De acuerdo 5- Totalmente de acuerdo
				Evaluación de condiciones laborales	
				Valoración del equilibrio trabajo - vida	
¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con el afecto de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026?	Examinar de qué manera se relaciona el teletrabajo con el afecto a los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026	El teletrabajo se relaciona significativamente con el afecto de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026	Afecto	Sentimientos positivos	
				Motivación laboral	
				Bienestar emocional	
¿De qué manera se relaciona el teletrabajo con el comportamiento de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026?	Establecer qué manera se relaciona el teletrabajo con el comportamiento de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026	El teletrabajo se relaciona significativamente con el comportamiento de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación de idiomas en Lima Metropolitana, 2026	Comportamiento	Compromiso laboral	
				Participación activa	
				Intención de permanencia	

**Anexo 3: Instrumento de recolección de datos**

<b>Nombre del Instrumento:</b>		Cuestionario para evaluar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de una empresa de traducción e interpretación en Lima Metropolitana, 2026							
<b>Autor del Instrumento:</b>		Karlo André Linares Puell, Daniel Josue Castañeda Julca, William Daniel Polick Reyna							
<b>Instrumento:</b>		Lista de cotejo							
<b>Población:</b>		Teletrabajadores de una empresa de traducción e interpretación en Lima Metropolitana							
Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems del instrumento	1	2	3	4	5
					Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Teletrabajo	Tecnologías de la información y la comunicación	Acceso a herramientas tecnológicas	1	En mi trabajo remoto cuento con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar mis funciones.					
		Calidad de la conectividad	2	La conexión a Internet que utilizo me permite trabajar sin interrupciones.					
		Soporte tecnológico	3	Cuando tengo problemas tecnológicos, recibo apoyo técnico oportuno.					
	Flexibilidad	Flexibilidad de horario	4	Puedo organizar mi horario de trabajo de acuerdo con mis necesidades personales.					
		Presencia de apoyos gráficos.	5	Tengo libertad para decidir cómo realizar mis tareas en el teletrabajo.					
		Ordenamiento funcional de los elementos visuales.	6	El teletrabajo me permite equilibrar mejor mi vida laboral y personal.					
	Condiciones laborales	Jornada laboral definida	7	En el teletrabajo tengo horarios claros que respetan mi tiempo de descanso.					
		Derecho a la desconexión digital	8	Fuera de mi horario laboral, no me siento obligado a responder mensajes de trabajo.					
		Bienestar y condiciones de trabajo	9	Mis condiciones de trabajo remoto cuidan mi bienestar físico y mental.					
Variable	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems del instrumento	1	2	3	4	5
					Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Satisfacción laboral	Cognición	Percepción del desempeño	1	Considero que el teletrabajo me permite cumplir bien con mis funciones.					
		Evaluación de condiciones laborales	2	Estoy conforme con las condiciones que tengo para realizar teletrabajo.					
		Valoración del equilibrio trabajo-vida	3	El teletrabajo mejora mi equilibrio entre trabajo y vida personal.					
	Afecto	Sentimientos positivos	4	Me siento cómodo y satisfecho con la modalidad de teletrabajo.					
		Motivación laboral	5	El teletrabajo me motiva a realizar mejor mis tareas.					
		Bienestar emocional	6	En general, el teletrabajo me hace sentir emocionalmente bien.					
	Comportamiento	Compromiso laboral	7	Cumplo puntualmente con mis responsabilidades en el teletrabajo.					
		Participación activa	8	Participo activamente en reuniones y actividades virtuales.					
		Intención de permanencia	9	Me gustaría seguir trabajando bajo la modalidad de teletrabajo.					

Anexo 4: Validación de expertos



**INSTITUTO SAN  
IGNACIO DE LOYOLA**

INFORME DE JUICIO DE  
EXPERTOS DEL INSTRUMENTO  
DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente a tiempo parcial- ISIL
3. Nombre del instrumento:	Cuestionario de Percepción sobre Teletrabajo
1.4. Autor del instrumento:	Linares Puell, Karlo André; Polick Reyna, William Daniel Castañeda Julca, Daniel Josue
1.5. Especialidad	Administración y Dirección de Negocios, Diseño Estratégico e Innovación
1.6. Título de la investigación	Teletrabajo y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de traducción e interpretación en Lima Metropolitana, 2026.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACION	Existe organizacion logica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y dimensiones.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACION						81%

PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLE 1 O INDEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación
	Las preguntas se deben formular con enunciados tipo afirmación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha:

DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.



Pedro Alfonso Velásquez Tapullima  
Doctor en educación  
CORLAD 34241  
ORCID - 0000-0003-1966-339

PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLE 1 O INDEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación
	Las preguntas se deben formular con enunciados tipo afirmación.

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Fecha:

DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.



Pedro Alfonso Velásquez Tapullima  
Doctor en educación  
CORLAD 34241  
ORCID - 0000-0003-1966