

Universidad Femenina del Sagrado Corazón
Facultad de Traducción, Interpretación y Ciencias de la
Comunicación

Escuela Profesional de Traducción e Interpretación

**EXPERIENCIAS DE INTÉRPRETES SOBRE LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA INTERPRETACIÓN REMOTA DURANTE LA
PANDEMIA LIMA, PERÚ 2023**

Tesis presentada por:

**DIANA JARA JARA
MARÍA ELENA ROMERO SALDARRIAGA**

Para obtener el Título Profesional de:
Licenciada en Traducción e
Interpretación con mención en Inglés y
Portugués

Línea de Investigación:

Traducción e Interpretación Especializada

Asesor (a)
Dr. Jesús Fernando Cornejo Sánchez
Cód. ORCID: 0000-0003-3468-8854

Lima – Perú

2024

Los miembros del jurado han aprobado el estilo y el contenido de la tesis sustentada por:

DIANA JARA JARA

MARÍA ELENA ROMERO SALDARRIAGA

JESÚS FERNANDO CORNEJO SÁNCHEZ

Asesor: Nombre(s) Apellidos

CARMEN VERONICA VIDAURRE GÜIZA

Presidente de Jurado: Nombre(s) y Apellidos

ANGELA PAMELA MARIÑO ZEGARRA

Miembro de Jurado 1: Nombre(s) y Apellidos

GABRIELA VICTORIA GARCÍA SALAZAR

Miembro de Jurado 2: Nombre(s) y Apellidos

JESÚS FERNANDO CORNEJO SÁNCHEZ

Miembro de Jurado 3: Nombre(s) y Apellidos



Mtro. Carmen Veronica Vidaurre Guiza
Decana
Facultad de Traducción, Interpretación y
Ciencias de la Comunicación

Declaratoria de Originalidad del Asesor

Facultad o Escuela de Posgrado:	Traducción, Interpretación y Ciencias de la Comunicación	
Escuela Profesional o Programa Académico:	Traducción e Interpretación	
Dependencia a la que pertenece el docente asesor:	Departamento Académico de Idiomas y Ciencias de la Comunicación	
Docente asesor que verifica la originalidad:	Dr. Jesús Fernando Cornejo Sánchez	
ORCID:	0000-0003-3468-8854	
Título del documento:	Experiencias de intérpretes sobre la satisfacción laboral en la interpretación remota durante la pandemia Lima, Perú 2023	
Autora(s) del documento:	Diana Jara Jara y María Elena Saldarriaga Romero	
Mecanismo utilizado para detección de originalidad:	Software Turnitin	
Nº de trabajo en Turnitin: (10 dígitos)	2539192468	
Porcentaje de <u>similitud</u> detectado:		16%
Fuentes originales de las similitudes detectadas:	Fuentes de internet =	16%
	Publicaciones =	3%
	Trabajos del estudiante =	10%

(imagen del % similitud y fuentes detectadas)

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Femenina del Sagrado Corazón

Trabajo del estudiante

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

El docente asesor declara ha revisado el informe de similitud y expresa que el porcentaje señalado cumple con las “Normas Internas de Investigación e Innovación” establecidas por la Universidad Femenina del Sagrado Corazón.

Fecha de aplicación en Turnitin:

03-diciembre-2024



RESUMEN

El presente estudio se centró en comprender las experiencias de intérpretes sobre la satisfacción laboral en la modalidad de la interpretación remota durante la pandemia de COVID-19. El enfoque de la investigación fue cualitativo, de nivel exploratorio, de tipo básico, y con diseño fenomenológico. El estudio estuvo compuesto por 4 subcategorías, las cuales fueron analizadas en entrevistas. Los resultados del estudio demostraron que el intérprete que trabajó de forma remota durante la pandemia de COVID-19, precisa tener una satisfacción laboral para así lograr una alta productividad, y por ende fidelizar el cliente. Así mismo, es necesario que los intérpretes también se adecuen a las nuevas plataformas digitales para poder llevar a cabo interpretaciones locales o a nivel mundial.

Palabras clave: satisfacción laboral, interpretación remota, intérprete, fidelización, y clima laboral.

ABSTRACT

This research aimed to understand interpreters' experiences regarding job satisfaction in the context of remote interpreting during the COVID-19 pandemic. The study approach was qualitative, exploratory, and basic, employing phenomenological design. The study comprised four subcategories, which were analyzed through interviews. The results indicated that interpreters who worked remotely during the COVID-19 pandemic need to achieve job satisfaction to ensure high productivity and, consequently, client loyalty. Furthermore, interpreters must adapt to new digital platforms to effectively perform local and global interpretations.

Keywords: job satisfaction, remote interpreting, interpreter, loyalty, and work environment.

ÍNDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	5
ÍNDICE	6
LISTA DE TABLAS	8
LISTA DE FIGURAS	9
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Justificación y delimitación	15
1.3 Delimitación de la investigación	16
1.4 Objetivos de la investigación	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Base teórica	22
2.2.1 Interpretación	23
2.2.2 Modalidades de interpretación	24
2.2.3 Interpretación simultánea	24
2.2.4 Interpretación consecutiva	25
2.2.5 Susurrado (chuchutage)	25
2.2.6 Interpretación a la vista	25
2.2.7 Interpretación de enlace o de acompañamiento	25
2.2.8 Interpretación de lenguaje de señas	26
2.2.9 Interpretación remota	26
2.2.10 Interpretación mediada por video	27
2.2.11 Interpretación telefónica	27
2.2.12 Ventajas e inconvenientes de la interpretación remota	27
2.2.13 Satisfacción laboral	28
2.3 Definición de términos	35
2.4 Hipótesis	36
CAPÍTULO III. MÉTODO	38
3.1 Tipo y diseño de investigación	38
3.2 Categoría, subcategorías y matriz de categorización	39
3.3 Participantes	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.5 Técnicas de procedimientos y análisis de datos	42
3.6 Aspectos éticos	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	44

4.1	Adaptación del individuo al trabajo	44
4.1.1	Impacto del cambio de horario laboral durante la pandemia....	44
4.1.2	Alta carga laboral debido a la pandemia.	45
4.1.3	Satisfacción laboral: beneficios económicos y reconocimiento del intérprete	46
4.1.4	Conocimiento de plataformas: adaptación óptima	47
4.2	Adaptación del individuo al trabajo en equipo	49
4.2.1	Resultados positivos en el trabajo en equipo	49
4.2.2	Habilidades blandas para trabajar en equipo: asertividad y extroversión	50
4.2.3	Adaptación a una nueva modalidad de trabajo en la pandemia	51
4.3	Adaptación del individuo con la alta gerencia.....	53
4.3.1	La importancia de un clima laboral óptimo para el intérprete ...	53
4.3.2	Comunicación fluida entre jefe y trabajador para solucionar inconvenientes	54
4.3.3	Medios de comunicación en el trabajo remoto: WhatsApp y llamadas telefónicas con los supervisores	56
4.3.4	Tarifa: experiencia y capacitación	57
4.4	Relación entre el individuo y el cliente.....	58
4.4.1	Retroalimentación	58
4.4.2	Buen servicio: Fidelidad del cliente	59
4.4.3	La comunicación es una responsabilidad compartida	60
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		62
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		66
A continuación, se muestran las conclusiones y recomendaciones.....		66
que se derivaron del proceso de investigación y análisis de este estudio.		66
6.1	Conclusiones.....	66
6.2	Recomendaciones.....	67
REFERENCIAS.....		68
ANEXOS		78

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Categorías y subcategorías.....	39
Tabla 2 Datos de los informantes.....	41



LISTA DE FIGURAS

Pág.

<i>Figura 1</i> Procedimiento para realizar entrevistas	42
---	----



Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a Dios por habernos brindado la oportunidad de alcanzar este significativo logro y éxito profesional.

A nuestros padres, les extendemos un reconocimiento profundo por su inquebrantable apoyo emocional y por la confianza que siempre han depositado en nosotras. Su aliento constante ha sido un pilar fundamental en nuestra trayectoria.

Asimismo, valoramos enormemente nuestro esfuerzo inestimable y el respaldo que hemos recibido en cada etapa desde el inicio de nuestra carrera. Esta dedicación ha sido crucial para superar los desafíos que se nos ha presentado.

Finalmente, deseamos manifestar nuestro agradecimiento al Dr. Jesús Fernando Cornejo Sánchez, nuestro asesor, por su valiosa orientación y por resolver nuestras inquietudes a lo largo de este proceso. Su apoyo ha sido esencial para guiarnos en esta travesía académica.

INTRODUCCIÓN

En 2020, la pandemia de COVID-19 transformó el mundo, introduciendo nuevas maneras de llevar a cabo tareas profesionales. El mercado laboral de los intérpretes y traductores no fue la excepción, ya que estos tuvieron que adaptarse a las transformaciones impuestas por la pandemia. Uno de los principales cambios fue la adopción de la interpretación remota, lo cual exigió que los profesionales de este sector se familiarizaran con nuevas formas de trabajo y plataformas digitales. La satisfacción laboral de los intérpretes en esta modalidad se convirtió en un tema relevante de investigación. Por lo tanto, resulta fundamental profundizar en cómo la satisfacción laboral puede influir en el desempeño de los intérpretes y traductores durante momentos de crisis.

El primer capítulo describe la situación problemática que es el foco central. También se proporciona la razón que respalda la investigación, se establecen los límites que definen los parámetros del trabajo y, por último, se detallan el objetivo general y los objetivos específicos.

El segundo capítulo presenta las investigaciones y trabajos previos a esta investigación, los cuales servirán de base para este estudio. Luego, se mencionan algunos fundamentos teóricos básicos sobre los tipos de interpretación y la satisfacción laboral de los intérpretes. Asimismo, se presentan una serie de conceptos necesarios para entender temas relacionados con el objeto de estudio. Por último, se explica el concepto de hipótesis.

El tercer capítulo se centra en la metodología. Aquí se describe el método utilizado, así como las características esenciales del trabajo, el enfoque, el nivel y el tipo de investigación. También se detalla el instrumento diseñado para la recopilación, análisis y procesamiento de datos. Por último, se abordan las

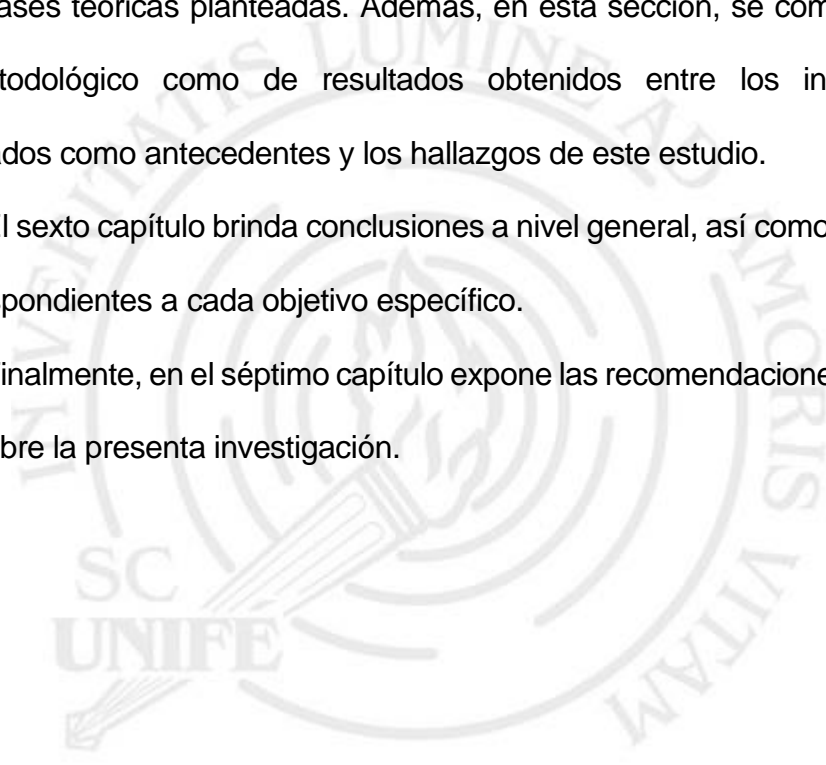
consideraciones éticas que guiaron el estudio.

El cuarto capítulo muestra los resultados de la investigación en relación con el objetivo general y específicos, los cuales se extrajeron de las entrevistas realizadas a las intérpretes. En cuanto al resultado general, se infirió que un intérprete satisfecho económicamente y emocionalmente, brindará un servicio de calidad con alta productividad llegando así a fidelizar al cliente.

El quinto capítulo presenta la discusión de resultados, la cual está alineada con las bases teóricas planteadas. Además, en esta sección, se compara tanto a nivel metodológico como de resultados obtenidos entre los investigadores considerados como antecedentes y los hallazgos de este estudio.

El sexto capítulo brinda conclusiones a nivel general, así como también las correspondientes a cada objetivo específico.

Finalmente, en el séptimo capítulo expone las recomendaciones de manera amplia sobre la presenta investigación.



CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el 2019, la pandemia de la COVID-19 se expandió en casi todo el mundo de forma rápida y simultánea. Esta pandemia impactó la vida de muchos ciudadanos, en especial en el ámbito laboral. En la mayoría de los países se restringió el desplazamiento de ciudadanos y se ordenó el aislamiento social para evitar más contagios. Estas medidas restringían reuniones familiares e inclusive laborales. Por ende, los trabajadores ya no acudían a su centro laboral como de costumbre, lo cual dio paso al trabajo remoto. Esta nueva modalidad se aplicó también para las empresas de traducción e interpretación. La labor de los intérpretes tomó un nuevo rumbo, así como también el desempeño y la satisfacción laboral de estos.

En el plano laboral, los trabajadores buscan ser felices, tener tranquilidad en su espacio de trabajo, estar de acuerdo con la labor que desempeñan, en otras palabras, estar satisfecho con su empleo. La satisfacción laboral es uno de los objetivos de toda empresa, ya que, si sus trabajadores son felices, habrá mayor productividad. Spector, 1997 señala que «la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo».

En el 2020, las medidas sanitarias y de seguridad por la COVID-19 afectaron a las empresas alrededor del mundo. Para los intérpretes, los viajes internacionales, convenciones, conferencias y otros eventos relacionados a su carrera fueron restringidos. Pero a su vez les dio la posibilidad de manejar un horario en el cual les permitió trabajar para otras compañías a nivel internacional.

Esto fue una ventaja para los que tenían niños pequeños o a los que no les gustaba viajar mucho, ya que antes de la pandemia esto era imposible. Un ejemplo de ello es Lauren Hammer Aguilera una intérprete médica con un máster en interpretación y traducción del Middlebury Institute of International Studies (MIIS). Hammer trabajó en una clínica en el condado de Santa Cruz, California, 65 horas a la semana. La intérprete mencionó que se sintió agradecida por la oportunidad de interpretar para una gran comunidad de no hablantes nativos de inglés. Asimismo, señaló que sus planes siguen siendo tomar el examen para certificarse como intérprete de corte (MIIS, 2020).

En el Perú, el período de confinamiento fue marcado por las medidas impuestas por el gobierno mediante el Decreto Supremo 123-2021-PCM, esto se dio a conocer a través del diario oficial El Peruano, donde se declaró al Perú en estado de emergencia (El Peruano, 2022). A partir de ello se restringió el ejercicio de los derechos constitucionales a la libertad de reunión y de tránsito en el territorio nacional (Culqui y Encarnación, 2021). Con lo mencionado anteriormente, las empresas peruanas tuvieron que reinventarse e implementar las reformas digitales que les permitieran realizar trabajo remoto. Esta nueva modalidad de trabajo generó diferentes reacciones entre los trabajadores de distintos rubros, el de la interpretación y traducción no fueron la excepción Castillo et al. (como se citó en Culqui y Encarnación, 2021).

Marin y Placencia (2017) realizaron un estudio en Ica y Lima (Perú) dando a conocer cinco características importantes para la satisfacción laboral: nivel académico, ingresos, tipo de trabajo, relación de trabajo con la profesión, incentivos salariales o reconocimiento; que influyen de forma positiva en la manera cómo los trabajadores y funcionarios públicos llevan a cabo sus funciones.

La satisfacción laboral está ligada con la supervisión y de acuerdo con esta variable se encontró que 57% de docentes universitarios de la Universidad Mayor de San Marcos con satisfacción moderada Vigo Sánchez (como se citó en Pita y Varas, 2018).

El propósito de este proyecto es dar a conocer el nivel de satisfacción laboral de los intérpretes que realizaron trabajo remoto durante la pandemia de la COVID-19; y cómo esta influyó en el desempeño de su labor. Cabe resaltar que esta modalidad de trabajo se dio como una medida de seguridad por parte del Estado peruano para evitar más contagios. En ese sentido este proyecto espera aportar información relevante que responda a las interrogantes de una nueva temática en esta carrera.

Ante lo mencionado, este proyecto de investigación busca contestar a la siguiente pregunta ¿Cuál es la satisfacción laboral de los intérpretes frente a sus experiencias durante la pandemia de la COVID- 19 Lima, Perú, 2023?

1.2 Justificación y delimitación

Justificación teórica

Esta justificación está basada en fuentes confiables en donde se encuentran investigaciones pasadas que sirven de referencia teórica. Estos estudios permiten comprender si la labor de los intérpretes de las agencias de interpretación y traducción que realizan trabajo remoto generó alguna satisfacción laboral entre sus trabajadores. Con este proyecto se espera dar a conocer la satisfacción laboral de los intérpretes en el contexto de la COVID-19 en Perú.

Justificación metodológica

La justificación metodológica está relacionada con la técnica

(entrevista) y el instrumento de recolección de datos (guía de entrevista).

Justificación práctica

Esta investigación servirá para entender cómo la categoría satisfacción laboral, en el rubro de traducción e interpretación, afectó el desempeño de sus trabajadores. Esta variable se analizará bajo el contexto de trabajo remoto en la pandemia de la COVID-19. Con la información recogida en esta investigación, los dueños de empresas de traducción e interpretación podrán obtener algunas recomendaciones. Asimismo, ponerlas en práctica con el fin de tener colaboradores eficaces y con una satisfacción laboral aceptable. Además, la información recolectada mediante las entrevistas a intérpretes permitirá conocer qué aspectos se deben tener en cuenta para que los intérpretes obtengan una satisfacción laboral óptima sin importar la coyuntura del momento.

1.3 Delimitación de la investigación

Delimitación espacial

Esta investigación tendrá como escenario Lima, Perú.

Delimitación temporal

El espacio temporal del presente trabajo se desarrollará en el año 2023.

Delimitación teórica

El presente trabajo considera a la satisfacción laboral y sus correspondientes subcategorías.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Comprender la satisfacción laboral de los intérpretes frente a sus experiencias en la interpretación remota durante la pandemia de la COVID –19 Lima, 2023.

1.4.2 Objetivos específicos

Describir la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la adaptación del individuo al trabajo en la interpretación remota, Lima, 2023.

Describir la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la adaptación del individuo al trabajo en equipo en la interpretación remota, Lima, 2023.

Describir la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la adaptación del individuo con la alta gerencia en la interpretación remota, Lima, 2023.

Describir la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la relación entre el individuo y el cliente en la interpretación remota, Lima ,2023.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Culqui y Encarnación (2021), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores remotos de las diversas empresas de traducción e interpretación durante la pandemia de la COVID-19. La metodología que usó para obtener información válida fueron dos cuestionarios. Estos dos usaron la escala de Likert y la información obtenida se procesó a través de la herramienta estadística informática SPSS versión 25. Con estos resultados, se confirmó que existió una relación significativa entre estas dos variables. Es decir, que al aplicar el coeficiente Spearman se verificó una correlación, que significa que hay una relación positiva entre ambas variables. Por ende, la premisa planteada es positiva, quiere decir que cuando se incrementa la satisfacción laboral aumenta el desempeño laboral de los trabajadores. Se concluye entonces, que hay una relación positiva entre la satisfacción y el desempeño laboral de los intérpretes y traductores de diferentes empresas de Lima Metropolitana duran la pandemia de la COVID- 19.

Cornejo y Ríos (2023), el propósito de este estudio fue entender las vivencias de los traductores que trabajan en agencias de traducción en relación con su satisfacción laboral durante la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia de COVID-19. Se llevó a cabo una investigación cualitativa con un enfoque fenomenológico. Los hallazgos revelaron que los traductores experimentaron satisfacción laboral impulsados por la colaboración en equipo, una comunicación fluida con colegas y gestores, y su capacidad de adaptación a las circunstancias a pesar de la pandemia. Se concluye que una organización efectiva

en todas las etapas de la gestión de proyectos de traducción y una comunicación eficaz son fundamentales para que los traductores valoren su trabajo como parte de un equipo colaborativo.

Candela (2019), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral de un grupo de profesores de inglés que trabajó en el 2018 en el Centro de Idiomas de la Universidad de Piura. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, modalidad no experimental y diseño transversal descriptivo simple. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario para medir la satisfacción de los docentes en ocho dimensiones: relaciones interpersonales, desempeño docente, condiciones laborales, valoración del trabajo, participación, factores organizacionales, ambiente físico y directivos. Los resultados revelaron que los profesores mostraban un alto grado de insatisfacción, especialmente en lo relacionado con las dimensiones organizacionales, como las condiciones laborales y el equipo directivo. Se concluyó que esta insatisfacción se debe en gran medida al régimen laboral, el entorno en el que realizan sus actividades, y la carga y el estrés laboral.

Cortez-Silva et al. (2021), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y los componentes de los síntomas de burnout que tuvieron los docentes durante la pandemia de la COVID-19. El estudio tuvo un diseño correlativo transversal donde participaron 205 profesores, los cuales respondieron a la escala de satisfacción laboral para docentes (ESLA- Educación) y el Inventario de Burnout Maslach (MBI). Los resultados arrojaron una correlación inversa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se determinó que los docentes que tienen insatisfacción laboral, muestran

cansancio laboral, falta de sensibilidad y empatía, deterioro de sus capacidades y sentimiento de fracaso.

Quipuscoa (2022), tuvo como objetivo principal determinar la relación que existía entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los docentes de una universidad privada de Trujillo en el 2022. Se llevó a cabo un estudio descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental, el cual se conformó por 25 docentes de los niveles inicial, primaria y secundaria. La metodología que se empleó fue el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y Escala de Satisfacción Laboral para maestros (ESLA-Educación). Los resultados mostraron que hay una correlación inversa moderada entre síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Además de lo ya mencionado, se encontró que existió una correlación inversa media y significativa entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral. Así como una correlación baja con la dimensión tarea. Por consiguiente, existe correlación significativa con las dimensiones socio organizativa y la autorrealización de la variable satisfacción laboral. Igualmente, existe un porcentaje alto, más de la mitad de los docentes, que presentaron un nivel bajo del síndrome de burnout y, más del cincuenta por ciento, una satisfacción laboral moderada. Por lo tanto, hay una correlación inversa y moderada entre ambas variables.

Santos et al. (2020), el objetivo del presente artículo fue conocer el perfil de la satisfacción laboral de la plana docente de ELE y las características temporales, estructurales, financieras, sociales y psicológicas de la profesión. Para dicho estudio se realizó un cuestionario en línea a 663 profesores, el cual midió la satisfacción laboral en 8 áreas: estructural, financiera, afectiva, motivacional, discriminativa, ambiente de trabajo, realización profesional y beneficios sociales. Los resultados mostraron las condiciones temporales estructurales, financieras, sociales y

psicológicas de la profesión. Se concluyó que, gracias a la vocación de estos docentes, el grado de satisfacción con relación a su profesión es alto.

Huamán (2018), la presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existía entre el síndrome de desgaste profesional y la calidad de la traducción. La metodología que se usó fue de diseño no experimental, tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra se conformó por 25 traductores que culminaron la carrera de Traducción e Interpretación de la UCV, sede Lima Norte 2016- II y 2017-I. El instrumento que se empleó fue un cuestionario y una prueba de traducción. Los resultados obtenidos a través del programa IBM SPSS Statistics 20, dieron a conocer que no existe una alta relación entre el síndrome de desgaste profesional y la calidad de traducción, tampoco entre las dimensiones del síndrome (fatiga emocional, despersonalización y realización) y la calidad de traducción. Finalmente, se llegó a la conclusión que el síndrome de desgaste profesional no afecta la calidad de traducción.

Uriol (2022), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo comprender la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la organización Water Partners, ubicada en Lima, durante el año 2022. La población del estudio incluyó a 33 empleados, y se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos. El instrumento de investigación consistió en un cuestionario con 21 puntos en una escala tipo Likert. Los resultados obtenidos se procesaron mediante el método estadístico utilizando el programa Excel. La metodología que se empleó fue de tipo hipotético-deductiva con un enfoque cuantitativo. La investigación se clasificó como aplicada, de nivel correlacional con un diseño no experimental y descriptivo transversal; el método se fundamentó en la deducción hipotética. Los hallazgos indicaron que existe una relación positiva entre las

variables analizadas, sugiriendo que un nivel de comunicación organizacional satisfactorio y efectivo puede contribuir a un aumento en la productividad de los trabajadores en un entorno de trabajo remoto.

Rueda-Alegria et al. (2022) tuvieron como objetivo desarrollar una propuesta de marketing relacional enfocada en la fidelización de clientes. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo descriptivo simple, permitiendo obtener, evaluar e interpretar la información recolectada y describir cómo se manifiesta el fenómeno. Se empleó el software Excel para comprobar hipótesis y crear gráficos. Se usó un cuestionario como instrumento de recolección de datos, permitiendo una recopilación económica y flexible. El análisis concluyó que es esencial una interacción bidireccional con el cliente para generar relaciones rentables y a largo plazo.

Del Carpio (2022), se propuso como objetivo principal determinar la relación entre el salario emocional y la satisfacción laboral en empleados del sector privado en Lima Metropolitana. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo correlacional, de tipo básico y diseño no experimental-transversal. La muestra estuvo constituida por doscientos trabajadores, entre 20 y 55 años de diferentes empresas del sector privado en Lima Metropolitana. Para la recolección de datos, se utilizó la Escala de Salario Emocional de Sonia Calderón y el Cuestionario de Satisfacción S21/26, adaptado a la población peruana por Domínguez, Calderón y Arroyo. Los resultados revelaron una correlación positiva muy fuerte entre el salario emocional y la satisfacción laboral, lo que llevó a la conclusión de que un mayor salario emocional percibido por el trabajador, mayor será su satisfacción laboral en su entorno de trabajo.

2.2 Base teórica

A continuación, se desarrollará el marco teórico el cual será la base del presente proyecto de investigación. Para entender mejor el concepto de esta, se tomó en cuenta la definición de varios autores.

2.2.1 Interpretación

La primera escuela creada para la formación de intérpretes profesionales fue la universidad de Ginebra, Suiza en 1941, que a partir de 1972 se dedica también a la formación de traductores. A finales de la década de los 40 se fundó por Dostert la división de Interpretación y Traducción de la Universidad de Georgetown, en los Estados Unidos. Pero es con la llegada de Danica Seleskovitch, a la escuela de intérpretes de Sorbonne, en 1956, que cambiaría significativamente los métodos de formación de intérpretes. Seleskovitch se convirtió en una de las referentes de la interpretación y en una de las más conocidas en el campo de investigación (Guelbenzu, 2011).

Se conoce a la interpretación como una traducción oral, un servicio que permite a las personas comunicarse cuando la barrera de la comunicación está presente. Esta se realiza en diferentes lugares, desde hospitales, cortes, conferencias universitarias, etc. La interpretación se desarrolla por profesionales con varios niveles de entrenamiento y habilidades. Dentro de esta profesión se encuentran los empíricos y los profesionales altamente capacitados que concluyen sus estudios de intérpretes, logrando obtener un título académico. La interpretación se puede dar de diferentes modos (consecutiva, simultánea, de conferencias, etc.). Esta se puede llevar a cabo en diversas situaciones comunicativas, tanto formal como informal sin importar el estatus social

de los participantes (Setton y Dawrant, 2016).

De acuerdo con Valdivia (1995), la interpretación es una de las actividades humanas más antiguas, puesto que desde de tiempos remotos fue vital la comunicación entre pueblos de culturas y lenguas diferentes. Los intercambios internacionales se han desarrollado con gran rapidez en todos los aspectos, es por ello que esta profesión debe ejercerse por especialistas para asegurar la transferencia fidedigna del mensaje entre el orador y el público meta.

Jiménez (2012), la interpretación es una traducción oral, cuyo propósito es hacer que el oyente entienda a cabalidad el significado y la intención del mensaje como si lo hubieran expresado en su propia lengua. El intérprete tiene la responsabilidad de que esto se lleve a cabo.

Entonces, se puede decir que la interpretación es la traducción oral hecha por un experto conocedor de lenguas (LO y LM). Esta tiene varias modalidades, las cuales implican que los intérpretes cuenten con todas las competencias comunicativas necesarias para realizar una interpretación eficaz. Cabe resaltar que es imperativo que el intérprete se empape culturalmente de ambas partes (emisor, receptor), ya que este cumple el rol de puente lingüístico.

2.2.2 Modalidades de interpretación

Se conoce como modalidad en la interpretación al contexto comunicativo y situación social de esta, es decir, ámbitos de la interpretación.

2.2.3 Interpretación simultánea

En la interpretación simultánea, los intérpretes hablan en tiempo

real con un retraso de pocos segundos. La interpretación se realiza desde cabinas insonorizadas donde el intérprete hace uso de micrófonos y audífonos. El público cuenta con auriculares para poder escuchar la interpretación. Usualmente se cuenta con dos intérpretes, ya que este tipo de interpretación requiere de mucho esfuerzo mental, es necesario realizar una pausa de 20 minutos (Setton y Dawrant, 2016).

2.2.4 Interpretación consecutiva

En la interpretación consecutiva se hace uso de la toma de notas. Cuando el orador termina de hablar, el intérprete inicia la traducción oral en la lengua meta. La interpretación no es un resumen, es una rendición completa del discurso original en otra lengua (Phelan, 2001).

2.2.5 Susurrado (chuchutage)

Para este tipo de interpretación no se necesita ningún equipo especializado. Aquí el intérprete se sienta atrás o al costado de uno o más participantes y le susurra al oído la interpretación. El volumen de voz debe ser el adecuado para no distraer al orador ni a otros participantes del evento (Setton y Dawrant, 2016).

2.2.6 Interpretación a la vista

Esta interpretación se realiza sin ninguna preparación previa. Es la habilidad que tiene un intérprete de producir una fluida traducción oral de un texto después de oírla por un orador (Setton y Dawrant, 2016).

2.2.7 Interpretación de enlace o de acompañamiento

El primer tipo de interpretación fue interpretación bilateral o de acompañamiento, donde el intérprete hace uso de dos lenguas para interpretar para dos o más personas. Este tipo de interpretación se usa

todavía para reuniones informales, reuniones de trabajo, y para la interpretación comunitaria (Phelan, 2001).

2.2.8 Interpretación de lenguaje de señas

Corina y Knapp (2008), señalan que el lenguaje de señas es un sistema comunicativo emergente que muestra todas las características cognitivas y biológicas de las lenguas habladas. Este tipo de lenguaje se realiza mediante las manos y brazos percibidos por el sistema visual, mas no por el sistema auditivo. Esta interpretación surge debido a una demanda de las personas sordas: la enorme necesidad de eliminar las barreras de comunicación que los relegan de la sociedad, y, por ende, al derecho de participar en igualdad de condiciones en comparación al resto de ciudadanos. Se podría definir al intérprete de señas como al profesional competente en la o las lenguas de signos, con la capacidad de interpretar los mensajes dados en una de esas lenguas a la lengua meta de forma eficaz.

2.2.9 Interpretación remota

Se considera a la a interpretación remota (IR) como una situación comunicativa en la cual se puede emplear cualquier técnica y modalidad, ya que gracias a la tecnología no existe barreras para que se lleve a cabo una comunicación. Un ejemplo de ello son las interpretaciones que se dan en juzgados, conferencias internacionales, así como también en los servicios públicos. Siguiendo a Braun (2015), la interpretación remota (IR) consiste en el uso de tecnologías de la comunicación entre interlocutores de distintos idiomas que se encuentran en ubicaciones diferentes en el momento que se entabla dicha comunicación.

La interpretación remota o a distancia es aquella que se da cuando el intérprete no está físicamente en la conversación multilingüe, por ende, se realiza mediante plataformas tecnológicas la cual abre infinitas posibilidades para el mercado profesional de un intérprete (Ruiz, 2019).

2.2.10 Interpretación mediada por video

Braun (como se citó en Ruiz, 2018) la interpretación remota por video conferencia se refiere a la interpretación de lengua hablada. Esta interpretación se usa para la interpretación simultánea, consecutiva y dialógica. Los participantes y los intérpretes deben escuchar y ver los mismo al mismo tiempo, es crucial la sincronización entre el sonido y la imagen para un entendimiento completo del mensaje del orador. Los intérpretes necesitan escuchar y ver al orador. Por lo tanto, tiene que haber cámaras y operadores enfocados en el orador del momento (AIIIC.net 2011: en línea).

2.2.11 Interpretación telefónica

Por otro lado, la interpretación telefónica es una de las formas más antiguas de interpretación remota, ya que surgió en el año 1947 dentro del servicio TIS en Australia (Cabrera, 2016). La interpretación telefónica es la modalidad de interpretación que se brinda a través de teléfono (Kelly, 2008).

2.2.12 Ventajas e inconvenientes de la interpretación remota

Una de las ventajas más claras de este tipo de interpretación es recibir asistencia lingüística desde cualquier parte del mundo hasta otro

sin que la presencia física del intérprete sea necesaria. Esta modalidad es muy conveniente, ya que muchas empresas pueden ahorrar costes de desplazamiento y a su vez, obtener un servicio más rápido. Por el lado de los intérpretes, estos pueden ofrecer sus servicios desde cualquier parte del mundo y ahorrar en transporte, tiempo y así interpretar para varios clientes en un mismo día (Ruiz, 2018).

El trabajo de interpretación remota puede tener muchos desafíos, pero los organizadores de estos eventos definitivamente pueden ayudar a que sea mucho más llevadero.

A modo de conclusión, se puede decir que la interpretación tiene desafíos, pero los organizadores de los eventos de interpretación y los intérpretes freelancers deben contar con la tecnología necesaria para que puedan facilitar su trabajo de forma efectiva. Es por ello, que hasta el día de hoy la interpretación a distancia es un reto tecnológico y profesional. Por consiguiente, para que una interpretación de cualquier modalidad ya sea remota, simultánea, consecutiva, sea de calidad, es imperativo disponer de los dispositivos adecuados; pero lo más importante es contar con intérpretes calificados con las competencias debidas (idioma, cultura, lingüística, etc.).

2.2.13 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se definió de muchas maneras siendo estas ligadas a unas características específicas de los entornos de trabajo. El concepto de satisfacción laboral se refiere a la actitud positiva que un individuo tiene de su propio trabajo en conjunto con los aspectos contextuales que afectan el comportamiento del trabajo individual. De

acuerdo con Klein (como se citó en Rodríguez-Castro, 2015) plantea que el concepto de satisfacción en el trabajo, como el estudio en el campo de comportamiento organizacional que está repleta de teorías fragmentadas y desconcertadas de motivación laboral que crean desorden conceptual para los investigadores.

La satisfacción laboral se considera también como la relación entre las necesidades de los trabajadores y lo que la organización les aporta, o hasta que consideren que son valorados como una pieza importante en su organización (Mora y Mariscal, 2019).

Locke (1976), definió la satisfacción laboral como el sentimiento positivo de las experiencias laborales de una persona en una empresa.

Herzberg (como se citó en García, 2010) señaló que existen dos géneros de agentes laborales: extrínsecos e intrínsecos. El primero se refiere a las condiciones de trabajo, como, por ejemplo: salario, políticas de la organización y seguridad en el trabajo. Por otro lado, los agentes intrínsecos mencionan la actividad misma del trabajo que incluyen, el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro.

Según Robbins (2004), las causas de satisfacción en el trabajo serían las siguientes: trabajo en sí, pago, oportunidades de avanzar, supervisión y compañeros.

Para Rodríguez-Castro (2015), la satisfacción laboral representa el sentimiento emocional o impresión de un individuo sobre un conjunto de tareas realizadas en cualquier ambiente de trabajo en un período de tiempo determinado. En ese sentido, el trabajo es visto como una experiencia rutinaria temporal, asociada a un conjunto de rutinas

aplicadas a cierto trabajo. Es posible que una persona trabaje al mismo tiempo en diferentes entornos de trabajo y realice un mismo rol en todos ellos.

De estas definiciones, se puede afirmar que la satisfacción laboral es un conjunto de factores positivos tanto externos como internos del entorno laboral de un individuo. Así como también hasta donde pueda llegar a desarrollar sus capacidades profesionales. Por otro lado, el salario, la relación con sus compañeros, y el valor que se les dé, serán factores que contribuyan a que lleguen alcanzar una satisfacción laboral.

Por lo tanto, Rodríguez-Castro presenta una serie de elementos que permiten alcanzar la satisfacción laboral de un intérprete/traductor en su ambiente de trabajo.

2.2.13.1 Adaptación del individuo al trabajo

Se enfoca en las fuentes externas o de satisfacción de las expectativas o necesidades individuales que el traductor tiene respecto a su trabajo. Cuando las expectativas individuales van de la mano con lo que el trabajo realmente ofrece, el sentimiento de satisfacción aumenta.

El concepto del trabajo de un traductor ha cambiado en las últimas dos décadas y estos cambios han sido aún más fuertes para los freelancers. Los traductores independientes generalmente trabajan in situ y a pesar de que la naturaleza de su trabajo también ha cambiado al pasar los años, no se les requiere que tengan un grado alto de especialización o competencia técnica como si a los freelancers.

Generalmente los traductores que trabajan para una compañía cumplen un horario regular, cuentan con un supervisor y un coordinador.

El coordinador del proyecto informa a la dirección y los traductores están sujetos a la dinámica organizacional del grupo. Por el lado de los freelancers, se observa que ellos mismos son los dueños de sus propios negocios; pueden o no pueden tener empleados, trabajan directamente con el cliente y por lo general lo hacen de forma remota.

La carga de trabajo para un intérprete puede estar influenciada por el ambiente laboral. El intérprete que trabaja para una empresa no tiene la responsabilidad de conseguir nuevos clientes o proyectos, ya que su empleador es quien establece un flujo continuo de trabajo. Por otro lado, los intérpretes independientes podrían no tener una carga de trabajo estable, ya que ellos mismos crean su propia cartera de clientes. Como otras empresas, la del sector lingüístico, tiene un volumen de trabajo alto y bajo de acuerdo con factores externos.

Mckay (como se citó en Rodríguez-Castro, 2015), menciona que por lo general los intérpretes y traductores están contentos trabajando de forma remota, ya que experimentan una mayor satisfacción laboral y menos estrés. Esto les da un balance personal y una mejor calidad de vida.

De acuerdo con Del Rivero y Ruiz (2023) adaptarse y adquirir experiencias son esenciales para sobrevivir y sobresalir en un mundo en constante cambio. Al fomentar el aprendizaje constante y promover una cultura de resiliencia e innovación, las organizaciones pueden fortalecerse y estar mejor preparadas para enfrentar los desafíos presentes y futuros.

Según Baigorri-Jalón (como se citó en López, 2022) en el caso de

los intérpretes, estos se vieron obligados a ajustar sus labores al contexto telemático. Sin embargo, el avance tecnológico de las últimas décadas ha generado nuevas posibilidades para la comunicación en tiempo real a distancia. Este progreso ha allanado el camino para la implementación de la Interpretación Remota (IR).

Fue de suma importancia el conocimiento de plataformas para el desenvolvimiento adecuado de los intérpretes en la modalidad remota. Entre estas se encuentran Zoom, Google Meet y Microsoft Teams. Según Evans & Gawer (2016), las plataformas digitales son sistemas tecnológicos que posibilitan la interacción entre diversos usuarios, promoviendo la comunicación, la colaboración y el intercambio de contenido y servicios en línea.

2.2.13.2 Adaptación del individuo al trabajo en equipo

En este punto el papel que desempeña el gestor de proyectos es fundamental ya que facilita la interacción del grupo como un canal de comunicación. El gestor de proyectos se convierte en la figura representativa de la cultura organizacional, así como también el que transmite la misión a los miembros de su equipo en este caso a los traductores e intérpretes.

En estos tiempos se habla mucho de las habilidades blandas en los entornos laborales y la interpretación no es ajena a ello. Estas permiten a los individuos desempeñarse de manera efectiva en sus actividades laborales, lo cual es muy apreciado por las empresas. Guerra-Báez (2019), señala que las habilidades blandas se refieren al conjunto de capacidades de una persona para interactuar con otros y

enfrentar diversas situaciones mediante una toma de decisiones asertiva.

La flexibilidad es una de las habilidades blandas que todo traductor e intérprete que trabaja de forma remota debe tener, puesto que esto beneficiará a su equipo de trabajo. La falta de flexibilidad en cualquier miembro del equipo repercute en la cohesión y las relaciones del equipo, por lo que puede aumentar la insatisfacción. Por último, los traductores e intérpretes en equipos virtuales muy pocas veces se encuentran cara a cara debido al elevado costo de viajar, y esto hace que no haya un vínculo entre ellos, Stoeller (como se citó en Rodríguez-Castro, 2015).

Según Larrea & Alfredo (como se citó en Cornejo y Ríos, 2023) el trabajo en equipo colaborativo es ampliamente reconocido por la mayoría de las organizaciones debido a su capacidad para mejorar la competitividad y fomentar la virtud dentro de un entorno laboral armonioso. Esto se logra a través de una comunicación interna efectiva y completa entre los miembros del equipo, tanto nuevos como antiguos. De esta forma, se transmiten valores, cultura y, especialmente, los orientan hacia un objetivo común el cual hace que aprovechen todas sus habilidades. Además, la flexibilidad desempeña un papel crucial; por ejemplo, la falta de flexibilidad dentro del equipo puede afectar negativamente la cohesión y las relaciones entre sus integrantes.

More y Oliva (2023) antes del brote de la pandemia, la interpretación se apoyaba en una combinación de recursos físicos y virtuales. Un ejemplo claro de esto era el uso de cabinas de

interpretación, conocidas como "hubs", que proporcionaban un entorno propicio para escuchar y llevar a cabo la interpretación de manera cómoda. Sin embargo, con la llegada de la pandemia, surgieron alternativas virtuales destinadas a emular un entorno óptimo para la interpretación. Como resultado, muchos intérpretes se vieron obligados a adaptarse a estas nuevas alternativas. Aunque el material y las herramientas necesarias para la interpretación no han mudado, sin embargo, sí lo ha hecho la manera en que se accede e interactúa con ellas.

2.2.13.3 Adaptación del individuo con la alta gerencia

Aquí se investiga las principales fuentes de satisfacción o insatisfacción laboral que se determinan por dinámicas organizacionales relacionadas a la alta gerencia. El traductor es influenciado por el proceso de manejo y administración de la alta gerencia.

Se espera que los traductores e intérpretes que trabajan en una empresa donde se priorice el proceso del empleo formal y un flujo de trabajo efectivo, experimenten una satisfacción laboral alta. Sin embargo, la satisfacción en el trabajo y el manejo del flujo de trabajo varía de acuerdo con la perspectiva del gestor de proyectos.

Se espera un alto nivel de satisfacción laboral de los traductores que trabajan con gerentes que priorizan la implementación de procesos empresariales formales y flujos de trabajos eficaces. De hecho, la satisfacción laboral del traductor respecto a la gestión del flujo de trabajo depende de la eficacia del gestor de proyectos con la cantidad de encargos de traducción que reciban.

2.2.13.4 Relación entre el individuo y el cliente

Aquí se muestran grandes esfuerzos por la compañía de traducción y el gestor de proyectos para educar a los clientes y establecer un proceso de comunicación que podría ser necesaria para una integración satisfactoria. Adicional a una comunicación eficaz, la opinión del cliente parece ser la forma más común de participación durante el proceso de traducción. Además, de lo dicho anteriormente, esta opinión ayuda a que el traductor o intérprete mejore la calidad del proceso del flujo de trabajo.

Asimismo, el proceso de revisión del encargo de traducción es una oportunidad para recibir un feedback y mejorar la relación con el cliente. Esto hará que se reciba sugerencias y la realización de cambios necesarios por parte del intérprete/traductor para mejorar la calidad de su servicio.

Gorretas (como se citó en Cornejo y Ríos, 2023), destaca que una táctica crucial para garantizar la satisfacción del cliente es la retroalimentación, ya que refuerza la confianza entre el gestor de proyectos y el cliente. Cuando el cliente percibe que sus opiniones son valoradas y que se le respeta, es más probable que vuelva a colaborar en futuros proyectos con el mismo equipo y gestor.

2.3 Definición de términos

- Satisfacción laboral: estado emocional que refleja el grado de satisfacción y complacencia que una persona experimenta con respecto a su experiencia en el trabajo.
- Interpretación consecutiva: método de interpretación en el cual el

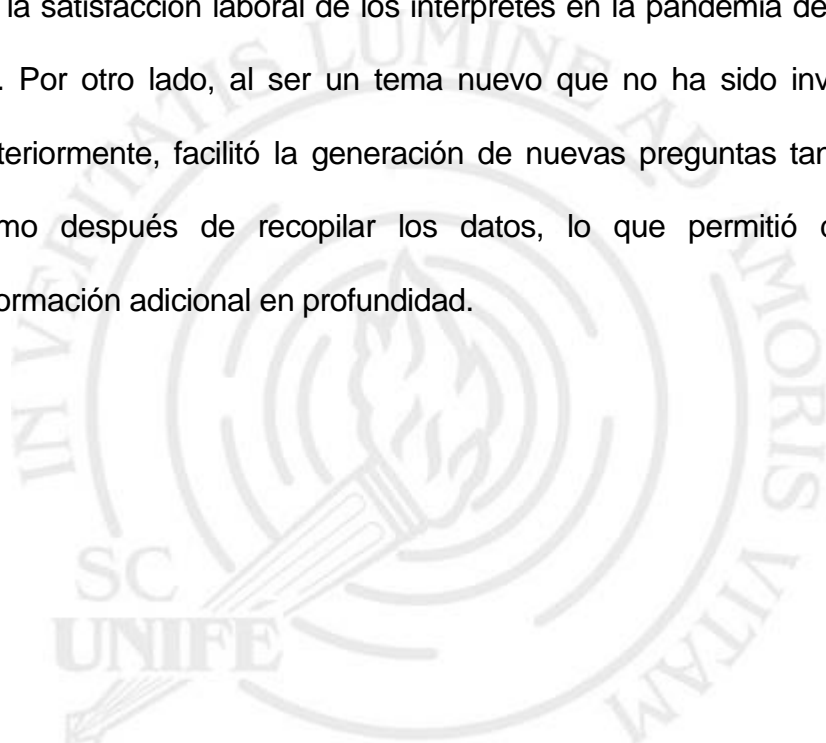
intérprete escucha atentamente todos los comentarios del orador y luego transmite el discurso utilizando sus propias palabras, apoyándose en las notas que ha tomado durante la escucha.

- Trabajo en equipo: colaboración de un grupo de personas, donde cada uno asume una tarea específica, manteniendo su enfoque en el logro del objetivo común.
- Toma de notas: herramienta beneficiosa para el intérprete, especialmente en el contexto de la interpretación consecutiva.
- Clima laboral: ambiente de trabajo que está formado por una amplia variedad de elementos, tanto físicos como emocionales, que afectan la conducta y el rendimiento de los miembros del equipo.
- Fidelización: proceso mediante el cual una empresa o entidad consigue que sus clientes o usuarios se mantengan leales a sus productos o servicios a lo largo del tiempo. Esto implica que los clientes no solo realicen compras repetidas, sino que también desarrollen una preferencia por la marca y una disposición a recomendarla a otros. La fidelización se logra a través de diversas estrategias, como ofrecer productos de alta calidad, un excelente servicio al cliente, programas de recompensas y promociones exclusivas.
- Terminología: conjunto de términos o palabras especializadas que representan conceptos clave dentro de un área específica de conocimiento.

2.4 Hipótesis

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) las hipótesis representan posibles explicaciones para el fenómeno o

problema bajo investigación, expresadas como afirmaciones o proposiciones. Estas guían la dirección del estudio, señalando lo que se intenta demostrar y tomando el relevo del planteamiento inicial del problema para dirigir la investigación. Son, en esencia, respuestas temporales a las preguntas de investigación que se buscarán confirmar o refutar durante el estudio. No obstante, la presente investigación carece de hipótesis, debido a que es de enfoque cualitativo y se enfocó en la satisfacción laboral de los intérpretes en la pandemia de COVID-19. Por otro lado, al ser un tema nuevo que no ha sido investigado anteriormente, facilitó la generación de nuevas preguntas tanto antes como después de recopilar los datos, lo que permitió descubrir información adicional en profundidad.



CAPÍTULO III. MÉTODO

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se realizó mediante un enfoque cualitativo, ya que su objetivo fue comprender la satisfacción laboral de los intérpretes en la interpretación remota durante la pandemia de la COVID-19 Lima, 2023. De acuerdo con Hernández et al. (2018) cada investigación cualitativa constituye en sí misma un diseño único, es decir no existen dos investigaciones cualitativas idénticas. Aunque pueda haber estudios que compartan ciertas similitudes, no hay réplicas exactas como ocurre en la investigación cuantitativa. Es esencial recordar que los procedimientos en la investigación cualitativa no están estandarizados.

Esta investigación fue exploratoria, pues recogió perspectivas de intérpretes respecto a la satisfacción laboral mediante una entrevista. Hernández et al. (2018) sostiene que los estudios exploratorios se utilizan cuando el objetivo es revisar un tema que ha recibido poca atención o es relativamente novedoso. Además, estas anteceden y preparan el terreno a estudios con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos.

La presente investigación fue de tipo básica. Al respecto Escudero y Cortez (2017) sostuvieron que a la investigación cualitativa se le conoce por ser teórica, ya que se enfoca en los fundamentos teóricos, mas no en los fundamentos prácticos, puesto que busca adquirir nuevos conocimientos para incrementar los saberes de la ciencia.

El diseño de esta investigación fue fenomenológico, porque se trabajó con experiencias y vivencias que los intérpretes en la modalidad remota tuvieron durante la pandemia de la COVID-19. Husserl (como se citó en Bolio, 2012), definió a la

fenomenología como una “ciencia de fenómenos puros” direccionada a formular específicamente el problema del conocimiento y afirmar con rigor la posibilidad de este. Además, denominó a la fenomenología como un conocimiento de esencias.

3.2 Categoría, subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1

Categorías y subcategorías

Categoría	Definición de la categoría	Subcategorías	Conceptualización de Subcategorías
<i>Satisfacción laboral</i>	Para Rodríguez-Castro (2015) la satisfacción laboral representa el sentimiento emocional o impresión de un individuo sobre un conjunto de tareas realizadas en cualquier ambiente de trabajo en un periodo de tiempo determinado	Adaptación del individuo al trabajo	Se enfoca en las fuentes externas o de satisfacción de las expectativas o necesidades individuales que el traductor tiene respecto a su trabajo. Cuando las expectativas individuales van de la mano con lo que el trabajo realmente ofrece, el sentimiento de satisfacción aumenta.
		Adaptación del individuo al trabajo en equipo	La flexibilidad, es un atributo profesional que todo traductor e intérprete que trabaja de forma remota debe tener, puesto que esto beneficiará a su equipo de trabajo. La falta de flexibilidad en cualquier miembro del equipo repercute en la cohesión y las relaciones del equipo, por lo que puede aumentar la insatisfacción.

Adaptación del individuo con la alta gerencia Aquí se investiga las principales fuentes de satisfacción o insatisfacción que son influidas por dinámicas organizacionales relacionadas a la alta gerencia. El traductor es influenciado por el proceso de manejo y administración de la alta gerencia.

Relación entre el individuo y el cliente Aquí se muestran grandes esfuerzos por la compañía de traducción y el gestor de proyectos para educar a los clientes y establecer un proceso de comunicación que podría ser necesaria para una integración satisfactoria.

Fuente: elaboración propia

3.3 Participantes

Esta investigación es de enfoque cualitativo; es por ello que la muestra fue intencional, también llamada no probabilística. Hernández et. al (2018), la define como casos o unidades con diferentes objetivos para que el investigador obtenga información valiosa para el análisis de los datos. Aquí las muestras obtenidas cumplen ciertos parámetros de investigación.

Es por ello que se seleccionó a tres participantes que cumplieron con los criterios de selección. Estas fueron intérpretes que trabajaron de forma remota desde el comienzo de la pandemia del coronavirus en Lima, 2020. Las participantes oscilan entre los 35 y 45 años respectivamente. La primera, de sexo femenino con experiencia de 5 años de interpretación con dominio lingüístico en las

combinaciones español-inglés-portugués. La segunda intérprete cuenta con una amplia experiencia de 12 años en la combinación lingüística español-inglés. Por último, la tercera intérprete con 19 años de experiencia interpretando del inglés al español y viceversa. Las tres intérpretes narraron la experiencia que tuvieron al interpretar de forma remota en la pandemia de la COVID- 19.

Tabla 2

Datos de los informantes

Informantes					
Informante	Edad	Sexo	Rubro	Experiencia	Combinación lingüística
Intérprete 1	43	Femenino	Interpretación	5 años	Español- inglés- portugués
Intérprete 2	35	Femenino	Interpretación y traducción certificada	12 años	Español-inglés
Intérprete 3	39	Femenino	Interpretación	19 años	Inglés -español

Fuente: elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó para obtener esta información fue la entrevista. Noreña et al. (2020), define a la entrevista como una interacción social donde el entrevistador no podrá emitir ningún juicio sobre las ideas y sentimientos de los informantes. Además, no deberá mostrar actitudes que condicionen sus respuestas. El objetivo de la entrevista es hacer que los entrevistados expresen libremente sus sentimientos y experiencias de vida frente al fenómeno estudiado.

El instrumento que se usó fue la guía de entrevista. De acuerdo con

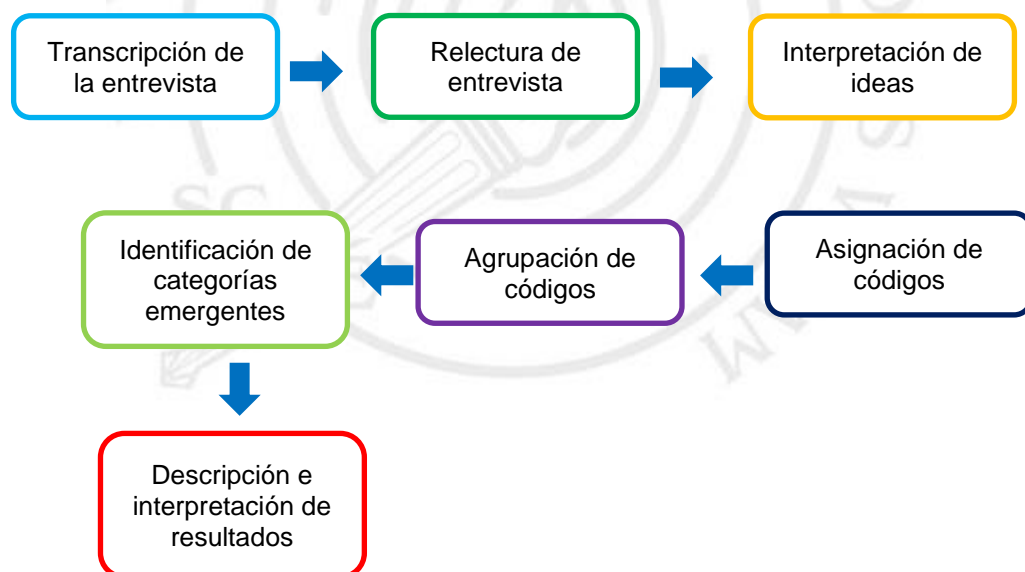
Hernández et al. (2018) la guía de entrevista es una herramienta que tiene como finalidad principal facilitar la obtención de la información necesaria para abordar la pregunta o problema de la investigación planteada.

Nuestra investigación está conformada por 16 preguntas divididas en 4 subcategorías. La primera subcategoría; adaptación del individuo al trabajo, consta de 4 preguntas, la segunda; adaptación del individuo al trabajo en equipo, de 4 preguntas, la tercera; adaptación del individuo con la alta gerencia también con 4 preguntas y, por último, la cuarta subcategoría; relación entre el individuo y el cliente de 4 preguntas.

3.5 Técnicas de procedimientos y análisis de datos

Figura 1 Procedimiento para realizar entrevistas

Procedimiento para realizar entrevistas



Fuente: elaboración propia

Primero, se procedió a realizar la transcripción de la entrevista, donde se consideró todo lo que el informante expresó. En segundo lugar, se dio relectura a la transcripción con la finalidad de interpretar las ideas.

En tercer lugar, se hizo la asignación de códigos para después agruparlos. Finalmente, se realizó la descripción e interpretación de los resultados finales.

3.6 Aspectos éticos

La recolección de datos de esta investigación se desarrolló en base a la honestidad, confidencialidad y cumplimiento del consentimiento informado. Se empleó la norma APA de la séptima edición para respaldar las citas y referencias bibliográficas en cuanto a los criterios éticos. De acuerdo con Noreña et al. (2012) los investigadores deben considerar ciertos criterios éticos al momento de diseñar el estudio, así como también a la hora de recolectar los datos de la investigación cualitativa. Dichos requisitos están relacionados con la aplicación del consentimiento informado, la confidencialidad de datos de los participantes y algunos riesgos a los que estos podrían estar expuestos. El primer criterio ético que se empleó fue el de consentimiento informado. En este criterio, los informantes deben de estar de acuerdo con brindar información, así como también conocer sus derechos y responsabilidades dentro del proyecto. Cabe mencionar que estas personas aceptaron participar en este proyecto siempre y cuando sus valores y principios sean respetados. El segundo criterio ético que se empleó fue el de la confidencialidad, puesto que los entrevistados se mantuvieron en el anonimato.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Los resultados del tema de cada subcategoría fueron analizados por preguntas. Asimismo, cada tema se inicia con una cita que respalda el tema a tratar. Posteriormente, se inició el desarrollo de cada subcategoría, iniciando con la subcategoría adaptación del individuo al trabajo y concluyendo con la subcategoría de relación entre el individuo y el cliente.

4.1 Adaptación del individuo al trabajo

4.1.1 Impacto del cambio de horario laboral durante la pandemia

Algo que deben reconocer principalmente las empresas, es que el mundo laboral cambió y con él los horarios de trabajo. El horario laboral de los intérpretes durante la pandemia, en algunos casos, tuvo modificaciones debido a la demanda de trabajo por la coyuntura que se vivía en ese momento. Esto hizo que el horario de trabajo varíe de acuerdo con las necesidades de las empresas donde trabajaban.

De acuerdo con la Constitución Política del Perú (1993) la jornada laboral es de ocho horas diarias y de cuarenta y ocho horas a la semana. Estas horas no deben ser superadas, salvo en horas extras. Según la Ley N.º 31572, artículo 12º (2020), cuando se dio el cambio de prestación de labores, uno de los puntos que se consideró fue la jornada laboral de teletrabajo. En el caso de una jornada menor de ocho horas solo se trabajaría como máximo 6 días a la semana con un horario de desconexión digital por día, tomando en consideración como mínimo 12 horas seguidas en un período de 24 horas (El Peruano, 2022).

La primera entrevistada mencionó que su horario de trabajo si se respetó y trabajó de lunes a viernes teniendo los fines de semana libres.

“Personalmente sí. Se respetó mi horario de trabajo, trabajaba de lunes a viernes y los fines de semana descansaba. La empresa para la que yo trabajé siempre respetó nuestros horarios y cualquier modificación la daban a conocer con anticipación”. (IT1)

Por otra parte, una de las entrevistadas señaló que económicamente le fue muy bien, sin embargo, no se respetó su horario de trabajo.

“En mi caso tuve satisfacción económica, mas no hubo respeto de mi horario por parte de la empresa, ya que las horas de interpretación eran extensas y a veces tenía que hacer horas extras”. (IT2)

4.1.2 Alta carga laboral debido a la pandemia.

Hubo una sobrecarga laboral durante la pandemia en el rubro de la interpretación debido al trabajo remoto; ya que el desplazamiento a eventos y al centro laboral estaba prohibido. Se pensó que podía emplearse las horas invertidas de traslado al evento o a la empresa, en horas de trabajo.

De acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016), se entiende por carga de trabajo al conjunto de actividades físicas y mentales que los trabajadores realizan para cumplir su jornada laboral. Con respecto a la pandemia de la COVID-19 hubo un incremento de la interpretación simultánea remota, asimismo se reportaron algunos malestares en la salud de los intérpretes según Wright Allen (como se citó en Sainz-Aja, 2022).

Dos intérpretes coinciden que la carga laboral durante la pandemia fue alta debido a que hubo mayor oportunidad laboral en empresas extranjeras. El trabajo remoto facilitó que los intérpretes trabajaran para diferentes empresas.

“Considero que la carga laboral fue alta porque había bastante

demanda para interpretar por parte de diferentes instituciones debido a que estábamos viviendo una pandemia y las personas no podían desplazarse a los países donde se desarrollaba el evento y todo era virtual. Por ejemplo, una conferencia que tenía duración de 3 días lo llevaban a cabo en un día y así las interpretes teníamos que estar pegados al computador interpretando por largas jornadas”. (IT2)

“Considero que la carga laboral durante la pandemia aumentó por lo mismo que las personas no se desplazaban, se comunicaban más rápido a través de llamadas para reportar averías en sus servicios básicos y también en el área de salud debido a la coyuntura que se vivía en ese momento”. (IT1)

4.1.3 Satisfacción laboral: beneficios económicos y reconocimiento del intérprete

Para muchos la dimensión económica es relevante, ya que refleja la capacitación, la preparación e inversión que cada intérprete ha dedicado a lo largo de su carrera. Por ende, es razonable que cada uno de estos factores se refleje de manera mensual en el salario; independientemente del contexto, como ocurrió durante la pandemia de la COVID- 19.

De acuerdo con Bohlander et al. (como se citó en Madero, 2019) dentro de los beneficios económicos se identifican tres componentes importantes; uno relacionado con el aspecto monetario, es decir, sueldo, salario, incentivos; el segundo componente es la "Compensación indirecta", que engloba los beneficios proporcionados por los

empleadores, también conocidos como prestaciones en especie. Finalmente, el tercer componente es la "Compensación no monetaria", que incluye programas de reconocimiento, trabajos gratificantes, apoyo organizacional, un ambiente laboral positivo y horarios de trabajo flexibles.

Dos de las tres intérpretes entrevistadas perciben que la satisfacción laboral se alcanza mediante una combinación de beneficios económicos y emocionales.

“Personalmente sí, ya que la satisfacción laboral para mi es trabajar en un ambiente de trabajo adecuado, que te motive eh también donde consideren todos sus beneficios, donde te den todo lo que corresponde, a lo que uno está haciendo, que eso también se vea reflejado en el pago que te están haciendo, entonces yo creo que si se cumplen todos tus beneficios y hay un ambiente laboral y te están pagando acorde al mercado”.
(IT1)

“Para mí la satisfacción laboral vendría a ser sentirse contento, sentirse satisfecho, tener un grado de aceptación con lo que uno hace, sentirse feliz con las labores que uno realiza”. (IT2)

4.1.4 Conocimiento de plataformas: adaptación óptima

La pandemia trajo consigo muchos cambios, entre ellos el uso de plataformas digitales. Estas plataformas ya existían, pero no eran usadas de forma continua como cuando ocurrió en la época de pandemia. Esto hizo que los intérpretes que ya conocían de estas plataformas aprovecharán todas sus funciones y los que no mejoraran su

desempeño.

De acuerdo con Vega (2021) las plataformas digitales son intermediarios virtuales entre dos o más grupo de personas. Entre ellos se pueden encontrar vendedores, productores, es decir, personas de diferentes rubros que ofrecen sus servicios. Esto ha hecho que la comunicación sea más fácil en espacios virtuales interactivos. Según Ríos (2021), el conocimiento de las plataformas digitales trajo consigo una serie de ventajas para los intérpretes. Una de ellas fue la adaptabilidad, ya que estos programas son muy fáciles de acceder, permitiendo que todos los participantes de una videoconferencia puedan unirse en una sola llamada.

Una de las intérpretes entrevistadas mencionó que se le facilitó el conocimiento previo de ciertas plataformas y por ende no tuvo ningún inconveniente.

“Me fue fácil adaptarme a la modalidad de trabajo, ya que para mí no era algo nuevo, es decir, ya estaba familiarizada con algunas plataformas, solo que durante la pandemia surgieron algunas nuevas plataformas y las que ya conocía presentaron algunas modificaciones”. (IT2)

Por otra parte, la otra intérprete señaló que tuvo cierta dificultad con las nuevas plataformas en el trabajo, puesto que no tenía conocimiento de ellas.

“A mí me costó un poquito adaptarme a las herramientas de trabajo por el mismo hecho de la virtualidad, debido a que antes de la pandemia no conocía las herramientas

tecnológicas para interpretar como, por ejemplo, Zoom, Microsoft Teams, Meet, etc". (IT1)

4.2 Adaptación del individuo al trabajo en equipo

4.2.1 Resultados positivos en el trabajo en equipo

El trabajo en equipo conlleva a resultados positivos ya que todos los colaboradores van a contribuir con ideas, conocimientos y experiencias de vida. Así como también cualidades y actitudes, que marcan las relaciones interpersonales. Por otra parte, se tiene que tomar en cuenta un buen clima laboral para que así se logren cumplir las metas trazadas. Por ejemplo, en la interpretación, el trabajo siempre será en duplas, ya que requiere de mucha concentración y desgaste mental.

Asencio (2018), define al trabajo en equipo como el esfuerzo colectivo que genera resultados que superan en gran medida lo que se lograría si cada miembro trabajara por separado. Esta sinergia se debe a la colaboración y la integración de habilidades y perspectivas, lo que lleva a un nivel de producción y calidad inalcanzable por el esfuerzo individual aislado.

Las intérpretes mencionaron, que generalmente trabajan en duplas para garantizar una interpretación de calidad, es por ello esencial la coordinación entre el organizador del evento y su compañero de cabina.

“Yo creo que es importante el trabajo en equipo porque garantiza el éxito de una interpretación desde la misma organización el que está organizando el evento, tu colega que también es el intérprete que trabaja contigo y que coordinen

bien durante los turnos de interpretación”. (IT2)

“En cualquier ámbito del mundo es importante trabajar en equipo para tener un resultado eficiente, efectivo y eficaz. Qué quiere decir eso, en la interpretación ya sea remota o presencial se trabaja con otro compañero, al cual se le llama concabino o concabina.” (IT3)

Por otro lado, la IT1 mencionó que en los trabajos se realizan evaluaciones continuas con la finalidad de que sus colaboradores mejoren su desempeño laboral y se promueva el trabajo colaborativo.

“...porque en el mismo trabajo también te evalúan, te hacen así evaluaciones mensuales, semanales en ver qué puntos debes mejorar, entonces si no tuviera, sino trabajas en equipos, este de repente estarías cometiendo errores que no te estas dando cuenta, pero con el trabajo en equipo ya sabes más, cómo puedes ir mejorando”. (IT1)

4.2.2 Habilidades blandas para trabajar en equipo: asertividad y extroversión

Se considera a las habilidades blandas un factor esencial en las relaciones interpersonales del día a día, tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, llegando a complementarse con las habilidades duras. Las habilidades blandas son básicamente el arte de comunicarse de manera asertiva, mantener una actitud positiva en el entorno laboral. Además, estas contribuyen con el rendimiento y productividad dentro de una organización.

De acuerdo con Mora (como se citó en Madrigal, 2015), las

habilidades blandas que los intérpretes deben desarrollar son: capacidad de encajar en diferentes entornos; circunstancias y culturas; conservar la calma (manejo de emociones); escucha activa; resolución de problemas; comunicación asertiva y empatía.

Las intérpretes señalaron, que de las habilidades blandas más importante que un intérprete debe tener son la comunicación y asertividad. Las retroalimentaciones deberían ser de carácter positivo, mas no negativas. Los intérpretes deben mostrarse abiertos a recibir feedback.

“Las habilidades blandas para trabajar en equipo sobre todo lo relacionado a la interpretación tiene que haber mucha comunicación, es importante ser comunicativo, ser asertivo, de repente tratar de realizar si es que hay algún tipo de comentario alguna retroalimentación siempre tiene que ser una retroalimentación constructiva no negativa, uno tiene que estar abierto a las sugerencias, mostrarse colaborativo”. (IT2)

“(…) hay que tener empatía, paciencia, porque puede haber que uno de tus compañeros, de repente tiene un carácter difícil, entonces es bueno ser paciente, todo eso es importante”. (IT1)

“La flexibilidad, toma rápida de decisiones, el pensamiento crítico y asertivo, realmente poder adaptarse al entorno, porque a veces puedes tener una muy buena relación temporal con la persona que te toca en inglés”. (IT3)

4.2.3 Adaptación a una nueva modalidad de trabajo en la pandemia

Durante la pandemia todo cambió, desde la forma de relacionarse

con los demás, hasta la forma de trabajar. Es así como surgió una nueva modalidad de trabajo, cobrando importancia el home office. Es en esta nueva modalidad donde se dieron a conocer las nuevas plataformas digitales, las cuales se convirtieron en las nuevas herramientas de trabajo para muchos intérpretes y traductores. Estas trajeron consigo nuevos retos para las empresas y sus colaboradores, siendo estos capacitados para hacer uso correcto de las nuevas tecnologías.

Según Montero et al. (2020), la nueva modalidad de trabajo que surgió bajo el escenario de la pandemia fue el teletrabajo. Este permitió que se siga laborando de forma regular sin que la producción en las empresas se vea afectada. Esta nueva realidad, hizo que los colaboradores se adapten y organicen sus espacios de trabajo de acuerdo con las necesidades de las empresas.

Las intérpretes afirmaron, que hubo una modificación en la forma de trabajar, ya no se trabajaba desde las instalaciones de la empresa, sino desde sus hogares, lo cual llevó a que organizaran sus espacios de tal forma que pudieran realizar un trabajo óptimo. Esto dio lugar a que la comunicación entre los empleados y sus jefes sea continua y fluida.

“Entonces, ya pues nos tuvimos que adaptar al trabajo desde casa, al principio organizarnos un poco, porque no es lo mismo que tengas a tu jefe o la persona encargada ahí contigo eh entonces estar atenta al WhatsApp o a las indicaciones que te dieran, ósea, seguía todo igual, pero desde tu casa y era también adaptar tu espacio que de repente no lo usamos bastante tiempo como en el trabajo, ya no estabas junto a tus

compañeros en la misma área de trabajo”. (IT1)

“Entonces, tuvimos que migrar hacia eso y con respecto al trabajo en equipo tenía que ver mucha más coordinación, ya que no estábamos con nuestros colegas al lado, teníamos que tener una manera coordinar en vivo y en directo porque no estábamos al costado de ellos entonces el nivel de coordinación fue mayor y la carga cognitiva fue mayor en las interpretaciones porque, por ejemplo, no podías ver al orador en persona solamente a veces veías la pantalla o las diapositivas y eso fue alguna de las cosas que impactaron un poco al cambio en la interpretación”. (IT2)

“Me costó un poco como a todos, me ayudó el hecho de ser docente remoto también en mi caso también, pero no fue complicado, al final me adapté y me gusta más que la interpretación presencial, preferiría tener muchos eventos de remota, porque ahora no gasto en pasajes, tengo todo lo que necesito.” (IT3).

4.3 Adaptación del individuo con la alta gerencia

4.3.1 La importancia de un clima laboral óptimo para el intérprete

Un ambiente óptimo en el trabajo para un intérprete es más que el espacio físico, incluye también otros aspectos como nivel de ruido, comunicación asertiva, el trato cordial con sus superiores y colegas. En ese sentido, la importancia de un clima laboral óptimo para un intérprete ayuda a mejorar su desempeño, más aún en épocas de crisis como fue la pandemia.

De acuerdo con Cabrera (como se citó en Martínez, 2020) el clima laboral es la marca personal de una empresa que se forma a través de ciertas características únicas de una compañía. Además, según Gómez (2023), un buen clima laboral en el trabajo hace que sus colaboradores no pierdan el deseo y las ganas de trabajar. Si las condiciones de trabajo son las mejores, despierta una motivación para mantener a su equipo de trabajo con niveles altos de productividad.

Ambas intérpretes señalan la relevancia de trabajar en un entorno laboral adecuado y mantener una relación cordial con sus superiores. Esto hace que el intérprete se sienta tranquilo y pueda desenvolverse en su labor óptimamente.

“Bueno sí, es muy importante que haya una buena relación para que uno mismo trabaje en un ambiente que te motive a trabajar, que no sientas el estrés”. (IT1)

“(…) creo que sí, es importante como mencioné en líneas generales la satisfacción laboral ... creo que es importante tener un vínculo con quien te está contratando y que sobre todo se mantenga una relación cordial en caso de que no hubiese un buen ambiente de trabajo yo creo que si impactaría, pero felizmente en mi caso eso no sucedió, al menos”. (IT2)

4.3.2 Comunicación fluida entre jefe y trabajador para solucionar inconvenientes

La importancia de una comunicación fluida entre el jefe y trabajador es fundamental en una empresa, ya que de ello depende que el colaborador entienda lo que se le pide sin que este lo tome personal.

Así se podrán encontrar soluciones a los inconvenientes que se pudieran presentar.

De acuerdo con Lesmes et. al (2020), la comunicación juega un papel importante dentro de las organizaciones, ya que una comunicación fluida puede variar de acuerdo con el entorno; esto quiere decir que, si hay problemas entre los trabajadores de una empresa y sus directivos, la comunicación no será tan fluida como cuando hay un ambiente laboral amigable.

Las tres intérpretes coinciden en que mantener informados a sus superiores sobre lo que ocurría en el trabajo fue crucial, ya que, mediante la colaboración conjunta, se les proporcionaban soluciones inmediatas, lo que resultaba en un trabajo de mayor calidad y productividad.

“Sí, también había una buena relación, comunicar todo en el momento... eh si es que teníamos algún problema con el internet, comunicarlo. De repente si había algún problema se le comunicaba al jefe o al superior, se le comunicaba lo estaba pasando y ya el jefe veía la manera de solucionarlo o darte una solución.”. (IT1)

“Algo resaltante que me pasó fue que a veces había problemas tecnológicos y yo siempre recurría a mi supervisor y él siempre estaba dispuesto a ayudar, es decir, siempre hubo una comunicación abierta a pesar de los problemas con la internet, ya que todo se solucionaba con trabajo colaborativo”. (IT2)

“En mi experiencia personal, fue cordial y activa, ya que por la crisis sanitaria que estábamos viviendo necesitábamos estar

comunicándonos constantemente para coordinar los eventos de interpretación.” (IT3).

4.3.3 Medios de comunicación en el trabajo remoto: WhatsApp y

llamadas telefónicas con los supervisores

Entre los medios de comunicación que más se usó por los intérpretes durante la pandemia, fue el WhatsApp; el cual se utilizó para dar una continuidad al proceso de comunicación con el equipo de trabajo en los momentos más duros de la pandemia.

De acuerdo con Reforme y Ojeda (2021), durante la pandemia una de las herramientas de comunicación más importantes en el trabajo remoto, fueron las herramientas digitales. Entre ellas prevalece, el WhatsApp.

La primera intérprete entrevistada manifestó que mantuvo contacto constante con sus supervisores mediante el WhatsApp y llamadas telefónicas.

“La intérprete que estaba cargo mío, a cargo de nosotros, tenía contacto permanente a través de WhatsApp o sino también nos llamaba por teléfono para preguntar qué es lo que ha pasado, ¿todo está bien? y para darnos todas las sugerencias que debíamos seguir en el momento”. (IT1)

Por otro lado, la segunda intérprete tuvo una relación positiva ya que existió una comunicación fluida entre ambas partes.

“Podríamos decir que tuve un supervisor a quien podría decir que era como el jefe de la agencia y de alguna manera se tendría que responder ante las solicitudes que ellos tenían,

pero yo diría que bastante bien, había comunicación, pero dentro de todo lo que nos faltó un poco fue recibir un poco más de retroalimentación por parte de este gerente de la agencia”.

(IT2)

4.3.4 Tarifa: experiencia y capacitación

Las tarifas de los servicios de interpretación, cuando se basan en la experiencia y la capacitación, reflejan la inversión del intérprete en su desarrollo profesional y la calidad del servicio que pueden proporcionar. Esto garantiza que los clientes reciban un nivel de competencia adecuado a sus necesidades, justificando así las tarifas establecidas.

De acuerdo con Alcántara (2018), la tarifa para intérpretes se basa en los años de experiencia teniendo en cuenta que la menor tarifa es (PEN 175) en inglés fue proporcionada por un intérprete con solo dos años de experiencia. En contraste, la tarifa más alta (PEN 2600) en inglés y francés corresponde a intérpretes con más de 15 años de experiencia.

La intérprete sostiene que la tarifa a cobrar varía de acuerdo con los años de experiencia y el grado de responsabilidad que tenga al momento de interpretar. Es decir, si su concabino es alguien con menos años de experiencia interpretado, esto debe ser tomado en cuenta al momento de cobrar por sus servicios.

“En primer lugar, la satisfacción laboral entre el intérprete y sus clientes implica en el hecho de que paguen lo que yo quiero cobrar por lo que sé que doy, trabajar con una persona que este en las mismas condiciones de trabajo que yo, que tenga la experiencia por lo menos mínima como yo porque si voy a

trabajar con alguien que no tiene tanta experiencia y yo voy a tomar la mayor responsabilidad necesito que me lo digan y necesito cobrar por ello; no es que sepas interpretar y punto.”

(IT3)

4.4 Relación entre el individuo y el cliente

4.4.1 Retroalimentación

Se entiende por retroalimentación a la opinión sobre un proceso, tema o asunto. En muchas empresas, en este caso en una empresa de interpretación, el objetivo de dar un feedback es ayudar al intérprete para que tenga un mejor desempeño en sus labores. Así se podrá destacar sus fortalezas y apoyarlo en mejorar sus puntos negativos.

De acuerdo con Islami y Col (como se citó en Máynez-Guaderrama y Vargas-Salgado, 2022), se entiende por retroalimentación a un factor importante en el desenvolvimiento del personal en una organización. Asimismo, radica en informar al personal sobre los resultados con respecto a su desenvolvimiento con el fin de fomentar mejoras y asistir en la consecución de metas.

Las intérpretes coinciden que la retroalimentación tiene que ver con las recomendaciones recibidas. Estas ayudan a tener un mejor y óptimo desenvolvimiento como intérpretes.

“(…) son sugerencias para que uno mejore en la interpretación y en el servicio al cliente”. (IT1)

“Yo entiendo que es la retroalimentación que tú puedes recibir tanto del cliente como de tu empleador, es decir, de la persona que te está contratando o también de un colega alguien que te

escucha interpretar (...). IT2

“Es la retroalimentación o los comentarios, la crítica constructiva que se espera que sea la tiene el cliente o el concabino (a) o la persona de contacto respecto al trabajo realizado.” (IT3)

4.4.2 Buen servicio: Fidelidad del cliente

Una comunicación fluida, calidad y confidencialidad son aspectos muy importantes que un intérprete, traductor o cualquier profesional de la comunicación debe garantizar a sus clientes para conseguir fidelizarlos.

Alcaide (2015) menciona que la fidelización del cliente se basa en una serie de factores que hacen que el cliente este satisfecho con el producto o servicio que necesita, lo que a su vez incentiva a comprarlo o a hacer uso del servicio nuevamente. Además, Borja (como se citó en Limo, 2022) considera que la fidelización del cliente es de suma importancia para alcanzar una estrecha relación entre este y la empresa, ya que se espera que sus necesidades sean cubiertas en su totalidad. Todo esto se puede lograr mediante diversas estrategias de marketing y publicidad.

La intérprete mencionó que el buen servicio brindado al cliente no genera quejas, muy por el contrario, consolida una relación estrecha entre ambas partes.

“Bueno si uno hace bien su trabajo, el cliente va a estar contento de que estas comunicando bien con la tercera persona. Entonces no va a tener ninguna queja con la

compañía y este va a poder haber empatía entre el cliente y uno mismo, el trabajador.” (IT1)

Mientras que las dos intérpretes (IT2 e IT3) señalan que es importante cubrir las necesidades del cliente antes de un servicio de interpretación. Y que, además, es fundamental fidelizar al cliente y crear una relación estrecha ya que de ello dependerá futuros contratos de interpretación.

“Yo creo que también es importante conocer las necesidades del cliente antes de la interpretación preguntar que está esperando del evento, cuáles son sus objetivos, de repente tener reuniones de 30 minutos antes de la misma interpretación para poder cubrir todos los puntos que al cliente le puede estar preocupando. Sobre todo, en virtual siempre hay que cubrir mayormente la falta de conexión que hay con el cliente, hay que tratar de hacer seguimiento ver que tanta satisfacción tiene con el servicio y cuáles son sus necesidades”. (IT2)

“Considero que se mejoraría fidelizando al cliente, es decir, que diéramos un servicio extra. Y con todo ello se trata de crear un sentimiento positivo hacia el cliente.” (IT3)

4.4.3 La comunicación es una responsabilidad compartida

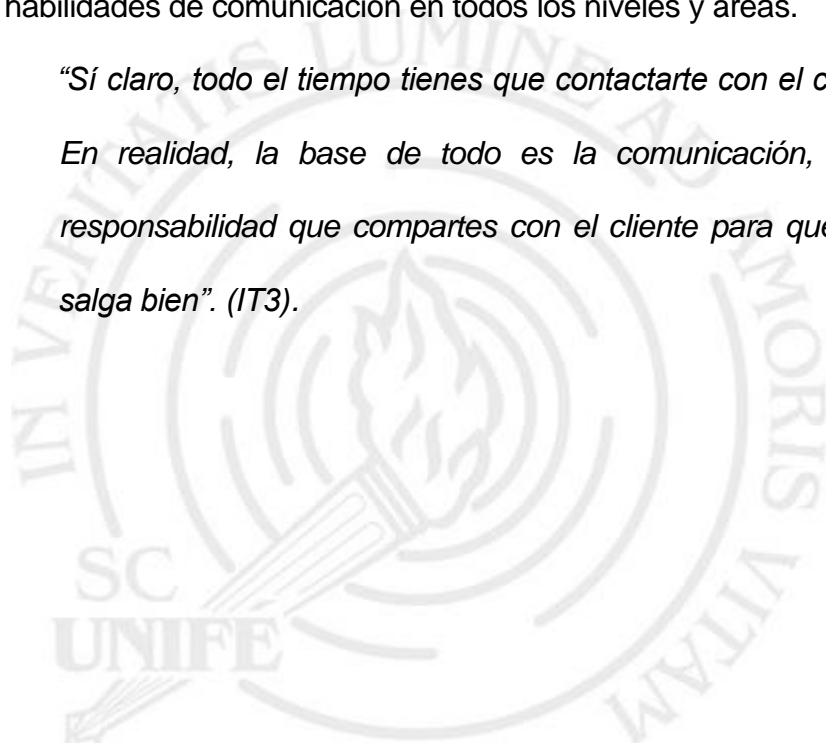
Cuando se brinda un servicio de interpretación o traducción, tomando en cuenta la situación que se estaba viviendo debido a la pandemia, es realmente esencial que tanto el intérprete y el cliente, es decir, ambas partes participen de manera activa en el proceso de

comunicación, expresando sus ideas de manera clara y escuchando con atención las ideas del otro para tener éxito en el evento.

Andrade (2005) destaca que la responsabilidad compartida en la comunicación implica que todos los miembros de la organización tienen la responsabilidad de comunicarse de manera efectiva, aunque algunos puedan tener un papel más destacado debido a su posición o la información que manejan. Por lo tanto, es crucial priorizar el desarrollo de habilidades de comunicación en todos los niveles y áreas.

“Sí claro, todo el tiempo tienes que contactarte con el cliente.

En realidad, la base de todo es la comunicación, es la responsabilidad que compartes con el cliente para que todo salga bien”. (IT3).



CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con primer objetivo específico del presente proyecto que fue analizar la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la adaptación del individuo al trabajo en la interpretación remota, Lima, 2023, Mora y Mariscal (2019) señalan que la satisfacción laboral se considera también como la relación entre las necesidades de los trabajadores y lo que la organización les aporta, o hasta que consideren que son valorados como una pieza importante en su organización. De acuerdo con los resultados de las entrevistas, dos de las tres intérpretes entrevistadas perciben que la satisfacción laboral se alcanza mediante una combinación de beneficios económicos y emocionales.

Los resultados coinciden con el trabajo de investigación de Culqui y Encarnación (2021), titulado Satisfacción laboral y desempeño laboral de trabajadores remotos de empresas de traducción e interpretación de Lima Metropolitana durante el COVID-19 (2021), donde se halló que existe satisfacción laboral en los intérpretes y traductores de ambos estudios realizados. Es decir, que a medida que los trabajadores estén más satisfechos con el equilibrio entre su remuneración y la cantidad de trabajo asignado, su desempeño laboral mejorará.

Sin embargo, no hay una coincidencia en la metodología de ambos trabajos ya que el primero es de enfoque cuantitativo y el nuestro es cualitativo. El diseño del primer estudio es transeccional no experimental, mientras que el nuestro es fenomenológico puesto que se trabajó con experiencias y vivencias de intérpretes en la modalidad remota durante la pandemia de COVID-19.

Como conclusión en el primer objetivo específico, se sostiene que la satisfacción laboral va de la mano con el bienestar emocional y económico.

De acuerdo con el segundo objetivo específico del presente proyecto que fue interpretar la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la adaptación del individuo al trabajo en equipo en la interpretación remota, Lima, 2023, Asencio (2018) define al trabajo en equipo como el esfuerzo colectivo que genera resultados que superan en gran medida lo que se lograría si cada miembro trabajara por separado. Esta sinergia se debe a la colaboración y la integración de habilidades y perspectivas, lo que lleva a un nivel de producción y calidad inalcanzable por el esfuerzo individual aislado.

Por otro lado, los resultados de nuestra investigación coinciden en buena parte con el trabajo de Cornejo y Ríos (2023) Percepciones: la satisfacción laboral en la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia COVID-19. Es decir, ambas investigaciones destacaron la importancia de la colaboración y la comunicación en donde, la interpretación se hace en duplas para asegurar la calidad del servicio. Por otro lado, en la traducción debe haber una sinergia en todas las etapas para obtener un óptimo resultado.

No obstante, hay una coincidencia en la metodología de ambos trabajos debido a que los dos fueron de enfoque cualitativo, y de diseño fenomenológico, puesto que se trabajó con experiencias y vivencias de los intérpretes en la modalidad remota durante la pandemia de COVID-19.

Para concluir con el segundo objetivo específico, se confirma la coincidencia entre ambos trabajos, ya que para los dos la colaboración y la comunicación es vital para obtener resultados positivos.

De acuerdo con el tercer objetivo que fue describir la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la adaptación del individuo con la alta gerencia en la interpretación remota, Lima, 2023, Lesmes (2019) menciona que la comunicación

juega un papel importante dentro de las organizaciones, ya que una comunicación fluida puede variar de acuerdo con entorno. Esto quiere decir que, si hay problemas entre los trabajadores de una empresa y sus directivos, la comunicación no será tan fluida como cuando hay un ambiente laboral amigable.

Por otro lado, los resultados de nuestra investigación coinciden ampliamente con el trabajo de Uriol (2022) que se titula Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022. Para ambos una comunicación efectiva y eficaz conllevará a que el trabajo remoto sea de calidad y productividad, lo que facilita el logro de las metas propuestas para alcanzar el éxito y que además el uso de diferentes medios y plataformas digitales contribuye a una comunicación efectiva en la modalidad virtual que la empresa adoptó para trabajar tras la crisis de la pandemia.

Sin embargo, encontramos que no existe una similitud de la metodología en ambas investigaciones, ya que el trabajo de Uriol (2022) es de enfoque cuantitativo y el nuestro, cualitativo.

Para concluir con el tercer objetivo específico, se corrobora que para ambas investigaciones es primordial mantener un alto nivel de comunicación entre el jefe y sus trabajadores, ya que esto dará como resultado un trabajo de calidad y mayor productividad.

De acuerdo con el cuarto objetivo que fue describir la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la relación entre el individuo y el cliente en la interpretación remota, Lima 2023, Alcaide (2015) menciona que la fidelización del cliente se basa en una serie de factores que hacen que el cliente se sienta contento con el producto o servicio que necesita, lo que a su vez incentiva a comprarlo o a hacer uso del servicio nuevamente. Además, Borja (como se citó en Limo, 2022) considera que la

fidelización del cliente es de suma importancia para alcanzar una estrecha relación entre este y la empresa, ya que se espera que sus necesidades sean cubiertas en su totalidad. Todo esto se puede lograr mediante diversas estrategias de marketing y publicidad.

Por otro lado, los resultados de nuestra investigación coinciden con el trabajo de Cornejo y Ríos (2022) Percepciones: la satisfacción laboral en la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia COVID-19. Esto quiere decir, que ambos estudios consideran que una comunicación eficaz y un servicio de calidad son necesarios para lograr resultados positivos. Por un lado, una organización efectiva y comunicación clara son fundamentales para que los intérpretes y traductores se sientan valorados como parte de un equipo. También, brindar un buen servicio al cliente y satisfacer sus necesidades son esenciales para evitar quejas, fortalecer relaciones y asegurar futuros contratos de interpretación.

En contraste, existe a su vez una coincidencia en la metodología de ambos trabajos, ya que los dos fueron de enfoque cualitativo. En el nuestro se utilizó un corpus específico, el cual estuvo conformado por tres intérpretes, y se empleó el instrumento de entrevista. Por otro lado, Rueda-Alegria et al. (2022) se valió de un cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Para concluir con el cuarto objetivo específico, se corroboró que en ambas investigaciones se llegó a la conclusión de que un buen servicio brindado por las empresas da como resultado un vínculo laboral duradero y de confianza con sus clientes.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se muestran las conclusiones y recomendaciones que se derivaron del proceso de investigación y análisis de este estudio.

6.1 Conclusiones

Cada conclusión está ligada con el objetivo general y los objetivos específicos de esta investigación, proporcionando una visión clara sobre la satisfacción laboral de los intérpretes remotos durante la pandemia.

1. En cuanto al análisis realizado del objetivo general, se concluyó que los intérpretes de interpretación remota sintieron satisfacción laboral durante la pandemia de la COVID-19, influenciada por factores externos como motivación, entorno agradable, y remuneración adecuada.

2. En relación con el primer objetivo específico, adaptación del individuo al trabajo, la intérprete IT2 se ajustó fácilmente a la modalidad remota, mientras que las otras dos, tuvieron que adaptarse a dicha modalidad. Las tres coincidieron que la satisfacción laboral se logró mediante beneficios económicos y emocionales.

3. Respecto al segundo objetivo específico, adaptación del individuo al equipo de trabajo, las tres intérpretes coincidieron en que las habilidades blandas, como la comunicación asertiva, flexibilidad y extroversión, son esenciales.

4. En relación con el tercer objetivo específico, adaptación a la alta gerencia, las intérpretes destacaron la importancia de mantener una comunicación fluida, así como también un vínculo de respeto y cordialidad en todo momento con sus superiores.

5. En el cuarto objetivo, relación con el cliente, las tres intérpretes coincidieron en la importancia de la retroalimentación. Además, señalaron que las encuestas proporcionaron información valiosa sobre la calidad de interpretación.

6.2 Recomendaciones

Estas recomendaciones están diseñadas tomando en cuenta los resultados y conclusiones obtenidos, a continuación, se propone lo siguiente:

1. En el ámbito metodológico, se recomienda desarrollar investigaciones de enfoque cuantitativo relacionado a la satisfacción laboral de los intérpretes en la interpretación remota durante la pandemia de COVID-19.
2. A nivel académico, se recomienda promover el desarrollo de las habilidades blandas de los intérpretes para que sepan cómo gestionar sus emociones en contextos complejos.
3. A nivel práctico, se recomienda a los intérpretes participar en formación continua para adquirir competencias y habilidades adecuadas, así como también mantenerse actualizados con nuevas herramientas digitales.

REFERENCIAS

- Alcaide, J. (2015). Fidelización de clientes. Madrid: ESIC.
https://books.google.com.ec/books?id=GyAO8Sbe63cC&printsec=frontcover&dq=estrategia+de+marketing2010&hl=es-19&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Alcántara, Y. M. y Chávez, A. K. (2018). *Exploración del mercado de la interpretación en Lima, Perú*. [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://doi.org/10.19083/tesis/624563>
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Gesbiblo, S. L.
<https://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPNuoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Asencio, A. D. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning.
https://books.google.com.pe/books?hl=en&lr=&id=GG12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=la+importancia+de+trabajo+en+equipo+en+la+interpretaci%C3%B3n+remota&ots=4_5w5MFPDm&sig=Lm7wPszL-qJurhTt6EegL7Cs2Ec&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencia (AIIC) (2019). Directrices para la interpretación a distancia (versión 1.0).
[https://aiic.org/document/4415/AIIC%20Directrices%20para%20la%20interpretacion%20a%20distancia%20\(Version%201.0\)%20-%20SPA.pdf](https://aiic.org/document/4415/AIIC%20Directrices%20para%20la%20interpretacion%20a%20distancia%20(Version%201.0)%20-%20SPA.pdf)
- Bolio, A. P. (2012). Husserl y la fenomenología trascendental: Perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo XX. *Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (65), 20-29.

<https://www.redalyc.org/pdf/340/34024824004.pdf>

Braun, S. (2015). *“Remote Interpreting.”* In H. Mikkelsen, Holly & Renée Jourdenais (eds.) 2015. *Routledge Handbook of Interpreting*. Londres & Nueva York: Routledge. <https://goo.su/UPouU>

Cabrera, G. (2016). *La interpretación a distancia: nacimiento, maduración y proyección de futuro*. Valencia: Universidad Internacional de Valencia. <https://www.universidadviu.es/interpretacion-a-distancia/>

Candela, M. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018*. [Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con mención en Gestión Educativa]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4173/MAE_EDUC_GE_1903.pdf?isAllowed=y&sequence=2

Constitución Política del Perú (1993). TITULO I DE LA PERSONA Y DE LA SOCIEDAD CAPITULO I DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA. https://www.mimp.gob.pe/webs/mimp/pnaia/pdf/Constitucion_Poitica_del_Peru_1993.pdf

Corina, D. P. & Knapp, H. P. (2008). Signed Language and Human Action Processing: Evidence for Functional Constraints on the Human Mirror-Neuron System. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1145(1), 100-112. <https://doi.org/10.1196/annals.1416.023>

Cornejo, J. F. y Ríos, L. L. (2023). Percepciones: la satisfacción laboral en la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia COVID-19. *Investigación & Negocios*, 16(28), 2023, vol. 16. <https://doi.org/10.38147/invneg.v16i28.231>.

- Cortez-Silva, D., Campana, N., Huayana, N., & Aranda, J. (2021). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout em docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID19*. *Propósitos y Representaciones*, 9(3), e812.
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>
- Culqui, A. y Encarnación, M. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de trabajadores remotos de empresas de traducción e interpretación de Lima Metropolitana durante el COVID-19 (2021)*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660167/Culqui_CA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Del Carpio, K. M. (2022). *Salario emocional y satisfacción laboral en trabajadores del sector privado de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89675/Del%20Carpio_AKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Rivero, G. E y Ruiz, H (2023). *Aprendizaje y cultura organizacional: adaptación y crecimiento en el nuevo contexto*. *Eumed, net*.
<https://www.eumed.net/uploads/libros/f1dc4f098261e25df12065a33070b187.pdf#page=118>
- El Peruano (7 de setiembre de 2022). *Ley de Teletrabajo*.
<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/3460247-31572>
- Escudero, C. L. y Cortez, L. A. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y->

- Evans, P. C. & Gawer, A. (2016). The Rise of the Platform Enterprise: A Global Survey. The Center for Global Enterprise. https://www.thecge.net/app/uploads/2016/01/PDF-WEB-Platform-Survey_01_12.pdf
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010. *Eumed.net*. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- Gómez, D. (2023). Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos. *HubSpot*. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Guelbenzu, C. (10 de abril de 2011). Asociación y premio Danica Seleskovitch. *Bootheando*. <https://bootheando.com/2011/04/10/asociacion-y-premio-danica-seleskovitch/>
- Guerra-Báez, S. P. (2019). Una revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar e Educativa*. *Redalcy*, 23. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019016464>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Vol. 6, pp. 102-256). México: McGraw-Hill <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Huamán, L. (2018). *El síndrome del desgaste profesional y la calidad de traducción en los egresados de la carrera de Traducción e Interpretación de la UCV*

sede lima norte 2016-II y 2017-I, Lima 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31836/Huam%
%c3%a1n_VLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31836/Huam%c3%a1n_VLC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jiménez, A. (2012). *Primeros pasos hacia la interpretación Inglés - Español*. Eldesa.

Jourdenais, R. y Mikkelson, H. (2015). *Routledge Handbook of Interpreting*.

Londres & Nueva York: Routledge. Versión electrónica:

[https://www.researchgate.net/profile/Sabine_Braun3/publication/280305163
_R_emote_](https://www.researchgate.net/profile/Sabine_Braun3/publication/280305163_R_emote_)

Kelly, N. (2008) *Telephone Interpreting. A Comprehensive Guide to the Profession*.

Victoria, BC: Trafford.

https://www.academia.edu/33921789/Telephone_interpreting_nataly_kelly

Lesmes, A., Barrientos, E., y Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? Asertive communication ¿business competitiveness strategy?. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*. Volumen 8, Número 1.

<https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>

Limo, L. (2022). *Factores de éxito que determina la fidelización de los clientes de un*

hotel de 4 estrellas. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio

De Mogrovejo].

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4848/1/TL_Limo%20Chiro
queLorena.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4848/1/TL_Limo%20ChiroqueLorena.pdf)

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology. *ResearchGate*.

https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Ca

uses_of_Job_Satisfaction

- López, A. (2022). *Interpretación antes y después de la pandemia: la interpretación remota*. [Tesis de licenciatura, Universidad Las palmas de la Gran Canaria].
https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/117105/1/TFG_Lopez_Gonzalez_Maria_Adela.pdf
- Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Madrigal, A. B. (2015). *Perfil laboral de los intérpretes de español*. [Tesis de licenciatura, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología].
<https://repositorio.ulacit.ac.cr/bitstream/handle/20.500.14230/6522/042230.pdf?sequence=1>
- Marin, H. S. y Placencia, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Martínez, M. (13 de abril del 2020). Clima organizacional, su importancia.
<https://sumitemp.com/2020/04/13/importancia-del-clima-organizacional/>
- Máynez-Guaderrama, A. y Vargas-Salgado, M. (2022). Integración, involucramiento y retroalimentación como antecedentes de la reflexividad en una dependencia gubernamental. *CienciaUAT*.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v16n2/2007-7858-cuat-16-02-114.pdf>
- Middlebury Institute of International at Monterrey. (27 de mayo de 2020). *The face of an interpreter*. <https://www.middlebury.edu/institute/news/face-interpreter>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2016). Guía práctica para la

- contratación laboral. Lima, Perú: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Recuperado de <https://www.gob.pe/mtpe>
- Montero, B., Vasconcelos, K. L. y Arias, G. (2020). Teletrabajo: fortaleciendo el trabajo en tiempos de pandemia por COVID-19. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7697392>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Vista de Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- More, J. A y Oliva, M. D. (2023). *Cambios en la Interpretación post pandémica: Herramientas Digitales y Nuevas Tendencias, Piura – 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135550/More_RJA-Oliva_RMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noreña, A., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006
- Phelan, M. (2001): *The Interpreter's Resource Manchester*. Multilingual Matters. <https://www.multilingual-matters.com/page/detail/The-Interpreter/?k=9781853595158>
- Pita, M. y Varas, M.C. (2018). *Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años: Una revisión de la literatura científica*. [Tesis para obtener en título

profesional de bachiller, Universidad Privada de Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21346/Pita%20Beramatos%2c%20Melisa.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Quipuscoa, M. (2022). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa privada de Trujillo, 2022. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa privada de Trujillo, 2022.* [Tesis para obtener en título profesional de licenciado en psicología, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96363/Quipuscoa_SM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Reforme, L. F. y Ojeda, N. (2021). *“Análisis situacional de la comunicación interna y su importancia como factor clave para el trabajo remoto: caso Peru Phone Sac, Piura 2021”.*
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3853/COMU-REF-OJE-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ríos, J. D. (2021). *Significado de las experiencias de los intérpretes en la interpretación remota durante la pandemia COVID-19, Lima, 2021.* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81587/R%c3%ados_CJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional.* (J. Enríquez, Trad.; 13a ed.). Pearson.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBI%20NS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodriguez- Castro, M. (2015). Conceptual construct and empirical validation of a

multifaceted instrument for translator satisfaction. *Translation & Interpreting: The International Journal of Translation and Interpreting Research*. vol.7, 15(2), 45-60. <https://www.researchgate.net/publication/282209903>

Rueda-Alegria, C. D., De la Cruz-Ocaña, J., López-Francisco, A., & Serna-Silva, G. J. (2022). Importancia del marketing relacional enfocado en la fidelización del cliente de la pequeña empresa en Cárdenas, Tabasco, México: Importance of relationship marketing focused on customer loyalty in small business in Cardenas, Tabasco, Mexico. *Scientific Research Journal CIDI*, 2(3), 57–75. <https://doi.org/10.53942/srjcid.v2i3.81>

Ruiz, A. (2018). “Triple challenge for remote interpreting: technology, profession and teaching.” In: Tolosa Igualada, Miguel & Álvaro Echeverri (eds.) 2019. Porque algo tiene que cambiar. La formación de traductores e intérpretes: Presente & futuro / Because something should change: Present & Future Training of Translators and Interpreters. *MonTI 11trans*, pp. 243-262. <https://doi.org/10.6035/monti.2019.11.9>

Sainz-Aja, R. (2022). *La interpretación simultánea remota*. [Trabajo de fin de grado, Universidad del País Vasco]. Archivo digital. https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/60702/TFG_Sainz-Aja.pdf?sequence=1

Santos, M. C. M., Gallardo, M. H., y Alamán, A. P. (2020). Análisis de la satisfacción laboral del profesorado de español como lengua extranjera (ELE). *Dialnet*. <https://ojs.uv.es/index.php/foroELE/article/view/18027/17059>

Setton, R. & Dawrant, A. (2016). *Conference Interpreting. Handbook of translations studies*, 1, 66-74. https://www.researchgate.net/profile/Kilian-Seeber/publication/316653469_Some_guests_are_worth_waiting_for_Conf

erence_Interpreting_A_Trainer's_Guide_by_R_Setton_and_A_Dawrant/links/5909e916aca272f6580657f0/Some-guests-are-worth-waiting-for-Conference-Interpreting-A-Trainers-Guide-by-R-Setton-and-A-Dawrant.pdf

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452231549>

Uriol, M. (2022). *Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131426/Uriol_CME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valdivia, C. (1995). La interpretación. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=232630>

Vega, E. (2021). ¿Qué es una plataforma digital y qué tipos existen? *Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/que-es-una-plataforma-digital-y-que-tipos-existen-noticia/?ref=gesr>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Experiencias de intérpretes sobre la satisfacción laboral en la interpretación remota durante la pandemia Lima, Perú 2023					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Categoría	Subcategoría	Metodología
<p>¿Cuál es la satisfacción laboral de los intérpretes frente a sus experiencias durante la pandemia de la COVID- 19 en Lima, Perú, en 2023?</p>	<p>Objetivo general Comprender la satisfacción laboral de los intérpretes en la interpretación remota durante la pandemia de la COVID –19 Lima, 2023.</p> <p>Objetivos específicos Describir la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la adaptación del individuo a trabajo en la interpretación remota, Lima, 2023.</p> <p>Describir la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la adaptación del individuo al trabajo en equipo en la interpretación remota, Lima, 2023.</p>	<p>No aplica</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Adaptación del individuo al trabajo.</p> <p>Adaptación del individuo al trabajo en equipo.</p> <p>Adaptación de individuo con la alta gerencia.</p>	<p>Enfoque de investigación: cualitativo</p> <p>Nivel de investigación: exploratorio</p> <p>Tipo de Investigación: básico</p> <p>Diseño de investigación: fenomenología</p> <p>Informante: tres intérpretes</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: guía de</p>

	<p>Describir la satisfacción laboral del intérprete con respecto a la adaptación del individuo con la alta gerencia en la interpretación remota, Lima, 2023.</p> <p>Describir la satisfacción laboral del interprete con respecto a la relación entre el individuo y el cliente en la interpretación remota, Lima, 2023.</p>			<p>Relación entre el individuo y el cliente.</p>	entrevista
--	--	--	--	--	------------

Anexo 2: Guion de la entrevista

Guion de la entrevista

I. Introducción a la entrevista

- ❖ Saludo preliminar
- ❖ Explicación del propósito de la entrevista.
- ❖ Explicación del objetivo de la investigación
- ❖ Información sobre la grabación en audio de la entrevista
- ❖ Explicación sobre la confidencialidad de la información

II. Aspectos personales, profesionales y académicos del entrevistado

- ❖ Nombres completos y edad del entrevistado.

- ❖ ¿En qué rubro de la interpretación se desempeña?
- ❖ ¿Cuáles son sus lenguas de trabajo?
- ❖ ¿Cuántos años de experiencia tiene como intérprete?

Adaptación del individuo al trabajo

- 1) Explique si encontró algún cambio en la forma de trabajo durante la pandemia.
- 2) ¿Podría relatarnos si durante la pandemia estuvo satisfecho(a) con las horas de trabajo?
- 3) ¿Considera que a carga laboral como intérprete durante la pandemia estuvo dentro de los parámetros estipulados?
- 4) Comente si durante la pandemia tuvo alguna dificultad en adaptarse a la nueva modalidad de trabajo.

Adaptación del individuo al trabajo en equipo

- 5) ¿Puede contarme cuál ha sido su experiencia con relación a su adaptación al trabajo en equipo durante la pandemia?
- 6) Relátame por qué es importante trabajar en equipo.
- 7) ¿Qué habilidades blandas considera que son importantes para trabajar en equipo?

8) ¿Cómo se sintió en el proceso de interpretación remota durante la pandemia?

Adaptación del individuo con la alta gerencia

9) ¿Cómo fue su relación con la alta gerencia durante la pandemia?

10) ¿Cuáles fueron sus actitudes frente a la alta gerencia en época de pandemia?

11) Explique hasta qué punto considera que la satisfacción laboral influye entre el intérprete y la alta gerencia

12) Cuénteme sus experiencias con respecto a la alta gerencia en su entorno laboral durante la pandemia.

Relación entre el individuo y el cliente

13) ¿Tuvo algún tipo de contacto con el cliente durante la pandemia? Relate su experiencia

14) ¿Qué entiende usted con respecto a feedback?

15) Relate detalladamente los feedback que recibió por parte de los clientes.

16) ¿Cómo mejoraría la relación entre el intérprete y el cliente?