



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E  
INTERPRETACIÓN

**Las Experiencias Vividas de los Traductores en la Gestión de  
Proyectos de Traducción durante la Pandemia, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

**AUTORA:**

Iriarte Ramos, Daniella Alessandra (ORCID: 0000-0002-9859-9944)

**ASESOR:**

Dr. Cornejo Sánchez, Jesús Fernando (ORCID: 0000-0003-3468-8854)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de la calidad y servicio

LIMA - PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a toda mi familia, en especial a mis padres. Ellos me dieron la oportunidad de estudiar y la fuerza para demostrar que nada es imposible. Los amo con todas mis fuerzas

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, a mi familia, asesor y compañeros. Gracias por ayudarme en la vida y a aprender a levantarme ante las caídas.

## INDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización, .....	22
3.3. Participantes .....	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
3.5. Procedimiento.....	26
3.6. Rigor científico .....	26
3.7. Método de análisis de datos .....	27
3.8. Aspectos éticos.....	28
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	29
V. CONCLUSIONES .....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS .....	65

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalización de la categoría .....	23
Tabla 2. Datos de los informantes .....	25

## **INDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS**

Figura 1. Procedimiento del análisis de datos .....	26
-----------------------------------------------------	----

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general comprender el significado de las experiencias vividas de los traductores en la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia, Lima, 2021. Asimismo, el estudio tuvo un enfoque cualitativo, fue de tipo básico y nivel exploratorio. El diseño empleado fue fenomenológico y la técnica empleada fue la entrevista. El presente trabajo tomó en cuenta el muestreo intencional por sujeto, en la que se seleccionó como participantes a 4 traductores. Por otro lado, el instrumento utilizado fue la entrevista. En los resultados se apreció que no se cumplen todos los procesos de la norma ISO. Los entrevistados consideraron que la revisión y corrección es un solo proceso. Asimismo, se observó que el traductor solo está activo en el proceso de producción, mientras que el gestor, quien también es traductor, está presente en todas las etapas. Finalmente, a partir de las experiencias vividas de los traductores, también gestores, se llegó a la conclusión que el significado que le dan ellos a la gestión de proyectos de traducción ante una situación de gran escala, como la pandemia, es que la gestión de proyectos está compuesta por pasos que ayudan a elaborar un producto de calidad. Sin embargo, ante una situación de tal magnitud, esta forma de organizarse tiene que ajustarse al contexto para que puedan continuar laborando.

Palabras clave: gestión de proyectos, gestor, traductor, etapas de la gestión de proyectos de traducción, Normas ISO.

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was to understand the meaning of translators' lived experiences in the translation project management during the pandemic, Lima, 2021. A qualitative approach was used for this study, which was basic and exploratory. The design employed was phenomenological and the technique used was the interview. The present work was based on purposive sampling by subject, in which 4 translators were selected as participants. On the other hand, the instrument used was the interview script. The results showed that not all the processes of the ISO 17100 Standards are followed. The interviewees considered proofreading and correction as a single process. It was also observed that the translator is only active in the production stage, while the manager, who is also a translator, is present at all stages. Finally, based on the lived experiences of the translators, who are also project managers, it was concluded that the meaning they give to translation project management in a pandemic situation is that it is made up of steps that help to produce a quality product. However, in a situation of such magnitude, this form of process organization must be context-adapted to allow them to continue working.

Keywords: project management, project manager, translator, stages of translation project management, ISO 17100 standard.

## I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de conectarse culturalmente es algo inevitable. La barrera idiomática en algunos casos no permite empezar procesos, proyectos y otras actividades. Ante ello, es necesaria la presencia de un profesional que sirva de puente entre las culturas. Y es aquí cuando entra la labor del traductor profesional, quien se vale de un sistema organizado de actividades para trabajar eficazmente, satisfaciendo las necesidades comunicativas del encargo. La mayoría de traductores trabajan en conjunto con otros colegas y, a través de un sistema organizado de procesos denominado gestión de proyectos de traducción, resuelven los problemas suscitados en esta sociedad multicultural.

La gestión de proyectos es concebida como una labor que se realiza con el fin de crear productos, servicios o resultados. En el caso de la traducción, la gestión de proyectos surgió al recibir un encargo de traducción que luego atravesará por una serie de etapas para su futuro desarrollo por una agencia traductora. Los campos temáticos pueden ser variados y dependiendo de su especialidad léxica son encargados a traductores especialistas en dicho campo. El encargado de señalar la viabilidad de un proyecto de traducción es llamado gestor de proyectos de traducción o *project manager*, quien, según Gorretas (2017, p.24), es la persona al mando de todo el proceso que conlleva la traducción desde la recepción del texto fuente hasta su entrega final.

Hasta la llegada de las nuevas tecnologías, la práctica traductora era más rudimentaria, sin las facilidades que nos otorgan hoy en día el correo electrónico, los traductores automáticos y otros elementos tecnológicos, por lo tanto, la forma de trabajar ha sufrido una transformación tanto a nivel de gestión como en la traducción misma. A todo esto, se le añade el efecto de la globalización, que ha puesto en tendencia a las agencias de traducción debido a la creciente necesidad de comunicación intercultural.

Consecuentemente, la globalización también trajo consigo sucesos negativos que se expanden a escala mundial, como es el caso de la pandemia de la COVID 19. La OMS (2010) definió a la pandemia como la propagación de una enfermedad a nivel mundial. Debido a esta situación, muchos gobiernos del mundo implementaron medidas de protección. Weller (2020) mencionó que las medidas

tomadas para evitar la expansión del COVID-19 afectó a muchas actividades económicas tales como, hoteles, restaurantes, construcción, comercio, entre otros. Probablemente se tomó más énfasis en esos tipos de negocios porque son los más grandes del país. Sin embargo, el campo de la traducción no pasó desapercibido. En el Perú, la Presidencia del Consejo de Ministros (15 de marzo de 2020) declaró Estado de Emergencia Nacional a través del Decreto N° 044-2020-PCM, siendo una de las medidas establecidas la cuarentena obligatoria que resultó inevitablemente en la paralización de negocios.

Conforme la situación mejoró, se reactivaron las actividades a nivel nacional. Muchas de estas actividades, incluyendo el rubro de la traducción, optaron por el trabajo remoto. Ante ello el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo (2020), tomando en cuenta los artículos 16 al 23 del Decreto de Urgencia N° 026-2020, definió al trabajo remoto como una modalidad de trabajo en la que el empleado trabaja desde casa o desde algún lugar en la que tenga acceso a medios o equipos informáticos, y de telecomunicaciones.

Actualmente existen trabajos de investigación que se acercan al tema planteado en este trabajo. Tal como es el caso de Caballero (2019), quien señaló que la gestión de proyectos sí es aplicada en diferentes agencias de traducción, pero cada uno lo aplica según sus experiencias y conocimientos. Sin embargo, señalar los cambios exactos que se realizaron en el ámbito de la gerencia de proyectos de traducción durante la pandemia es muy difícil debido a que la coyuntura es muy reciente.

Por otro lado, Gorretas (2017) se aproxima al tema planteado señalando cómo funcionan las empresas que brindan servicios lingüísticos con un enfoque en la actividad del gestor de proyectos. Además, resalta las consecuencias de no contar con un servicio profesional de traducción en tiempos actuales, mostrando su incidencia en el rubro empresarial, donde la incorrecta internacionalización de los productos o servicios ofrecidos podrían llevar al fracaso en el mercado extranjero.

Dado este acontecimiento, el presente trabajo nació a partir del interés por conocer los cambios en la gerencia de proyectos de traducción debido a las nuevas exigencias de salubridad que han obligado al sector empresarial a rediseñar su modalidad de trabajo.

El presente trabajo dará una visión sobre cómo la situación de la pandemia afectó en la labor de todos los traductores en la gestión de proyectos de traducción. Siendo este trabajo innovador y fuente de ayuda para agencias de traducción que se encuentran en la misma situación de los participantes de este trabajo.

En el trabajo de investigación se presentó la siguiente problemática ¿cuáles son las experiencias vividas de los traductores en la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia, Lima, 2021?

Por otro lado, se definieron los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es el significado de experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de preproducción durante la pandemia, Lima, 2021?

¿Cuál es el significado de experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de producción durante la pandemia, Lima, 2021?

¿Cuál es el significado de experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de posproducción durante la pandemia, Lima, 2021?

Respecto a la justificación del presente estudio, se justificó de manera teórica, práctica y metodológica, tal como se muestra a continuación.

Este estudio se justificó teóricamente ya que se procuró añadir al conocimiento de la traducción la perspectiva de la gestión de proyectos, incidiendo en sus procesos y participantes; también debido a que la gestión de proyectos es parte esencial de cualquier proveedor de servicios de traducción, pero que no se suele abarcar en investigaciones. El presente trabajo de investigación se apoyó de la norma ISO 17100 (2015), el cual formuló una serie de procesos para prestar servicios de traducción de calidad.

Asimismo, esta investigación se justificó de manera práctica ya que, a partir de este, se buscó que el traductor conozca la organización correcta para llevar a cabo el proyecto de traducción y cómo obtener buenos comentarios del cliente sobre su producto final. Además, esta investigación podría ser una guía para algunas agencias de traducción que buscan continuar en el mercado ya que proporcionará información sobre la organización de las agencias durante el tiempo de pandemia.

Este trabajo de investigación se justificó metodológicamente pues se hizo desde un diseño fenomenológico, a lo cual Fuster (2019) concibió como un método de descripción de las experiencias personales fundamentadas; por tal razón se

pretendió comprender las experiencias vividas de los traductores durante la pandemia.

Esta investigación planteó como objetivo general, comprender el significado de las experiencias vividas de los traductores en la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia, Lima, 2021.

Por otro lado, se definieron los siguientes objetivos específicos:

Develar el significado de las experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de preproducción durante la pandemia, Lima, 2021.

Develar el significado de las experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de producción durante la pandemia, Lima, 2021.

Develar el significado de las experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de posproducción durante la pandemia, Lima, 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

A continuación, se mostrarán algunos trabajos de investigación que guardan relación con lo planteado en el presente tema de investigación.

Ferrer (2016) en su tesis doctoral planteó 3 objetivos, los cuales son: hacer la descripción del proceso de la TAV en el marco de la empresa especializada a principios del siglo XXI. Hacer un análisis a la infraestructura de las empresas especializadas para el desarrollo de los proyectos de TAV y, dentro de ella, la incidencia de los participantes de la gestión, especialmente de la figura del traductor actual. Finalmente, determinar la especificidad de los proyectos de traducción de productos transmedia y la relevancia del marco empresarial para la adecuación del servicio al cliente y del resultado al receptor. Para ello, empleó la metodología de corte descriptiva y exploratoria. Asimismo, la metodología empleada fue mixta, exploratoria, cualitativa e interpretativa, pues hizo uso de un diseño no experimental, utilizó datos cualitativos y cuantitativos, y realizó un análisis interpretativo de los datos que fueron recolectados. Su corpus estuvo compuesto por seis proyectos de traducción, los cuales incluyeron diferentes tipos de TAV. Para realizar los análisis, el autor agrupó diferentes actividades y los clasificó en administración, producción y control de calidad, y postventa. Los resultados presentados en esta tesis indicaron que el cliente fue un participante activo en uno de los 6 estudios de caso. Además, mencionó que las fases de

producción y control de calidad afectaron al texto traducido y al producto final. Por otro lado, indicó que si no hay una buena comunicación entre el gestor y el equipo traductor, el producto final se podría ver afectado, ya que mostraría una adecuación cuestionable. Asimismo, los resultados mostraron que es necesario contar con los materiales necesarios y alguna otra documentación que pueda ayudar a direccionar la traducción. Finalmente, indicó que la existencia de empresas especializadas en la localización de juegos con estudio de sonorización contribuye a una mejor gestión de este tipo de proyectos. La tesis doctoral concluye es que el sistema de gestión de proyectos no es aplicado con el mismo orden que señala la teoría, estos varían con los cambios que se dan durante el proceso. Asimismo, señaló que el éxito de un proyecto depende del perfil y competencias del gestor de proyectos, y del papel del traductor durante el proceso de traducción.

Peña (2016) en su tesis presentó como objetivo general describir el diagnóstico situacional de las seis fases de la gestión de proyectos en los estudios de traducción. Su investigación tuvo un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico descriptivo. Asimismo, la autora utilizó el método inductivo, transversal y aplicado para la elaboración de su investigación. En este trabajo de investigación se tomó como población a los traductores que son parte del Colegio de Traductores del Perú y que tienen su estudio de traducción o han laborado en alguno. La entrevista y observación se realizó a 15 profesionales. Por otro lado, los resultados fueron presentados según cada subcategoría de su trabajo de investigación, los cuales fueron: Concepto, análisis, diseño, desarrollo, revisión y operación. El resultado en la subcategoría Concepto mostró que muchos de los participantes no suelen diferenciar entre un proyecto y un encargo de traducción, y quienes sí lo hacen, establecen una cantidad mínima de palabras. Asimismo, indicó que las áreas de mayor demanda en el campo de la traducción son las áreas legales y técnicas en el idioma inglés. Además, señaló que la mayoría de los encargos de traducción fueron trabajados en PDF y en formato Word. Continuando con la subcategoría Análisis, el resultado en esta subcategoría fue que la mayoría de traducciones son en inversa (de español al inglés) y que al momento de establecer una tarifa se considera el plazo de entrega, es decir, si el plazo de entrega es corto, la tarifa será alta. Los resultados en la subcategoría

Diseño fueron que la mayoría de traductores utilizan glosarios y diccionarios (propios y virtuales), y que el especialista temático es una pieza fundamental en el proceso de la traducción. En la subcategoría Desarrollo, se obtuvo como resultado que muchos de los traductores no siguen el proceso de traducción y que los traductores suelen hacer una revisión preliminar antes de enviarlo al revisor externo. En la subcategoría Revisión, se obtuvo como resultado que las traducciones suelen ser revisadas entre una a dos veces y que en algunos casos son ellos mismos, los traductores, quienes hacen la revisión. Finalmente, en la subcategoría Operación se resaltó la importancia de mantener un sistema ordenado de proyectos, pues muchos de los entrevistados indicaron que estos ayudan a encontrar el documento rápidamente ante algún reclamo. Después de analizar los resultados, la autora concluyó que las fases de la gestión de proyectos no se cumplen completamente, pues algunos no aplican todas las fases. Asimismo, se llegó a la conclusión que la gestión de proyectos se aplica empíricamente.

Gorretas (2017) en su trabajo de investigación presentó como objetivo proporcionar una perspectiva sobre la gestión de proyectos de traducción y el papel del gestor junior, también llamado PMA, en las empresas de servicios lingüísticos, junto con su equipo de producción de la empresa. El trabajo fue cualitativo y experimental, pues la autora basó su trabajo según su experiencia profesional como gestora junior en una empresa de servicios lingüísticos. La autora indicó que un proyecto de traducción comienza cuando el gestor recibe el proyecto a través de un correo electrónico, una llamada telefónica o de manera presencial. Durante el momento en la que se hace el proceso comunicativo, el gestor debe documentar los detalles del encargo, tales como el concepto del encargo, la combinación lingüística, el formato del texto meta, información sobre el cliente, la dirección de entrega del producto traducido, la cantidad de palabras, el costo y la fecha de entrega. Asimismo, indicó que el precio puede variar según la terminología, pues si hay palabras nuevas, el precio aumentaría. Otra función del gestor debe asumir es la preparación de los textos originales y proporcionar los materiales a los traductores y revisores. Después de organizar el material y de entregarlo al equipo de trabajo de traducción, mediante el correo electrónico, el gestor debe esperar el proyecto ya traducido para poder mandarlo a revisión.

Esta investigación señaló que es importante recibir comentarios de los clientes, a través de encuestas de satisfacción, al final de la entrega del proyecto. De esta manera, se podrán evitar errores posteriores y perder clientes habituales y potenciales. Respecto al equipo de trabajo, la autora mencionó que en la selección de proveedores se toma en cuenta la combinación lingüística, la nota media, el promedio de asignaciones regulares, la colaboración habitual con la empresa, comentarios positivos por parte de gestores y clientes, el hecho que no tenga comentarios negativos, sus especialidades, los tipos de traducciones con las que ha trabajado, las herramientas que domina y su tarifa. Las conclusiones presentadas en este trabajo de investigación indicaron que el gestor junior o PMA debe ser una persona organizada y metódica en su trabajo, pues será el encargado de realizar el flujo de trabajo. Él será el encargado de guiar a sus proveedores. Este trabajo tuvo como función dar a conocer el valor que tiene un gestor junior en una empresa de traducción. Asimismo, trató de mostrar a los lectores los protocolos y normas en la gestión de proyectos, la importancia del trabajo en equipo, incluyendo la buena comunicación con el cliente. Finalmente, la autora indicó que este trabajo busca ayudar a los nuevos asistentes de gestión de proyectos en el desarrollo de sus proyectos.

Pinilla (2017) en su tesis doctoral se centró en el proceso de traducción de la gestión de proyectos, cuyos objetivos fueron: profundizar en las posibilidades que ofrecen tanto la terminología como las herramientas terminológicas en la traducción de manuales técnicos y elaborar una herramienta terminológica útil y flexible, susceptible de ser modificada en el futuro para recoger la evolución del manual objeto de estudio y de otros posibles proyectos. Esta investigación fue cualitativa de enfoque teórico práctico. Este trabajo de investigación analizó el contenido del libro Seguridad informática CompTIA Security+, del cual seleccionó 170 páginas de las 650 páginas que comprende el libro. Los resultados en este trabajo de investigación indicaron que un traductor especializado no puede realizar una buena traducción si no cuenta terminología propia del ámbito. Asimismo, indicó que es necesario conocer los elementos determinantes del proyecto de traducción, ya que esto ayudará en la labor traductora. La conclusión que llegó la autora es que en la mayoría de casos un traductor tiene una serie de tareas que tiene que realizar para poder llevar a cabo el proyecto de traducción,

entre ellos en instalar un software y realizar un glosario terminológico. Estas tareas conllevan tiempo. De cierta manera, el traductor se encuentra presionado por el plazo de entrega, por lo que recurre a utilizar un glosario en internet. Estos glosarios no suelen satisfacer las necesidades por completo. Ante ello, es necesario que en cualquier proyecto de traducción se realice un glosario para que pueda ser utilizado posteriormente.

Caballero (2019) en su tesis titulada “Sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019” presentó como objetivo identificar los sistemas de gestión de calidad utilizadas en diferentes agencias de traducción en Lima Metropolitana, 2019. Su investigación tuvo un enfoque cualitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo, método estudio de casos y la técnica de entrevista. Asimismo, utilizó el instrumento de guía de entrevista para realizar la entrevista a 11 empresas de traducción. Los resultados obtenidos según el objetivo general fue que cada empresa tiene un sistema de gestión de calidad, los cuales no se siguen según una teoría sino por experiencia. La gestión de calidad se da en el proceso de revisión y en la mayoría de caso es realizada por los mismos traductores o cuando es muy especializado es hecho por especialistas. Después de la revisión hecha por los traductores o especialistas, el jefe del proyecto es el encargado de realizar el *proofreading* para verificar el cumplimiento de los objetivos y lo solicitado por el cliente. Luego de analizar los resultados, la autora concluyó que las empresas tienen su sistema de calidad basado en su conocimiento y experiencia obtenida con los años.

Díez (2019), en su trabajo titulado “Tecnologías aplicadas a proyectos de traducción”, planteó como objetivo mostrar el funcionamiento de los recursos tecnológicos de mayor relevancia en la gestión de proyectos, para demostrar su gran utilidad en el rubro de la traducción a través de una serie de razones analizadas de forma crítica, exponiendo el funcionamiento de cada una de ellas y las ventajas que suponen su implementación en los proyectos de traducción. Las herramientas tecnológicas seleccionadas en este trabajo de investigación fueron: la computación en la nube, el diagrama de Gantt y Plunet. Los resultados mostraron una gran cantidad de ventajas en el proceso de gestión de proyectos que se pueden aplicar en el campo de la traducción. Por ejemplo, la computación en la nube da paso al desarrollo de estrategias de gestión de proyectos como el

modelo SasS, *crowdsourcing* y la traducción colaborativa. El modelo de Gantt demostró que es muy útil gracias a su interfaz visual panorámica del proyecto, su opción para programar etapas y tareas, y su estimación realista de plazos. Finalmente, el *software* Plunet demostró que es fácil de usar y que abarca los 3 procesos de traducción: la planificación, traducción y control de calidad. Asimismo, se consideró que este *software* podría ser utilizado por pequeñas o grandes empresas, sin importar la cantidad de participantes del proyecto. El autor concluyó que la tecnología aumenta la productividad y genera menos costos en la gestión de proyectos de traducción.

Antúnez (2019) en su trabajo de investigación “El rol del gestor de proyectos en una empresa de traducción”, tuvo como objetivo general analizar las fases que comprende un proyecto de traducción, desde el principio hasta el final, tomando en cuenta todos los aspectos que un gestor de proyectos debe tener para la ejecución de un proyecto. Su tipo de investigación fue cualitativo y aplicó la metodología Scrum, el cual lo adaptó al tema de la gestión de proyectos de traducción. La autora concluyó que la hipótesis de su artículo es cierta: Una gestión de un proyecto de traducción es clasificada como buena o mala cuando se observa la calidad del producto final. Asimismo, resaltó que el gestor de proyectos de traducción es el encargado de entregar al cliente una buena traducción, es decir, correctamente revisada. Por otra parte, señaló que es inevitable que en algún momento un cliente se queje por un retraso en la entrega del trabajo o porque considere que la traducción no es buena. Para que una traducción no tenga muchas quejas, la autora propuso la adaptación de la metodología Scrum. De esta manera, el cliente será un participante activo durante el proceso de traducción y sugerirá algunos cambios que considere pertinentes.

Paredes (2020) en su trabajo de investigación titulado “Propuesta de un modelo de aseguramiento de la calidad de las traducciones a partir de las experiencias y percepciones de traductores profesionales en la ciudad de Quito”, tuvo como objetivo elaborar una matriz para implementar procesos de aseguramiento de calidad a partir de las experiencias y percepciones de los traductores profesionales en la ciudad de Quito. Su estudio fue de carácter descriptivo, interpretativo y cualitativo. Su trabajo se llevó a cabo en la ciudad de

Quito y como participantes entrevistados se encuentran traductores miembros de la ATIEC, Centro de traducciones PUCE, Bridge Traducciones, Nexo Traducciones, ACAM traducciones y STOES así como profesionales autónomos. De los participantes mencionados tomó como muestra a 9 traductores autónomos y 6 agencias. Este estudio utilizó una guía de entrevista, compuesta por 15 preguntas. Finalmente, el autor concluyó que la mayor parte de los entrevistados sigue un proceso operativo similar a lo que dicta la norma internacional ISO 17100. Sin embargo, no todos estos procedimientos son llevados a cabo en su totalidad, debido a distintos factores. El primero es que, para los traductores que cuentan con más años de experiencia, al tomar como referencia esta serie de pautas, se mecaniza el proceso y es poco probable de cumplir puesto que la forma de trabajo de cada traductor es distinta. Por otra parte, para los traductores jóvenes que trabajan de forma independiente, el aseguramiento de calidad se basa en cumplir con los requisitos y procesos más imprescindibles, tales como lectura, redacción y corrección del TO Y TM. Por lo tanto, la autora determinó que los entrevistados gestionan su propia forma de trabajo y deciden las mejores soluciones a problemas de índole lingüística y técnica durante la traducción de proyectos o documentos.

Mira (2020) en su trabajo de investigación presentó como objetivo incorporar el uso del *software* de gestión de proyectos de traducción PLUNET en una agencia de servicios lingüísticos llamada Altalingua para describir los cambios a lo largo del desarrollo de un proyecto, y determinar la efectividad del programa en la productividad de la empresa. En esta investigación, se indagó los pasos de gestión de proyectos en la empresa para determinar sus fortalezas y debilidades. Después de un análisis previo, se procedió a aplicar del software y evaluar los cambios que se puedan producir después de aplicarla. La empresa Altalingua estaba compuesta por 18 personas en las oficinas, 3 de ellas se encargaban de la gestión de proyectos. La empresa solía trabajar con el operativo Windows, el cual le ayudaba a gestionar, organizar sus proyectos en carpetas. Asimismo, registraban sus fechas de entrega en una agenda física. Tenían subcarpetas que se diferenciaban por ser una de la empresa y otra de los clientes, y registraban las especificaciones del proyecto. Asimismo, los gestores se comunicaban con los traductores a través del correo electrónico, haciendo que

solo se usen tres herramientas para llevar a cabo sus proyectos. El empleo de estas herramientas era beneficioso cuando solo se realizaban proyectos pequeños, no obstante, el trabajo era más lento. Al implementar el programa PLUNET, el trabajo empezó a ser más rápido, sin embargo, tenía un mayor costo y era un poco complejo de utilizar. La conclusión de este trabajo de investigación fue que las PYMES como Altalingua suelen ser reacios con el uso de herramientas informáticas en su entorno de trabajo, sin embargo, esto no quita que aplicar un nuevo programa agiliza el desarrollo del proyecto de traducción.

A continuación, se desarrolló el marco teórico, el cual fue la base del presente trabajo de investigación. Para comprender a profundidad la temática del trabajo, se decidió tomar en cuenta la definición de la traducción por parte de distintos autores.

La traducción como actividad no precisa de una definición compartida entre todos aquellos que quieran definirla. Esto se da porque cada autor tiende a definirlo basado en sus experiencias o conocimientos.

Para Warwal (2014) "Translation is the comprehension of the meaning of a text and the subsequent production of an equivalent text, likewise called a "translation" that communicates the same message in another language." La traducción implica comprender el mensaje de un texto para luego ser plasmado en un texto equivalente, en otro idioma.

Según Trujillo et al. (2016), la traducción es una forma creativa de mostrar un texto por segunda vez. En algunos casos la traducción presenta algunas traiciones al texto original, pues el traductor se toma algunas libertades con el objetivo de dar sentido al nuevo texto. Una traducción es buena cuando muestra una idea clara y comprensible al lector, sin alejarse de la versión original.

A partir de estas definiciones, se puede inferir que la traducción se encarga de transformar un conjunto de palabras de una lengua a otra lengua. Además, para llevar a cabo esta transformación es necesario seguir y considerar algunos principios.

Para tener como resultado una traducción de calidad, es importante estructurar el trabajo adecuadamente, por ello la necesidad de planificar un proyecto se vuelve esencial. Para entender a profundidad qué es lo que abarca

un proyecto de traducción, se seleccionaron a algunos autores, que definan el término “proyecto”.

Oliver (2010) define a un proyecto como un conjunto de actividades estructuradas y relacionadas cuyo resultado es algo que ya fue planteado como objetivo. Dado que es una actividad estructurada, al finalizar una actividad se da inicio a otra. Asimismo, el éxito de un proyecto dependerá de tres elementos: plazos, presupuesto y calidad. Si el proyecto es entregado a tiempo, mantiene su presupuesto y es considerado un trabajo de calidad. Asimismo, el autor indica que un proyecto tiene que seguir una serie de fases para su ejecución. Por ello, señala que un proyecto consta de 6 fases: concepto, donde se analiza la viabilidad del proyecto y se consideran algunas soluciones; análisis, donde se estima el costo y el tiempo, se analizan las especificaciones del cliente y contingencias que pueda presentarse durante el desarrollo; diseño, donde se plantea y se indica cuál será la solución; desarrollo, se realiza la ejecución del proyecto; revisión/instalación, donde se llevará a cabo la entrega, aceptación del proyecto por parte del cliente y la instalación del producto en el sistema; y operación, el cual comprende el tiempo de garantía y conservación del producto dentro del sistema.

Según el *Project Management Institute* (2013), un proyecto es “a temporary endeavor undertaken to create a unique product, service, or result”. Es decir, un proyecto es una actividad con tiempo limitado cuya función es crear un servicio o producto.

Para Ameijide (2016) el proyecto es un esfuerzo de tiempo para llevar a cabo algo, por ejemplo, un producto o servicio. Ella menciona que un proyecto puede ser trabajado individualmente o en equipo y que esta finaliza cuando se cumplen los objetivos planteados.

En conclusión, un proyecto es el conjunto de actividades que tienen un objetivo en común. Asimismo, un proyecto cuenta con fases que son definidas por la persona que elabora el proyecto.

Para poder llevar a cabo un proyecto es necesario organizarse. Es decir, se necesita recurrir a una serie de elementos que tengan un carácter más organizativo y estructural. Es aquí cuando la gestión de proyectos hace su aparición de manera breve.

Oliver (2010) indica que la gestión de proyectos comprende actividades que tienen como objetivo finalizar un proyecto de forma exitosa. Estas actividades se dan desde el inicio hasta el final del proyecto.

Project Management Institute (2013) señala que la gestión de proyectos es “the application of knowledge, skills, tools and techniques to project management activities to meet the project requirements” (p. 5). Dado que es necesario cumplir con las especificaciones del proyecto, el autor indica que en la gestión de proyectos se deben emplear elementos que, por naturaleza, posee el ser humano, es decir, habilidades y conocimientos. Además, indica que, durante la gestión, el uso de herramientas tecnológicas también tiene un papel importante.

La norma ISO 17100 (2015) señala que la gestión de proyectos es la coordinación, administración y seguimiento de un proyecto desde que inicia hasta que termina.

Estrada (2015) indica que la gestión de proyectos es una herramienta que ayuda y contribuye en las próximas actividades para la ejecución del proyecto. Al seguir una estructura, el trabajo tiende a ser exitoso y disminuye la posibilidad de tener pérdidas económicas o de tiempo. El autor indica que plantear la gestión de proyectos en un negocio, aumenta el profesionalismo del proveedor.

Gracias a las definiciones de distintos autores, se pudo entender que una gestión de proyectos abarca una serie de habilidades aplicadas por un conjunto de personas para llevar a cabo la ejecución de un proyecto y entregar un servicio o producto idóneo.

Al tener ya el conocimiento de lo que significa un proyecto y la gestión de proyectos, se decidió tomar en cuenta algunos autores que amplíen nuestro entendimiento de proyectos orientados al ámbito de la traducción.

Rico (2002) says a project has a life cycle and she classifies this by the next way: “Request for quotation and commissioning, planning, groundwork, translation and wind-up”. El ciclo de vida de un proyecto de traducción según la autora se divide en: recepción del encargo; planeamiento; trabajo de campo, en que se realizará la elaboración de glosarios, segmentación del texto y la preparación del texto; traducción, en el cual se hará uso de herramientas de localización y el uso de memorias de traducción; finalización del proyecto, donde se harán las correcciones y revisiones.

Oliver (2010) distribuye las tareas relacionadas con la gestión de proyectos de traducción clasificándolas de la siguiente manera: recepción del encargo y establecimiento de las especificaciones; conteo de palabras y análisis del proyecto a trabajar así como la fijación de plazos y coste; señalamiento de la viabilidad del proyecto y la estimación del presupuesto; especificación de las herramientas de la información requeridas; especificación del equipo de trabajo necesario, así como la búsqueda y selección de este; elección de recursos de apoyo lingüísticos como memorias de traducción y bases de datos terminológicas; establecimiento del flujo de trabajo, establecimiento de parámetros de revisión y control de calidad; entrega del trabajo finalizado al cliente; manejo de pagos y cobros; y contacto con el cliente para determinar su nivel de satisfacción y establecer nuevas mejoras.

El Colegio de Traductores del Perú (2020) establece una serie de procesos de ayuda al traductor colegiado para poder llevar a cabo su traducción. El CTP indica que antes de realizar la fase de traductora, se tiene que tomar en cuenta el presupuesto y los factores de análisis. Dado que en el campo de la traducción se presentan diferentes proyectos, es necesario considerar algunos factores para determinar el precio a cobrar y estos son: el tiempo de entrega, la combinación lingüística y dirección, nivel de especialización del texto origen, formato meta, volumen, entre otros. Por otro lado, al mencionar el proceso traductor, el CTP indicó que se debe considerar la conservación de la estructura del texto original, la consistencia terminológica y fraseológica, los textos paralelos, los nombres propios y apellidos, los nombres de las entidad nacionales o internacionales, los topónimos, los cargos y títulos, la dirección, las abreviaturas, los errores ortográficos, entre otros. Asimismo, proponen realizar el proceso de revisión después de realizar el proceso traductor. La revisión debe de darse 3 veces, una tiene que ser una comparación entre el texto origen y el texto meta, la segunda consiste en leer el texto meta y la tercera revisión debe de ser por parte de un especialista. Al considerarse todos estos factores, el proyecto tendrá buenos comentarios y será considerado como un producto de calidad.

Matis (2016) indicates the life cycle of a translation project is: first contact, step in which the specifications of the project are established according to the client. Analysis, step based on the identification of the project (type, components

and others), organization of the project (translation, revision and others) and resources (participants and technological tools). Quotation, step where the cost is established (including payments to participants). Planning, step in which the time of delivery is established and the resources are verified. Launching, in this step translators must verify the availability of the materials and tools required to do their work. Monitoring, step based on the supervision of the development of the project and the work of each participant. Closing, this step consists of checking that the instructions given at the beginning have been followed and delivering the project correctly. Es decir, la autora señala que el ciclo de vida de un proyecto comprende en 7 pasos, los cuales son: primer contacto, análisis, cotización, planificación, lanzamiento, monitoreo y cierre. Estos pasos son importantes para garantizar la calidad del producto final y una mejor organización durante la ejecución del proyecto.

Asimismo, la norma ISO 17100 (2015) plantea una organización de trabajo para desarrollar el servicio de traducción, la cual está dividida en 3 procesos: preproducción, producción y posproducción. Estos procesos están compuestos por diferentes aspectos. En el caso del proceso preproducción, el proveedor del servicio de traducción (PST) se encargará de analizar el encargo, ver si es viable o no, dar un presupuesto, formalizar el acuerdo con el cliente, buscar una forma para mantener el documento en las condiciones que fueron entregadas y organizar el proyecto. Por otro lado, en el proceso de producción, el PST entrega el encargo al gestor, quien se encargará de cumplir con las tareas que una gestión de proyectos comprende. Asimismo, en este proceso se llevará a cabo la traducción el cual será trabajado por los traductores seleccionados. Este trabajo consta de una serie de actividades, tales como la traducción en sí, la autocomprobación que se basa en la revisión del trabajo por parte del traductor antes de hacer la entrega de su trabajo, la revisión en la que el revisor se encargará de hacer una comparación entre el TO y el TM, la corrección de conceptos, la corrección de pruebas, la verificación final y entrega. Finalmente, el proceso de posproducción lleva a cabo las acciones que tomará el PST ante los comentarios del cliente y la administración del cierre del proyecto, es decir, se decidirá qué hacer con el trabajo que ya fue corregido y entregado al cliente como producto final.

Russi y Schneider (2016) talk about some tasks that will help in a translation project, these are: identify the person who will supervise the development of the translation, identify the elements of the original document, make the budget, consider the issue of copyright, choose the work team, organize the project, establish a timetable and decide how the project will be maintained in the system. Se menciona una serie de actividades, las cuales los autores denominan como tareas, que deberían formar parte de un proyecto de traducción. Estas comprenden la identificación de la persona que se encargará de la supervisión del proceso de traducción, la identificación de las especificaciones del encargo, la fijación de los costos por el servicio de traducción, la aplicación de las leyes al realizar el proyecto, la identificación de los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto, la creación de un plan de proyecto, la fijación del cronograma de trabajo, la ejecución y gestión del proyecto, y el establecimiento de un plan de mantenimiento para los textos finalizados.

Luna y Monteagudo (2017) define la gestión de proyectos de traducción como la gerencia del proceso de traducción. La gestión comprende la supervisión de la etapa de preparación, elección del recurso humano, la organización de sus funciones, la difusión de las especificaciones del encargo, el control de la coherencia de la traducción, el contacto con el cliente y la autenticación del trabajo final.

Por lo mencionado anteriormente, se hace indiscutible que las tareas planteadas en la gestión de proyectos comparten ciertas similitudes para realizar con éxito cada paso del proceso traductor, sin embargo, cada empresa puede plantear sus propias fases de gestión de proyectos para que responda con mayor eficacia a su método de trabajo. Por ende, las fases de la gestión de proyectos no siguen un patrón exacto y dependen fuertemente de cómo la empresa decida trabajar el proyecto.

Sin embargo, la gestión de proyectos siempre comprenderá del acuerdo con cliente. Según la norma ISO 17100 (2015), la empresa que provee servicios de traducción establece el contacto y formaliza el acuerdo con el cliente para luego indicar las especificaciones del cliente al equipo del proceso de traducción. El acuerdo entre el cliente y la agencia de traducción puede ser hecha de manera verbal o por teléfono. Asimismo, las especificaciones del cliente deben ser

analizadas para poder determinar al equipo de trabajo y tecnológicos que sean esenciales para satisfacer las solicitudes del cliente.

Unos de los puntos a tomar en cuenta durante un acuerdo entre proveedor y cliente es la fecha de entrega.

El Colegio de Traductores del Perú (2020) alude que para establecer una fecha es necesario ver la cantidad de páginas y hora de trabajo. Además, señala que se debe tomar en cuenta que un traductor puede traducir hasta 1800 palabras al día, dependiendo del idioma meta.

Russi y Schneider (2016) señala que la fecha de entrega puede depender de la urgencia. En este caso, cada agencia tendría que ver que si tiene la disponibilidad de su equipo para trabajar una traducción lo más rápido posible sin afectar a los demás.

Asimismo, durante el acuerdo se menciona el costo y todo lo que incluye llevar a cabo el servicio de traducción.

Ante ello, el Colegio de Traductores del Perú (2020) indica que algunos de los factores a tomar en cuenta para establecer un costo son: el tiempo de entrega, la combinación lingüística y dirección, nivel de especialización del texto origen, formato meta, volumen, entre otros.

Russi y Schneider (2016) mencionan que se pueden aplicar ciertos cambios en la tarifa debido a la urgencia del servicio. Probablemente, la tarifa sea más elevada.

Sin embargo, cada proveedor tiene su propia forma de cobro y muchos aplican la modalidad de cobro adelantado.

Ante ello, Westreicher (16 de julio, 2020) señala que el pago por adelantado se da cuando el cliente desea recibir un servicio. Además, es una forma de garantizar la conformidad con el acuerdo.

La gestión de proyectos de traducción necesita de un recurso humano para poder ser ejecutado. La participación de distintos profesionales consolida al proyecto como un producto de calidad.

La norma ISO 17100 (2015) menciona brevemente a los participantes en el servicio de traducción, los cuales son: Proveedor de servicios lingüísticos y de traducción, el cliente, el traductor, el revisor, el corrector de concepto y de pruebas, y el gestor de proyectos. Además, indica que un equipo de trabajo tiene

que cumplir con una serie de elementos que ayuden a que el proyecto sea desarrollado de manera adecuada y que el contratante del personal debe asumir la responsabilidad ante alguna falla.

Plaza (2018) menciona que antes un gestor de proyectos de traducción era una persona que no contaba con experiencia en el campo traductor. Conforme pasó el tiempo, el traductor empezó a jugar el papel de gestor. Asimismo, antes de jugar este papel, el profesional pasó por la función de revisor. Esto no significa que cualquier traductor puede tomar el papel de gestor, pues para llegar a ejercer esta función, este debe tener ciertas competencias. Las principales competencias con las que debe contar un gestor de proyectos son: bilingüe, de competencias de traducción, instrumental, estratégica y psicofisiológicas. Finalmente, el autor indica que el traductor y el gestor deben de tener la misma base donde algunas competencias estarán más presentes en las tareas del gestor que en la del traductor.

La norma ISO 17100 (2015) señala que en toda gestión de proyectos el gestor tiene que comunicarse con su equipo de trabajo para constatar la correcta aplicación de las especificaciones.

Al considerar ambas definiciones, se observa que el gestor de proyectos, de por sí, es importante en las etapas de gestión del proyecto ya que estará presente durante todo su desarrollo. Se resalta la labor del gestor, ya que tiene mayor experiencia, pues, previamente a tomado otros puestos en este proceso. Esto no quita que los demás integrantes sean importantes, pues cada uno asume un papel esencial en la etapa que corresponden.

Como se indicó anteriormente, la labor del gestor es destacable en la gestión de proyectos de traducción. Por ello, es importante profundizar lo que comprende la labor del gestor de proyectos.

Dunne (2013) señala que “a project manager’s work involves providing the right information to the right people at the right time. Effective communication internally with the project team, and externally with stakeholders outside the project team, is key to the project manager’s success” (p. 59). La función principal del gestor de proyecto es mantener la comunicación con el equipo de trabajo y con el cliente en un momento oportuno. Esta debe de ser constante y permanente durante el desarrollo del proyecto ya que de este depende su éxito.

Arevalillo (2015) en su trabajo de investigación concluye que la labor del gestor es esencial, porque será el puente de comunicación entre el cliente y la empresa. Asimismo, indica que para poder llevar a cabo exitosamente su papel, él debió de haber sido traductor y/o revisor, ya que de esta manera su conocimiento será de ayuda para identificar problemas que podría enfrentar su equipo de trabajo. El autor indica que su experiencia ejerciendo otras labores será de ayuda como gestor.

Luna y Monteagudo (2017) define al gestor de proyectos de traducción como el encargado de un proyecto, responsable de dar acción a todas las etapas que comprende la gestión de proyectos de traducción.

Para Transcripta (2017), “the job of a project manager is multifaceted, and revolves around organization, negotiation and supervision above else”. El gestor de proyectos no ejerce sólo una función, sino varias durante las etapas de gestión de proyectos. El trabajo del gestor involucra el aspecto organizacional, de negociación, entre otros.

En conclusión, el gestor de proyectos de traducción es un ser multifacético, pues no solo se encarga de recibir el encargo y dividir la organización del proyecto, sino se mantiene pendiente de todos los procesos necesarios para producir un proyecto de calidad. El conocimiento y la experiencia previa del gestor ayudará a los demás participantes del equipo de trabajo, convirtiéndose así en el líder de la gestión de proyectos.

Luego de realizar el acuerdo con el cliente y todo lo que incluye ello, se procede a realizar la traducción, su revisión y corrección. Si se habla del encargado del proceso de traducción, la labor del traductor no es fácil. Muchos trabajan desde casa y tienen que lidiar con diferentes aspectos que dificultan sus trabajos.

Para Bianchi (s.f.) la mayoría de traductores enfrentan una cantidad de obstáculos que dificulta la productividad. Las distracciones que se presentan generan falta de concentración. Algunos de las distracciones que mencionó son la presencia de otras personas en el lugar de trabajo, los ruidos en el exterior de la casa y las aplicaciones del celular. Entonces, si hay una gran cantidad de distracciones, el trabajo del traductor se podría ver perjudicado ya que probablemente, necesitaría más tiempo y no culmine a tiempo su traducción

Asimismo, necesitan tomarse un tiempo de descanso para hacer mejor su producto. Dado que un traductor suele trabajar frente a una computadora, estos pueden sufrir a una serie de molestias y enfermedades. Ante ello, Hodelín et al. (2016) indicaron que el estar tantas horas frente a la computadora puede causar algunos problemas en la salud, tales como obesidad, enfermedades al corazón, cansancio de la vista, etc. Estos problemas se pueden solucionar si se establece un horario de trabajo para el traductor.

Entonces, el traductor tiene que tener la habilidad de adaptarse a su ambiente de trabajo y debe ser capaz de organizarse para que no se vea afectada su salud ni su traducción.

En lo que respecta el proceso de revisión, Russi y Schneider (2016) señaló que el proceso de revisión es importante para identificar los errores de traducción, validar la terminología y perfeccionar el estilo. Además, indicó que ante la presencia de terminología muy especializada en el documento original se debe asignar un especialista para que revise la terminología de la traducción y que maneje el idioma del texto meta o a una persona que tenga experiencia en la terminología. ya que esto podría influir mucho en la calidad del producto

La norma ISO 17100 (2015) señaló que el revisor debe encargarse la corrección de la traducción o indicarle al traductor para que realice la respectiva corrección. El revisor debe cotejar el TO y el TM para encontrar algún error. Asimismo, lo correcto sería que una persona ajena del traductor sea el revisor de la traducción y se debe encargar de la búsqueda de posibles errores en el producto, así como el cumplimiento de las especificaciones del cliente.

Otro de los procesos de la gestión de proyectos se basa en la entrega del producto final. Este paso se da cuando la traducción ya está revisada y corregida, y es momento de entregárselo al cliente.

Ante ello, el Colegio de Traductores del Perú (2020) señaló que hay ocasiones en las que los clientes solicitan el envío de las traducciones por Courier. Ante ello, este servicio adicional debería ser considerado al realizar el presupuesto.

Las últimas etapas del proceso traductor según la norma ISO 17100 (2015), se basan en los comentarios sobre el producto final y la conservación de la traducción. ISO 17100 mencionó la importancia de solicitar comentarios del

cliente para tener una evaluación de su trabajo. Además, indicó que los comentarios deben ser compartidos con el equipo. Además, en caso los clientes indiquen algunas modificaciones, estas deberán ser corregidas y nuevamente entregadas al cliente. Finalmente, el proveedor de servicios lingüísticos deberá resolver algunas situaciones para poder disponer del producto final, Después de ello se decidirá si se conserva o elimina el documento.

Los gestores de proyectos de traducción son participantes activos en la gestión de proyectos, pues están presentes durante todos los procesos que comprende un proyecto. Una de las maneras para agilizar su trabajo y mantenerse en constante comunicación con los otros participantes es utilizando medios informáticos.

Ante ello, Oliver (2010) menciona tres funciones que deben tener las herramientas informáticas en la gestión de proyectos. La primera es que debe ayudar en la accesibilidad de la información sobre el proyecto, es decir, datos sobre el cliente, sobre el equipo de trabajo, gastos, etc. La segunda función se basa en el desarrollo de estos en la toma de decisiones. Por último, que dé acceso a una comunicación activa.

La norma ISO 17500 (2015) indica que las herramientas tecnológicas facilitan el trabajo de los integrantes del equipo, incluyendo al traductor. Algunos de estas herramientas pueden ser sistemas de gestión de contenidos, programas de traducción, de revisión y localización.

Díez (2019) alude que el uso de herramientas tecnológicas facilita la comunicación entre el equipo de trabajo, el desarrollo del proyecto y mayor productividad del equipo de trabajo en la gestión de proyectos. Dada la globalización, la tecnología está al alcance de todos y da paso a una comunicación más rápida y efectiva. Asimismo, acelera el proceso que se quiere llevar a cabo.

El empleo de herramientas informáticas en la gestión de proyectos es fundamental y más aún en estos tiempos donde la tecnología es accesible. El empleo de estas herramientas permite manejar el progreso del proyecto de manera rápida y organizada. Además, permite mantener una comunicación con los participantes del proyecto, para mejorar su producción.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Este trabajo de investigación tuvo un enfoque cualitativo, dado que el objetivo de este trabajo fue comprender el significado de las experiencias vividas de los traductores en la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia. Asimismo, según Strauss y Corbin (2002) la investigación cualitativa puede estudiar la vida de una persona, todo lo relacionado a lo que hacen, sienten o dicen; y a los diferentes aspectos que involucra a una nación. Adicionalmente, los autores sintetizaron la definición del enfoque cualitativo como un estudio que no emplea métodos estadísticos.

Por otra parte, esta investigación fue de tipo básica, ya que se buscó conocer más sobre las experiencias de los traductores en la gestión de proyectos. Ante ello, Muntané (2010) indicó que una investigación básica se guía de una base teórica cuya finalidad es generar mayor conocimiento sin necesidad de compararlo con algún otro.

Además, este trabajo fue de nivel exploratorio ya que se pretendió conocer más sobre las experiencias de los traductores en la gestión de proyectos durante la pandemia provocada por la COVID-19. Tal como Cazau (2006) señaló, el objetivo de una investigación exploratoria es profundizar en un tema poco estudiado.

Finalmente, el diseño que se utilizó para esta investigación fue el fenomenológico, Hernández, et al. (2014) señalaron que los diseños fenomenológicos tienen la intención de conocer profundamente las experiencias de todo ser humano y de develar los aspectos similares de esas experiencias. Asimismo, los autores indicaron que los elementos con los que se trabajan los diseños fenomenológicos son las emociones, sentimientos, opiniones y experiencias. Por ello, el presente trabajo de investigación buscó comprender las vivencias de los traductores durante la pandemia, ya que nadie estuvo preparado para vivir una situación de tal magnitud.

#### **3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.**

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad comprender el significado de las experiencias vividas de los traductores en la gestión de

proyectos de traducción durante la pandemia. Por lo tanto, la categoría de estudio fue la gestión de proyectos, el cual la norma ISO 17100 (2015) definió como la coordinación, administración y seguimiento de un proyecto desde que inicia hasta que termina.

Las subcategorías que se presentaron en el presente trabajo de investigación fueron las etapas de la gestión de proyectos establecidas por ISO 17100, orientadas al servicio de traducción, los cuales son: preproducción, producción y posproducción.

Tabla 1 Operacionalización de la categoría

Categoría	Definición	Subcategorías	Conceptualización de la subcategoría
Gestión de proyectos	La norma ISO 17100 (2015) señala que la gestión de proyectos es la coordinación, administración y seguimiento de un proyecto desde que inicia hasta que termina.	Preproducción	En esta etapa se hace un análisis de la solicitud, por el cual se determinará la viabilidad de los proyectos, la preparación de presupuestos, la formalización del acuerdo con el cliente y el tratamiento de la información del cliente en relación con el proyecto.
		Producción	En esta etapa se debe garantizar el cumplimiento del acuerdo establecido con el cliente. Los procesos a realizar en esta etapa son: la traducción, autocomprobación,

	revisión, corrección, verificación final y entrega.
Posproducción	En esta etapa se reciben los comentarios del cliente y se administra el cierre del proyecto.

Fuente: elaboración propia

### 3.3. Participantes

El presente trabajo tomó en cuenta el muestreo intencional por sujeto. Ante ello, Otzen y Manterola (2017) indicó que este tipo de muestreo permite escoger a los sujetos, pertenecientes a una población muy variable, que se crean necesarios para llevar a cabo una investigación. Asimismo, indicó que el investigador elegirá a los sujetos según las características que crea conveniente. En este caso, se seleccionó de acuerdo a las siguientes características: edad, sexo, carrera, años de experiencia e idioma. Con el fin de cumplir con los objetivos planteados en esta investigación, se procedió a escoger a 4 traductores, a quienes se les asignó un código. El primer informante, G1, fue una traductora profesional de 34 años, quien tiene 6 años de experiencia como gestora y traductora certificada de su propia agencia de traducción y maneja 3 idiomas. El segundo informante, G2, fue una traductora profesional de 35 años, quien tiene 13 años de experiencia como gestora y traductora certificada de una conocida agencia de traducción, y maneja 3 idiomas. Por otro lado, se tuvo la participación de un traductor, T1, de 25 años, quien trabaja junto a G1. Finalmente, un traductor de 22 años, T2, quien recientemente egresó, y tiene un año de experiencia trabajando en la agencia de G2.

Tabla 2 Datos de los informantes

Informante	Edad	Sexo	Carrera	Años de experiencia	Idioma
G1	34	Femenino	Traductor profesional	6	Inglés/francés/portugués
G2	35	Femenino	Traductora profesional	13	Inglés/francés/italiano
T1	25	Femenino	Traductora profesional	4	Inglés/francés/Portugués
T2	22	Masculino	Traductor profesional	1	Inglés/francés

Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación, la técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la entrevista. Schettini et al. (2016) señaló que la entrevista en una investigación cualitativa es una interacción comunicativa entre el sujeto seleccionado y el entrevistador. Esta entrevista fue semiestructurada, ya que según Folgueiras (2016) una entrevista semiestructurada permite hacer preguntas de forma abierta, lo que ayudará a enriquecerse de información. Asimismo, el autor señala que este tipo de entrevista permite al entrevistador saltar y agregar preguntas de acuerdo a las respuestas del entrevistado. El objetivo principal de esta técnica fue recoger las experiencias vividas en la gestión de proyectos de los informantes seleccionados y comprender los diferentes aspectos obtenidos gracias a su experiencia. Por este medio se pretendió comprender las experiencias de los informantes para luego plasmarlo en la presente investigación.

#### Estructura del instrumento

El instrumento empleado en el presente trabajo fue un guion de entrevista. El guion de entrevista según Cardenal (2015) es una lista donde se encuentran los diferentes temas que se relacionan con los objetivos planteados. Esta lista puede contener preguntas directas e indirectas, los cuales son establecidos por el entrevistado según considere necesario. Adicionalmente, el autor señaló que

una guía de entrevista no debe parecer un interrogatorio, pues esta tiene que ser fluido y lo más natural posible. Dada esta definición, el uso de un guion de entrevista se hizo de acuerdo a los objetivos, categoría y subcategorías de este trabajo de investigación. Asimismo, esta entrevista se dividió en tres partes: a) explicación del protocolo de la entrevista: el propósito, objetivos, información sobre la grabación y la confidencialidad. b) Datos generales del entrevistado, excepto nombres y apellidos. Y finalmente, c) las preguntas divididas en tres partes, según las etapas de la gestión de proyectos: preproducción, 5 preguntas; producción, 5 preguntas; y posproducción, 3 preguntas.

### 3.5. Procedimientos

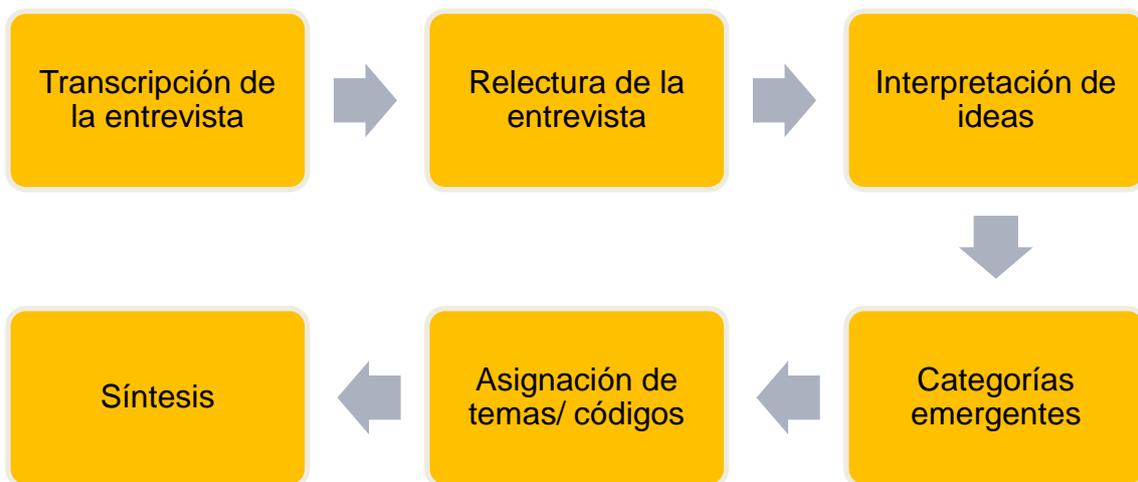


Figura 1: Procedimiento del análisis de datos

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al análisis cualitativo de los datos, después de hacer la entrevista se procedió a hacer la transcripción de la entrevista, donde se tomó en cuenta todo lo que el informante dijo. Luego, se hizo la relectura de la entrevista para poder interpretar las ideas. Asimismo, ante la presencia de categorías que no eran parte de las que se presenta en el trabajo, éstas se clasificaron como categorías emergentes. Finalmente, se realizó la asignación de temas/códigos y finalmente, se hizo una síntesis de toda la entrevista.

### 3.6. Rigor Científico

El rigor científico en una investigación cualitativa se evalúa según una serie de criterios. Ante ello Krause (1994) mencionó algunos criterios que indican que

un trabajo es de calidad, algunos de ellos son: la densidad, cantidad de información veraz que presenta el texto; la profundidad, el cual hace referencia a los distintos elementos necesarios para llegar a los resultados; la transparencia, el cual se refiere a la ejecución de los pasos a seguir en una investigación, y contextualidad, cuán confiable es el trabajo. Dados estos criterios, se consideró que este trabajo fue denso porque presentó toda la información otorgada por los informantes gracias a sus respuestas. Además, se le consideró profundo porque se recogió información de diferentes fuentes, entrevistados. Esta investigación fue transparente porque se aplicaron los procesos que conllevan realizar una investigación cualitativa. Finalmente, este trabajo fue contextual porque interpretó el significado de toda la información otorgada por el entrevistado según el contexto.

Además, es importante señalar que la validación de los instrumentos es fundamental como parte del rigor científico. Por ello, el instrumento, guion de entrevista, fue validado por tres expertos en el área de la gestión de proyectos de traducción, los cuales aprobaron su contenido para poder ser aplicado en la muestra seleccionada para llevar a cabo esta investigación.

Por otro lado, para realizar la triangulación se tomó en cuenta la definición de Danzin (como se citó en Arias 2000), quien indica que la triangulación es la unión de dos o más teorías, fuentes de estudio, métodos de estudio u observadores. Dado este concepto, la presente investigación trabajó con la triangulación según fuentes de estudio, ya que se trabajará con gestores y traductores. Asimismo, Arias (2000) menciona algunos tipos de triangulación, tales como la triangulación temporal, espacial, de persona, múltiple y en el análisis. En este caso, se optó por la triangulación espacial ya que se recolectó datos de dos diferentes lugares.

### **3.7. Método de análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación se empleó el método análisis de contenido, porque se analizó el contenido de la entrevista. Según Arbeláez y Onrubia (2014) el análisis de datos es un método utilizado para comprender la información de un documento, entrevista, entre otros. Este método puede ser utilizado en investigaciones cuantitativas y cualitativas. En el caso de los

cualitativas, ese método pretende comprobar la presencia de los temas que considere importantes para el trabajo. Dado que esta investigación tuvo como técnica a la entrevista, este método fue importante para la organización de información recopilada.

En cuanto al análisis, se realizó mediante la transcripción de las entrevistas. La transcripción presentó todo lo que el entrevistado comentó por pregunta. Para poder trabajar de manera ordenada se trabajó con 3 matrices. Una vez se tuvo la transcripción completa, se hizo uso de la primera matriz. Esta matriz contenía, las respuestas de los entrevistados, el parafraseo de la transcripción y la asignación de temas a cada parafraseo. Para realizar el parafraseo, se coloreó de un solo color las respuestas que guardaron relación directa con la pregunta planteada, las respuestas que se acercaron indirectamente a la pregunta fueron coloreadas de otro color. La segunda matriz contenía los temas y las subcategorías. Para poder llevar a cabo esta segunda matriz, se procedió a colocar todos los temas para luego identificar sus respectivas subcategorías, según la teoría. Finalmente, se elaboró la tercera matriz dividida en columnas según las subcategorías del presente trabajo de investigación. En las columnas se agruparon los temas que pertenecían a cada subcategoría.

### **3.8. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación se trabajó bajo el estilo APA, el cual ayudó a que la información no sea considerada plagio. Además, se trabajaron con diferentes autores, quienes ayudaron a enriquecer el marco teórico, y fueron citados correctamente en las referencias bibliográficas. Asimismo, Noreña et al., (2012) señala que hay puntos que se deben considerar en un trabajo de investigación cualitativo al momento de recopilar datos, estos están relacionados con: el consentimiento informado, el uso de este elemento consta en hacer conocer al informante sobre su participación en el trabajo y que, de esta manera, acepte ser el proveedor de información. Por otro lado, está la confidencialidad, el uso de este elemento consiste en no revelar la identidad del participante y asignarle un código para referirse a aquella persona. Finalmente, menciona al manejo de riesgos, el cual consta en hacer saber al participante que el resultado de la investigación, gracias a sus respuestas, no los perjudicará de algún u otro

modo. Dado que el presente trabajo recogió información a través del instrumento del guion de entrevista a diferentes informantes, se tomó en cuenta los elementos mencionados previamente por el autor, cuyo fin fue no perjudicar al entrevistado y que se sienta seguro de que la información dada no será tomada para generar alguna situación negativa.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Como ya se mencionó en la sección de Participantes. Se realizó la entrevista a 4 traductores. Dos ellos son Gestores-Traductores y los otros dos traductores. Asimismo, G1 y T1 trabajan juntos, y G2 y T2 también. Dadas las respuestas de los entrevistados, se presentan 2 perspectivas diferentes. Una por parte de los gestores y otra perspectiva por parte de los traductores. En el caso de los gestores, ellos basan sus respuestas a todo lo que es organización y en algunos casos de la traducción, mientras que los traductores a su proceso de traducción.

##### **Modalidad de trabajo durante la pandemia**

Según los hallazgos obtenidos sobre las experiencias de los gestores-traductores, estos indicaron que la modalidad en la que trabajan durante la pandemia no ha cambiado mucho, pues trabajaban de manera virtual y presencial desde antes. Lo que sí se podría resaltar es que por la pandemia la modalidad virtual es más trabajada. Por lo tanto, existe una coincidencia entre dos de los entrevistados, pues indican que no han encontrado mucha diferencia a lo que solían hacer antes. Ese medio virtual en la que se trabaja durante la pandemia también es llamado trabajo remoto. Ante ello el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020), tomando en cuenta los artículos 16 al 23 del Decreto de Urgencia N° 026-2020, define al trabajo remoto como una modalidad de trabajo en la que el empleado trabaja desde casa o desde algún lugar en la que tenga acceso a medios o equipos informáticos, y de telecomunicaciones.

*“No ha cambiado mucho, porque el tema de la traducción antes de la pandemia también se manejaba con distanciamiento social. El cliente estaba en su oficina y me contactaba a mí que estaba en casa o en mi oficina y podíamos hacer el acuerdo del número de páginas porque enviaban el documento de manera virtual.” (G1)*

*“La verdad es que la, los acuerdos se realizan de la misma manera que antes. No le he encontrado mucha diferencia al tema de la pandemia porque el acuerdo es que le enviamos la cotización, el cliente acepta el servicio, que está de acuerdo con la cotización, yo te estoy hablando de ..., o sea, es que son, manejamos diferentes tipos de clientes.” (G2)*

Por otro lado, al iniciarse la pandemia, la Presidencia del Consejo de Ministros (15 de marzo de 2020) declaró Estado de Emergencia Nacional a través del Decreto N° 044-2020-PCM, en la que se tomó una serie de medidas que involucraba una pausa de muchos negocios y la inmovilización de la población. Estas medidas extremas poco a poco estuvieron adaptándose al desarrollo del virus. A mediados de junio, se reactivaron distintas áreas económicas, entre ellas la traducción. Era decisión de la agencia tener contacto con el cliente a través de un medio tecnológico o presencial. En el caso de uno de los gestores-traductores, decidió reiniciar con la atención presencial. Si decidía abrir nuevamente las puertas de la oficina, tenía que seguir con algunos protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del virus. Lamentablemente, en el transcurso de este tiempo, algunos familiares del entrevistado enfermaron e inmediatamente inhabilitó la atención presencial y se aisló. A pesar, de salir negativo en las pruebas de COVID, decidió no atender por un tiempo.

*“(...) justo un mes que se contagiaron la familia de mi esposo de COVID, yo tenía que estar en una especie de cuarentena y manejar todo de manera virtual. Pero me hice la prueba 2 veces y yo salí negativa. Mi esposo también, pero sí, tratamos de aislarnos. O sea, si a mí me diera COVID, a pesar de manejar todos los protocolos acá para que ingresen y todo, no, no podría ya atender en oficina.” (G2)*

### **El acuerdo con el cliente durante la pandemia**

La norma ISO 17100 (2015) indica que un acuerdo entre el cliente y la agencia de traducción puede ser hecha de manera verbal o por teléfono. Entonces, de acuerdo a esta teoría, uno de los gestores indicó que la comunicación con los clientes para hacer el acuerdo es a través de aplicaciones de mensajería. Siendo

WhatsApp la aplicación más usada para establecer acuerdos entre gestor y cliente durante la pandemia.

*“Ellos me han contactado por correo electrónico y por WhatsApp. Esos han sido los canales. También he tenido 2 clientes por el Facebook, pero mi página de Facebook esta enlazada con mi WhatsApp. Así que al final terminamos haciendo el trato por WhatsApp.” (G1)*

Por otro lado, un gestor-traductor indicó que, para poder empezar con el proyecto, solicita un adelanto a sus clientes cuando estos son nuevos. Ellos deben mandar el vóucher con el adelanto y recién se da por hecho el contrato. Ante ello, Westreicher (16 de julio,2020) señala que el pago por adelantado se da cuando el cliente desea recibir un servicio. Además, es una forma de garantizar la conformidad con el acuerdo. Asimismo, el entrevistado indicó que esto varía si el cliente es recurrente y grande. Dado que ellos ya tienen tiempo solicitando el servicio en la agencia, se le da algunas facilidades. Las facilidades que le otorga el entrevistado a este tipo de cliente es la no necesidad de abonar, solo es necesario que redacten un correo formal y el gestor ya empieza con el proceso de traducción. Además, le da la facilidad de pagarlo contra entrega o le otorgan un crédito.

*“Si es un cliente particular y está de acuerdo con la cotización, abona un adelanto. Ese abono de adelanto se toma como conformidad. Nos manda el vóucher y nosotros recién programamos ahí el servicio de traducción. No programamos el servicio de palabra, no. Simplemente, sí o sí tenemos que recibir la evidencia del depósito. Nos envía el vóucher y procedemos a programar el servicio. En el caso de los clientes más grandes, sí se maneja diferente porque algunos nos mandan orden de servicio, otros hacen pago adelantado, otros hacen un correo formal porque ya los conocemos de tiempo y vamos iniciando, pagan contra entrega o tienen crédito. Entonces, no todos los casos son iguales, son diferentes.” (G2)*

### **Solicitudes de los clientes sobre el servicio de traducción durante la pandemia**

Los clientes al solicitar un servicio de traducción, especifican diferentes elementos que desean ser tomados en cuenta. Según la norma ISO 17100 (2015),

la empresa que provee servicios de traducción establece el contacto y formaliza el acuerdo con el cliente para luego indicar las especificaciones del cliente al equipo del proceso de traducción. Una de las especificaciones se basa en el formato del documento. En este caso, un gestor-traductor indicó que en la mayoría de casos los clientes solicitan que se trabaje con Word y PDF. Si no hay alguna especificación del formato del documento, igual ellos trabajarían con estos formatos.

*“En el caso de las traducciones simples han pedido que el archivo se envíe directo, ya sea PDF o WORD.” (G1)*

Por otro lado, unos de los gestores-traductores indicó que durante la pandemia recibió algunas indicaciones para llevar a cabo un encargo. Y esta se basó en el equipo de trabajo. El cliente al saber que el tema a traducir es muy especializado pidió se asigne un validador terminológico para su traducción. En algunos casos, ellos asignan a un validador, pero en otros, los gestores son los encargos de buscar a los profesionales. Ante ello la norma ISO 17100 (2015) señala que las especificaciones del cliente deben ser analizadas para poder determinar al equipo de trabajo y tecnológicos que sean esenciales para satisfacer las solicitudes del cliente.

*“(…) hemos tenido instituciones del estado que en las especificaciones nos pidieron contratar a un ingeniero especialista en un tema para hacer un tema confidencial para una entidad, y nos pidió contratar a un especialista y él fue quien lo validó.” (G2)*

Por otro lado, ambos gestores-traductores indicaron que una de las especificaciones frecuentes se basa en como el cliente quiere recibir el producto final. Algunos clientes desean el producto final en físico y otros que sean enviadas virtualmente.

*“(…) en caso especiales, en las que el cliente lo ha solicitado, se ha enviado la traducción en físico. El cliente se encarga del envío.” (G1)*

*“Bueno, algunos que no quieren venir a la oficina y nos piden que todo sea de manera virtual.” (G2)*

### **Fecha de entrega de la traducción durante la pandemia**

El Colegio de Traductores del Perú (2020) indica que para determinar un tiempo de entrega es necesario ver la cantidad de páginas y hora de trabajo. Asimismo, señala que se debe tomar en cuenta que un traductor puede traducir hasta 1800 palabras al día, dependiendo del idioma meta. Respecto a la fecha de entrega de la traducción durante la pandemia, un gestor-traductor comentó que considera el volumen del texto, el tema, el idioma y la dirección para estimar la fecha de entrega. Además, indicó que cuando menciona dirección se basa en lo podría ser necesario para poder entregar un buen producto. Por ejemplo, si el documento necesita ser traducido al español, estima que podrían hacerlo rápido, pues es su equipo de trabajo tiene como lengua materna al español. En cambio, si el documento necesita ser traducido a cualquier otro idioma necesitarían más tiempo, ya que tienen que hacer una doble revisión.

*“Los criterios que yo considero para la fecha de entrega son el volumen del texto, el tema del texto, y también el idioma y la dirección. El tema de la dirección, aclarando no, es que porque es directa lo podemos hacer más rápido porque es nuestra lengua materna, entonces, tenemos un poco más de práctica. En el caso que sea inversa, sí necesitamos una doble revisión. La primera revisión y una doble revisión, de repente por un nativo que nos pueda comentar un poquito más.” (G1)*

Sin embargo, para el otro gestor-traductor entrevistado la fecha de entrega dependería del cliente y de su urgencia. Cuando un documento es urgente, los trabaja lo más rápido posible. Por otro lado, si el cliente no le indica que es urgente, estima la fecha de entrega en base a la cantidad de palabras del documento original. Si el documento tiene 200 palabras lo entrega el mismo día y si tiene aproximadamente 4000 palabras lo entregaría a los 2 o 3 días. Asimismo, señaló que durante la cuarentena han tenido clientes que se encuentran en licitaciones y que piden le entreguen el documento el mismo día en que lo solicitan. En sí, considera que no tiene problemas con eso, pues su equipo de trabajo es muy eficaz.

Ante ello, Russi y Schneider (2016) señala que la fecha de entrega puede depender de la urgencia.

*“En realidad, los criterios se manejan: uno, según el tiempo o plazo de entrega que nos ponga el cliente. Hay clientes que de frente en el asunto ponen que es urgente, entonces se tiene que manejar plazos de entrega más cortos. Otro es en función de las palabras del documento original. Si el documento es muy extenso y se le envía la cotización tiempo regular, o sea, no nos dice que los quiere urgente, se gestiona en el total de palabras que tiene el documento. Por ejemplo, si tiene 200 palabras, generalmente, se le dice que se le entregará el mismo día. Si tiene más de 2000 palabras se le entrega al día siguiente, si tiene 4000 palabras es a los 2 o 3 días dependiendo de la demanda que tenemos en el momento del acuerdo, al momento que nos llega la confirmación. Más que todo el punto de la entrega depende bastante de lo que diga el cliente porque hay veces que sí, hemos tenido casos durante esta cuarentena en que nuestros clientes están en licitaciones y nos dicen, yo le estimo, por decir, un tiempo regular y nos dicen: “no, lo necesito para hoy mismo”. (G2)*

### **Costo de la traducción durante la pandemia**

Dado que en el campo de la traducción se presentan diferentes proyectos, es necesario considerar algunos factores para determinar el precio a cobrar. Ante ello, el Colegio de Traductores del Perú (2020) señala que algunos de los factores son: el tiempo de entrega, la combinación lingüística y dirección, nivel de especialización del texto origen, formato meta, volumen, entre otros. Respecto al costo de la traducción durante la pandemia, uno de los gestores-traductores indicó que considera los mismos factores de la fecha de entrega al estimar un precio al cliente. En el caso del otro gestor-traductor, para establecer el costo de la traducción considera el tiempo de entrega. Asimismo, indicó que cuando tiene documentos de suma urgencia, incrementa un porcentaje adicional de la tarifa regular. Otro criterio que maneja para establecer el presupuesto es la cantidad de palabras del documento original. A mayor cantidad de palabras, menor será la tarifa. Por otro lado, si el cliente le solicita la traducción de una gran cantidad de documentos, se le ofrecerá una tarifa cómoda. Ante el tema de la urgencia de una traducción, Russi

y Schneider (2016) indican que se pueden aplicar ciertos cambios en la tarifa debido a la urgencia del servicio.

*“Los factores que considero son bastantes parecidos a los criterios de la fecha de entrega, el idioma, la extensión y el tema.” (G1)*

*“Ya, bueno, los factores en realidad es el tiempo de entrega, si me dicen que es urgente, se le incrementa entre un 20 a 25% adicional de la tarifa regular. El otro punto es el total de palabras. A mayor cantidad de palabras que requieren traducir, la tarifa es menor. Va bajando si el documento es más grande. Cuanto más piden es más cómodo. Manejamos tarifarios.” (G2)*

Asimismo, ambos gestores- traductores hicieron una disminución a la tarifa normal durante los primeros meses de la pandemia, pero conforme todo iba mejorando regresaron a su tarifa normal. Por ejemplo, el gestor-traductor G2 realizó una reducción del 10% al 20% de su tarifa normal, mientras que el gestor-traductor G1 solo hizo una reducción del 5%. G1 indicó que este descuento solo aplicó para documentos de formato ya que considera que el hecho de disminuir el precio puede hacer que la competencia baje también su tarifa y se desvalúe el trabajo de un traductor.

*“Realmente no he alterado los costos en general, solo he aplicado descuentos mínimos, algo como el 5% en los documentos con formato como Partidas de Nacimiento, Matrimonio, diplomas, certificados de una página, cartas de presentación cortas y CV cortos. Para los demás documentos sigo manteniendo la misma tarifa porque el trabajo sigue siendo el mismo, al igual que los costos de impresión y compra de carátulas para las TC. Al realizar los recortes en el costo siempre trato de tomar en cuenta el mantener un precio acorde con el trabajo realizado, para no meyar el mercado, a pesar que resulte complicado ya que existen agencias y traductores que deciden cobrar por debajo del valor real del trabajo.” (G1)*

*“Al inicio de la pandemia (2020) bajamos todos los precios un 20 a 25% por la reducción de servicios que tuvimos, pero ahora ya están al mismo precio.” (G2)*

## **Equipo de trabajo durante la pandemia**

Para desarrollar un proyecto grande es necesario contar con un equipo de trabajo. Según la norma ISO 17100 (2015) un equipo de trabajo tiene que cumplir con una serie de elementos que ayuden a que el proyecto sea desarrollado de manera adecuada. Además, indicó que el contratante del personal deberá asumir la responsabilidad ante alguna falla. Ante ello, uno de los gestores-traductores entrevistados indicó que la pandemia no la dejó continuar con algunos integrantes de su equipo. El entrevistado comentó que antes trabajaba con una asistente administrativa y su equipo de traductores, pero tuvo que dejar de trabajar con la asistente porque empezó a encargarse de toda el área administrativa.

*“Al inicio de la pandemia tuvimos que disminuir, a los 2 meses aproximadamente, tuvimos que cortar a los administrativos porque yo ya veía todo. Entonces, no era necesario continuar con la asistente administrativa. Las traductoras sí se mantuvieron.” (G2)*

Por otro lado, el gestor-traductor G1 mencionó que aún se mantiene con su equipo de trabajo, el cual está compuesto por dos asistentes traductores y practicantes. El entrevistado indicó que antes de la pandemia trabajaba solo con sus asistentes en la oficina y los practicantes trabajan desde casa. Lo que ha cambiado debido a la pandemia es que ahora todos trabajan desde casa. Asimismo, señaló que ningún integrante de su equipo de trabajo se ha enfermado. Si ese fuese el caso, tomaría la parte de aquel integrante. Sin embargo, si en algún momento el entrevistado se enferma, tendría que paralizar todas las labores y no recibir encargos, ya que no habría quien realice la revisión final. Ante ello, Arevalillo (2015) señala que para poder llevar a cabo exitosamente el papel de gestor, este debió haber sido traductor y/o revisor, ya que de esta manera su conocimiento será de ayuda para identificar problemas que podría enfrentar su equipo de trabajo.

*“(…) yo siempre he trabajado con mi asistente. Mi asistente sí estaba en la oficina, pero mis practicantes no estaban en la oficina. Entonces, por ese lado a mí no me ha afectado mucho porque de todas maneras siempre lo manejábamos de manera virtual.” (G1)*

*“Yo siempre he trabajado con asistentes y practicantes. Entonces siempre, en el caso de que ellos hayan tenido un inconveniente, yo siempre he asumido la parte que les correspondía a ellos. En caso no fuese muy grave, yo asumía la mitad y ellos trabajaban la mitad. Entonces, en caso alguien se enferme de mi equipo o yo me enferme. En caso yo me enferme yo sí tendría que cancelar el encargo o no recibir ningún encargo porque la revisión final siempre la realizo yo.” (G1)*

### **Demanda de traducciones durante la pandemia**

Weller (2020) menciona que las medidas tomadas para evitar la expansión del COVID-19 afectó a muchas actividades económicas tales como, hoteles, restaurantes, construcción, comercio, entre otros. Probablemente se tomó más énfasis en esos tipos de negocios porque son los más grandes del país. Sin embargo, esto también afectó a los pequeños negocios o actividades económicas menores, como es el campo de la traducción.

En el caso de uno de los entrevistados sí se sintió las consecuencias de la pandemia. El gestor-traductor G2 indicó que no recibió muchas solicitudes durante los primeros meses de cuarentena estricta. Sin embargo, mencionó que las solicitudes empezaron a normalizarse en los meses de junio y julio, cuando se reactivaron las actividades económicas en el país.

*“Tuvimos un bajón, una reducción de demandas de traducción, pero ya se empezó a estabilizar después de que se retomaron bien las actividades. A partir de junio, julio hubo más flujo de requerimientos.” (G2)*

Asimismo, G2 señaló que el bajón de demanda de traducciones fue más en los documentos necesarios para viajar, académicos con fines de estudio en el extranjero y de empresas extranjeras que iban a empezar a funcionar en el país.

*“En temas de viajes, todos los documentos que se solicitan para visas, temas académicos que se presentan para instituciones extranjeras, temas que van a presentar, empresas que van a constituir acá en Perú, que vienen del extranjero, no estuvo llegando ese tipo de requerimientos.” (G2)*

En el caso del gestor-traductor G1, la situación fue un poco diferente al hablar de la cantidad de proyectos recibidos durante la pandemia, pues señaló que no sintió las consecuencias de la pandemia. Asimismo, se mostró sorprendido y agradecido de ver que le seguían llegando proyectos. Lo que le alegró es ver la fidelidad de sus clientes. La mayoría de encargos fueron por parte de sus clientes recurrentes. El entrevistado señaló que no se vio afectado por la pandemia. Sin embargo, se notó un poco triste de saber que a algunos de sus colegas no tenían la misma suerte.

*“La verdad es que, sorprendentemente, sí seguí, continué recibiendo traducciones. A mí también me sorprendió, pero sí, mis clientas recurrentes me enviaron traducciones durante el tiempo de la primera ola, primera cuarentena bien estricta que tuvimos. Sí estuve realizando traducciones. Pero yo sí creo que ha habido una baja que de repente a algunas agencias pequeñas si les ha afectado.” (G1)*

### **Modalidad de trabajo en el proceso de traducción durante la pandemia**

Como ya se mencionó, el trabajo durante la pandemia, en su mayoría, es remoto y es lo que señaló uno de los entrevistados. Enfatizando su modalidad de trabajo, señalaron que su trabajo es netamente virtual. El traductor T1 indicó que empezó a trabajar un mes antes de que la COVID sea considerada pandemia, así que de por sí, sabía que tenía que trabajar desde casa. Ante ello, mencionó que su labor empieza desde que recibe el documento, el cual es enviado por el gestor de la agencia a través del correo electrónico o en algunos casos por WhatsApp. En el mensaje, el gestor le da las especificaciones del encargo. Además, señaló que en ocasiones se comunica por llamada telefónica con el gestor para que le aclare algunas de las especificaciones. Ante ello, la norma ISO 17100 (2015) señala que en toda gestión de proyectos el gestor tiene que comunicarse con su equipo de trabajo para constatar la correcta aplicación de las especificaciones.

*“Yo empecé a trabajar en la agencia desde el mes de febrero del año pasado y en mi caso todo es netamente virtual, absolutamente todo. Los documentos me lo mandan a mi correo. Especificando en el asunto qué tipo de documento es y a qué dirección va ir la traducción. mmm.. Nosotros manejamos el tema*

*de la traducción así: nos comunicamos por correo o también nos comunicamos por WhatsApp, en excepciones, algunas veces nos comunicamos por teléfono porque hay ocasiones o hay algunas situaciones donde el cliente especifica algunas sugerencias en el cual, ¿no? Debe ser explicada al traductor, en este caso a mi para que no haya algún tipo de problemas en la traducción cuando se finaliza.” (T1)*

### **Ambiente laboral de los traductores durante la pandemia**

Para Bianchi (s.f.) la mayoría de traductores enfrentan una cantidad de obstáculos que dificulta su productividad. Las distracciones que se presentan generan falta de concentración. Algunos de las distracciones que mencionó son la presencia de otras personas en el lugar de trabajo, los ruidos en el exterior de la casa y las aplicaciones del celular. Dada esta coyuntura nacional e internacional, el trabajo remoto no es tan fácil como parece. Y es lo que señaló uno de los traductores cuando mencionó que en casa tiene que lidiar con distintos elementos que pueden causarle alguna distracción. En ese caso, no puede prohibir a sus familiares guardar silencio o que dejen de hacer otras cosas, tan solo tiene que acostumbrarse y adaptarse a ese ambiente.

*“Por otro lado, es gracioso hasta cierto punto, ya que mi familia a veces trata de conversar conmigo cuando estoy en el trabajo y al inicio les costaba entender que necesitaba concentrarme en el texto. Pero poco a poco se han acostumbrado a verme trabajar en silencio frente a la computadora, debo admitir que también me he acostumbrado a traducir con las conversaciones de fondo, algunas veces películas y hasta música, ya que no puedo prohibirles que hablen o realicen sus actividades normales al estar en casa jajajaja.” (T2)*

Asimismo, el traductor indicó que ya trabajaba de manera remota desde antes de la pandemia, así que su forma de trabajo no ha cambiado mucho. Incluso señala que no tenía un lugar fijo de trabajo. Si deseaba cambiar de locación, lo hacía. Lo único que necesitaba para realizar la traducción era una computadora con internet.

*“En esta terrible pandemia que espero termine pronto por todo el sufrimiento que ha causado y sigue causando. Dicho esto, el proceso de traducción como tal, lo sigo realizando de la misma forma, creo que esa es una de las grandes*

*ventajas de la carrera. Recuerdo que, en algunas ocasiones, antes de la pandemia, podía realizar traducciones incluso desde la casa de un familiar, en los casos muy urgentes, bastaba con tener acceso a una PC o laptop (con office y acceso a internet por supuesto) y con eso podía acceder a mis archivos en la nube, descargar el original y perfectamente realizar la o las traducciones.” (T2)*

### **Uso de herramientas tecnológicas en el proceso de traducción durante la pandemia**

El uso de herramientas tecnológicas durante la pandemia es muy elemental, ya que mucho de los trabajos se realizan desde casa. Y este no es un tema ajeno para los traductores. Según los traductores, suelen utilizar Microsoft Office para hacer sus traducciones. Y cuando tiene que trabajar en grupo, recibir y enviar documentos recurren a diferentes herramientas tecnológicas en línea, tal como como WeTransfer, Google Drive o One Drive y algunas de paga como DROPBOX. Asimismo, La norma ISO 17100 (2015) indica que las herramientas tecnológicas facilitan el trabajo de los integrantes del equipo, incluyendo al traductor. Algunos de estas herramientas pueden ser sistemas de gestión de contenidos, programas de traducción, de revisión y localización.

*“Seguimos trabajando con office dependiendo del formato del texto original.”  
(G1)*

*“Mi proceso de traducción la verdad no ha variado mucho en cuanto a la aplicación de las herramientas tecnológicas, es decir, desde antes de la pandemia tenía conocimiento de herramientas colaborativas como WeTransfer, Google Drive o One Drive y algunas de paga como DROPBOX. Las cuales permiten el envío de varios documentos. De esa forma he seguido recibiendo.” (T2)*

### **Horario de trabajo de los traductores durante la pandemia**

Es dado por hecho que trabajar en casa y trabajar en una oficina es totalmente distinto. La diferencia que señala el traductor se basa en el horario de trabajo, pues en una oficina se tiene un horario establecido, mientras que en casa no. En su caso, tuvo que organizar su trabajo de modo que no se vea afectada luego. El traductor

indicó que el hecho de trabajar sentado por mucho tiempo en frente de una computadora es dañino para la salud. Ante ello, Hodelín et al. (2016) indican que el estar tantas horas frente a la computadora puede causar algunos problemas en la salud, tales como obesidad, enfermedades al corazón, cansancio de la vista, etc.

*“En lo que sí he cambiado es en el horario de trabajo, antes las horas estaban definidas, durante la pandemia los horarios ya no están definidos porque trabajo desde casa, pero trato siempre de controlar el tiempo, ya que estar sentada muchas horas seguidas, es dañino para la circulación, al igual que estar frente a la computadora por largos periodos de tiempo afecta la vista y los tendones del antebrazo.” (T1)*

### **Revisión y corrección durante la pandemia**

Según uno de gestores-traductores, la revisión y la corrección van de la mano. El término que utiliza de forma general para este proceso es revisión. Ante ello, la norma ISO 17100 (2015) señala que el revisor debe encargarse la corrección de la traducción o indicarle al traductor para que realice la respectiva corrección. Asimismo, el revisor debe cotejar el TO y el TM para encontrar algún error.

*“Nosotros manejamos un solo termino. No aplicamos dos y, generalmente, lo llamamos revisión.” (G2)*

Asimismo, los gestores-traductores indicaron que los traductores traducen y hacen su respectiva revisión, luego va a la mano de ellos. Ellos son los encargados de dar la última revisión y de dar observaciones a sus traductores para que en un próximo proyecto no cometan los mismos errores. Asimismo, indicaron que hay confianza en el trabajo de un traductor con años de experiencia ya que suele ser muy meticuloso con la terminología. Por ello, no se le hace alguna revisión y en ese caso, la labor del gestor como revisor se basa en la revisión de documentos académicos o emitidos por el estado, los cuales son documentos de flujo diario. Para Russi y Schneider (2016) una persona con experiencia en la terminología puede influir mucho en la calidad del producto.

*“Yo realizo la revisión final con el original y les entrego las observaciones, los errores, de repente algún descuido por ahí en la redacción, en la terminología después de haber realizado la revisión.” (G1)*

*“Después, en ocasiones, una de las traductoras que tiene 8 años de experiencia es super meticulosa con la terminología, es de la César Vallejo también, ella se encarga de revisar sus propias traducciones que emite.” (G2)*

*“En algunas ocasiones, yo me encargo de revisar el flujo de documentos que salen día a día, por ejemplo, antecedentes, partidas, certificado de notas, diplomas, todo lo que hay que emitir a diario y pasa por mi porque lo tengo firmar y sellar, eso lo reviso yo.” (G2)*

Resaltando una parte de lo ya mencionado, uno de los gestores-traductores indicó que las observaciones o correcciones se les da a conocer a los practicantes mediante un correo electrónico o por WhatsApp, y dependiendo de la urgencia se recurre a una llamada telefónica. Por otro lado, las observaciones no se les da para que ellos lo corrijan, solo se les informa porque en este caso, el gestor, quien también es revisor, se encarga de subsanarlos.

*“Desde antes de la pandemia, he trabajado con practicantes a distancia, por lo que sus correcciones siempre se las he dado a conocer por correo electrónico o por el chat grupal de WhatsApp. De ser necesario los llamaba personalmente, pero en casos muy urgentes o por temas que afectaban la entrega de algún documento.” (G1)*

### **Observaciones frecuentes en la etapa de revisión durante la pandemia**

Como ya se mencionó antes, los gestores también trabajan con practicantes. Según las respuestas obtenidas se puede decir que son quienes más observaciones tienen. Uno de los entrevistados, quien es gestor-traductor, señaló que un practicante no tiene la obligación de entregar una traducción perfecta, pero sí el de entregar una traducción con menos errores posibles. Sin embargo, al comienzo no resulta ser así y es entendible porque todo es un proceso. Algunas de las observaciones que más se han reconocido, se basan en errores de concordancia, ortografía, gramática, formato y contrasentidos. Estos errores quitan

tiempo porque en el caso de formato, ya se tiene lineamientos y en los casos de estilo, ya depende de la corrección del propio traductor. Asimismo, la función del revisor no es corregir cosas que pudieron haber sido corregidas por los mismos traductores, sino temas más complejos. Ante ello, Russi y Schneider (2016) señaló que el proceso de revisión es importante para identificar los errores de traducción, validar la terminología y perfeccionar el estilo.

*“No obstante, durante mis años como jefa de prácticas he tenido que corregir errores de concordancia, ortografía, formato y contrasentidos. Por ese motivo insisto en que cada etapa el proceso es fundamental. Si bien es cierto, un practicante no tiene la obligación de entregar un texto perfecto, si debe presentar la mejor versión de su traducción, es decir, un texto con la menor cantidad posible (lo ideal es que no presente ninguna) de fallas ortográficas y gramaticales. Si un texto de 100 palabras contiene 1 falta ortográfica, es hasta cierto punto entendible, pero si el mismo texto presenta 5 errores gramaticales, esa no es una versión final que se deba presentar para corrección. El punto al que quiero llegar es dejar en claro que, a los traductores jefes de práctica, quienes nos encargamos de corregir traducciones, nos quitan tiempo los errores gramaticales, ortográficos o de formato. Cuando menciono formato, no me refiero al tipo de letra o tamaño, porque esos lineamientos se les entregan a los practicantes al inicio, o en su defecto se asume que el traductor realizará el cambio de acuerdo con su estilo. Con errores de formato, me refiero al uso de cuadros de texto en lugar de tablas, o al mal uso de la barra espaciadora para las tabulaciones, presentar el texto sin justificar, el omitir las negritas o cursivas, entre otros. Es importante notar que la función de un traductor corrector no es la de corregir errores triviales que el primer filtro (practicante) debe ser capaz de identificar y corregir por sí mismo. Por favor espero se entienda que no trato de satanizar a los correctores o a los practicantes, solo trato de aclarar las funciones que cumple cada uno en el proyecto de traducción.” (G1)*

### **Revisión de documentos traducidos por los clientes durante la pandemia**

Uno de los traductores, quien trabajo desde el inicio de la pandemia, señaló que durante algunas ocasiones no le tocó traducir, sino revisar. Se le presentaron

documentos traducidos por los propios clientes. Los documentos a revisar fueron contratos de compra y venta, y presentaban algunos errores de terminología y fraseología. Ante ello, es importante señalar que un documento así es bastante complejo. Para la norma ISO 17100 (2015) lo correcto sería que una persona ajena del traductor sea el revisor de la traducción y se debe encargarse de la búsqueda de posibles errores en el producto, así como el cumplimiento de las especificaciones del cliente.

*“En ese caso me tocaron 3 documentos del ámbito legal. Eran contratos de compra venta. En este caso, yo hacía el proceso de revisión, ya que siempre surgen errores por parte de las personas que desconocen algunas terminologías, ámbito legal, fraseologías que pueden existir en estos textos porque son un poco complejos.” (T1)*

### **Adaptación a un nuevo ambiente laboral para realizar la revisión durante la pandemia**

Según la respuesta de uno de los entrevistados, el ambiente laboral influye mucho en la concentración del traductor para poder realizar la revisión. Y es lo que precisamente señala el traductor T2 al decir que el proceso de revisión requiere de más concentración que el proceso de traducción. Es claro que al comienzo le fue difícil soportar algunos ruidos y distracciones, pero con el tiempo se adaptó y vio la forma de como seguir con su trabajo. Asimismo, resaltó la función de algunos miembros de su hogar, ya que algunos dejaron de hacer algunas cosas, por cuenta propia, para darle mayor comodidad.

*“Como ya he mencionado, mi forma de trabajo no se ha visto muy afectada por el tema de trabajar desde casa, si bien es cierto extraño el silencio de la oficina, sobre todo para el proceso de revisión, el cual requiere de mucha concentración, incluso más que durante la traducción. Sin embargo, creo que el estar expuesta a las distracciones propias del hogar me ha ayudado a desarrollar esa capacidad de concentración aún más. Debo admitir que al inicio me costaba concentrarme y necesitaba estar totalmente a solas y en silencio (madrugadas) para poder revisar las traducciones, pero el cuerpo humano no soporta ese tipo de ritmo y estrés, así que antes de terminar con*

*problemas de salud, tuve que adaptarme al nuevo entorno en el que debía trabajar en adelante. Ahora puedo decir que no me cuesta concentrarme, incluso a veces hago una pausa y participo de alguna conversación con mis hermanos o mi madre. Es un trabajo de equipo, ellos se acostumbraron a mi labor y yo me acostumbré a trabajar con ellos rondando por la casa jajajaja.”*  
(T2)

### **Validación terminológica**

Respecto a la validación terminológica, unos de los gestores-traductores indicó que, en algunos casos, son los traductores de planta quienes se encargan de validar la terminología y en otros casos, son los especialistas que fueron sugeridos por el cliente. Se han presentado momentos en las que ambas partes han trabajado en conjunto y se han encontrado en pequeños debates sobre cual término colocar. Ante ello, Russi y Schneider (2016) señala que ante la presencia de terminología muy especializada en el documento original se debe asignar un especialista para que revise la terminología de la traducción y que maneje el idioma del texto meta.

*“En proyectos grandes uno de las traductoras de planta es jefa de proyecto. Ella se encarga de validar, incluso con los mismos especialistas que la empresa nos coloca discute con ellos “no, por qué has puesto esa parte, debería ser otra cosa.”* (G2)

Asimismo, en algunas situaciones, los gestores-traductores han tenido que contratar validadores terminológicos porque los temas trabajados han sido muy especializados.

*“En caso sea un tema muy especializado, sí recurro a contactos que tengo en diferentes áreas para la terminología. Para que me validen ciertos términos en las que yo tengo la duda. Más que nada en la terminología.”* (G1)

*“En otros casos, nosotros tenemos que contratar a un especialista bilingüe para que valide los términos.”* (G2)

## **Modalidades de entrega del producto final durante la pandemia**

El Colegio de Traductores del Perú (2020) señaló que hay ocasiones en las que los clientes solicitan el envío de las traducciones por Courier. Ante ello, este servicio adicional debería ser considerado al realizar el presupuesto. Según los gestores-traductores, las entregas durante la pandemia han sido, en su mayoría, virtuales. Sin embargo, esto varía cuando el documento traducido es necesario para algún tipo de proceso que requiere que este sea en físico. En ese caso, se presentan dos opciones de entrega del producto final: el envío por el servicio de *courier* o el recojo en la oficina. Si el cliente prefiere el servicio de *courier*, se le da algunas opciones sobre las empresas de envío y se les indica que el pago de este servicio no está incluido en el costo de la traducción por lo que el pago es realizado por ellos, los clientes. Por otro lado, si el cliente desea recogerlo en la oficina, tiene que avisar con anticipación sobre el día y la hora en la que desea acudir.

*“Generalmente, ha sido todo en PDF, las traducciones certificadas se han escaneado, las digitales también se han enviado de manera virtual.” (G2)*

*“Durante esta pandemia, la mayoría ha sido de forma virtual, ya sea escaneado o en el caso de las traducciones simples el archivo se envía directo, ya sea PDF o Word. y en caso especiales, en las que el cliente lo ha solicitado, se ha enviado la traducción en físico. El cliente se encarga del envío.” (G1)*

*“Depende, si es una traducción física y ya está conforme, se le envía el documento escaneado. Le solicitamos que lo recoja en la oficina y que nos avise cuando va a venir porque como estamos todavía con este tema del COVID, a veces yo hago home office y no estoy acá todo el día, todas las horas laborales, sino estoy trabajando en casa. Pero como vivo cerca, les pido que me avisen una hora antes para poder llegar a tiempo a entregar la traducción. O sea, los contacto para que vengan a recoger o les indico que se les puede cotizar un delivery.” (G2)*

## **Comentarios sobre el producto final**

Respecto a los comentarios del cliente, la norma ISO 17100 (2015) menciona la importancia de solicitar comentarios del cliente para conocer la calidad de su trabajo. Además, indica que los comentarios deben ser compartidos con el equipo. Dada esta teoría, los gestores-traductores señalaron que pocas veces solicitan que los califiquen en las redes sociales y en *Google Maps*, o que les den comentarios sobre el producto final.

*“No, Actualmente, no he solicitado. Sí al momento de entregar, si les indico que cualquier observación o cualquier consulta pueden escribirnos. Ya sea el correo electrónico o al WhatsApp.” (G1)*

*“Sí, a veces, a veces se nos pasa. No a todos. Dependiendo la demanda que tenga, por ejemplo, hay días que terminamos de trabajar y no solicitamos que nos califiquen ni nada eso. A veces se hace al día siguiente o a la semana, no tenemos un tema tan establecido sobre ello. A veces, solicitamos que nos califiquen en las redes sociales, en Google Maps.” (G2)*

Además, unos de los gestores-traductores indicaron que a veces no es necesario la solicitud de comentarios porque todo se ve cuando recomiendan sus servicios a otras personas.

*“La mayoría, es decir, casi el 98% de las traducciones que salen de acá, salen bien, Por eso, tenemos el éxito de que nos recomienden. Por ejemplo, si viaja uno, hay varios de la familia que viajan y suelen solicitar las traducciones.” (G2)*

### **Modificaciones en el producto final durante la pandemia.**

De acuerdo a los hallazgos obtenidos, las modificaciones en los productos finales pueden ser hechas de diferentes maneras y estas dependen del tipo de traducción. Uno de los entrevistados indicó que en las traducciones simples es fácil realizar las modificaciones, ya que solo es necesario abrir el archivo, modificar y volver a enviar el producto final. Mientras que, en el caso de las traducciones certificadas, tiene que volver a expedir la traducción, sellarlas, escanearlas y enviarlas al cliente. Sin embargo, durante la pandemia no se han presentado pedidos de modificaciones por parte de sus clientes. La norma ISO 17100 (2015)

señala que en caso los clientes indiquen algunas modificaciones, estas deberán ser corregidas y nuevamente entregadas al cliente.

*“Dependiendo de cómo se haya entregado la traducción. Si ha sido la traducción simple, se puede modificar el archivo y se le vuelve a enviar al cliente. En caso sea una traducción certificada, sí tengo que volver a expedir una, un nuevo juego de la traducción, sin la caratula obviamente porque en sí, es dentro del cuerpo de la traducción, Tengo que volver a imprimirlo, sellarlo, volver a escanearlo para enviárselo. Pero no, en esta pandemia no he tenido ese inconveniente.” (G2)*

### **Mantenimiento de los productos finales durante la pandemia**

El hecho de mantener los productos finales ayuda en futuras traducciones, para tomarlos como documentos paralelos ante futuras traducciones del mismo tema. Los entrevistados saben esto y por ello cuentan con bases de datos donde guardan los productos finales. Algunos lo tienen separado por fechas y por los nombres de las empresas. Asimismo, uno de ellos tiene una base de datos que puede ser compartida entre su equipo. Ante ello, la norma ISO 17100 (2015) indica que el proveedor de servicios lingüísticos deberá resolver algunas situaciones para poder disponer del producto final, Después de ello se decidirá si se conserva o elimina el documento.

*“Sí, tengo una base de datos por años y por meses en la memoria de la computadora principal. Tengo ahí todas las traducciones que he desarrollado por ejemplo en el año 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 19, 20 y todas están divididas según los meses, enero, febrero. Y dentro de cada carpeta de mes también están divididos los paquetes. Hay algunos clientes que vienen con 10 documentos, 5, 7 documentos y entonces estos van en carpetas aparte con el nombre del cliente o de la empresa.” (G1)*

*“Sí, sí tenemos un base de datos virtual que es compartido en varios sitios.” (G2)*

## **DISCUSIÓN**

En cuanto al objetivo general, se tomó como base a las 3 etapas propuestas por la norma ISO 17100 (2015), los cuales son la preproducción, producción y posproducción. En los resultados se apreció que no se cumplen todos los procesos de la normas ISO 17100. Los entrevistados consideraron que la revisión y corrección es un solo proceso. Asimismo, se observó que el traductor solo está activo en el proceso de producción, mientras que el gestor, quien también es traductor, está presente en todas las etapas. Si se analizan los resultados de manera objetiva se puede obtener que, en la etapa de preproducción, todos los participantes trabajaron bajo la misma modalidad virtual debido a la pandemia y en caso sea necesario hacer algún acuerdo de manera presencial se podría programar el encuentro. Además, tienen procesos similares para llevar a cabo el acuerdo, establecer un presupuesto y la fecha de entrega, y las diferencias serían que durante la pandemia algunos sí tuvieron más demandas de traducción que otros y en el equipo de trabajo no siempre se contaba con practicantes. En la etapa de producción, los traductores continuaron con sus labores desde casa, donde tuvieron que lidiar y organizarse ante distintas distracciones y futuros sucesos. No obstante, los traductores también se encargaban de la revisión de diferentes documentos y en caso era necesario validar algunos términos se recurría a especialistas. Por otro lado, en lo que se refiere a las entregas de los productos finales, estos podían ser entregados por *courier*, o los clientes podían acercarse a la oficina mediante una cita. Finalmente, en la etapa de posproducción, no se solicitaban comentarios a los clientes o que los califiquen en las redes sociales, y durante la pandemia no se presentaron pedidos de modificaciones en el producto final. Lo que sí se pudo apreciar fue que sí cuentan con bases de datos en las que almacenan los diferentes proyectos.

Dado que Paredes (2020) en su trabajo de investigación empleó una metodología casi parecida a la presente investigación, pues fue de carácter descriptivo, interpretativo y cualitativo, y tuvo como autor base a la norma ISO 17100 se consideró un antecedente importante para realizar la comparación. Su trabajo se llevó a cabo en la ciudad de Quito y como participantes entrevistados se encuentran traductores miembros de diferentes asociaciones de traducción, de los cuales se tomó como muestra a 9 traductores autónomos y 6 agencias. Tomando en cuenta los resultados de Paredes, se encontró que sus entrevistados no realizan

todos los procesos que indican las normas, lo cual coincide con este trabajo. En la etapa de preproducción, sí se presenta coincidencia ya que se toma en cuenta las necesidades del cliente respecto al encargo. Sin embargo, no coinciden en el hecho de utilizar memorias de traducción, glosarios o guías de estilo. En la etapa de producción, se percibió una relación con el hecho de trabajar con personas traductoras y el de recurrir a personas externas para realizar la revisión. Asimismo, en lo que se refiere a la entrega, se notó que no hay mucha coincidencia, pues Paredes señala que el pago de la entrega es emitido en la etapa de preproducción. Para finalizar, en la etapa de posproducción se notó mucha coincidencia al percibir en los resultados que los comentarios de los clientes no suelen ser recurrentes y que no reciben *feedbacks* por parte de ellos.

Por tanto, se percibe que cada traductor aplica la gestión de proyectos según su preferencia. No cumplen con todos los procesos de la norma ISO 17100, pues en este caso de pandemia, muchos tienen que adaptarse de una manera que los ayude a sobrellevar esta situación. Es decir, si bien algunas agencias solicitaban personal externo, hoy en día uno tiene que, quizás, quitar esa posibilidad y tomar esa función.

Para cumplir con el primer objetivo específico se tomó en cuenta la teoría de la norma ISO 17100 (2015), el cual indica que en la etapa de preproducción se hace un análisis de la solicitud, por el cual se determina la viabilidad de los proyectos, la preparación de presupuestos, la formalización del acuerdo con el cliente y el tratamiento de la información del cliente en relación con el proyecto. Ante ello, los resultados indicaron que durante la pandemia los participantes trabajaron desde casa de manera virtual. Los acuerdos se daban mediante aplicaciones de mensajería. Los participantes indicaron que esta es una práctica que ya se realizaba anteriormente, pero se fortaleció desde el inicio de la pandemia. Sin embargo, conforme se iba adaptando a esta situación, se pudo retomar el servicio presencial, mediante citas y con medidas de bioseguridad. Asimismo, en lo que se refiere a las solicitudes de traducción, estas indicaban que las traducciones sean trabajadas en Word o en PDF y que la terminología sea validada por un especialista, recomendado o de la agencia de traducción. En el caso de la fecha de entrega había documentos que eran solicitados con urgencia y, por ende, tenían una tarifa más alta que la normal. Respecto al costo de la traducción se hizo una pequeña

disminución en la tarifa durante los primeros meses de la pandemia, pero se estuvieron estabilizando conforme pasaban los meses. Es importante resaltar que los participantes no bajaron demasiado la tarifa porque podría devaluar su trabajo. Por otro lado, el equipo de trabajo disminuyó en el aspecto administrativo ya que no se trabajó en la oficina, sino virtualmente. El equipo de trabajo desde el inicio de la pandemia estuvo compuesto por traductores y practicantes. Asimismo, el gestor se convirtió en revisor y en algunas ocasiones en traductor. Finalmente, algunos participantes no tuvieron mucha demanda de traducciones al comienzo de la pandemia, pero se normalizaron conforme pasaban los meses.

Al comparar el presente trabajo de investigación con la tesis de Caballero (2019) titulada “Sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019”, el cual presentó como objetivo identificar los sistemas de gestión de calidad utilizadas en diferentes agencias de traducción en Lima Metropolitana, 2019. Se evidenció que la metodología aplicada por Caballero fue diferente. Si bien su investigación tuvo un enfoque cualitativo y aplicó el instrumento de guía de entrevista, este fue de tipo aplicado, nivel descriptivo, método estudio de casos y realizó la entrevista a 11 empresas de traducción. Respecto a sus resultados, sí se pudo observar una cierta coincidencia con el presente trabajo de investigación, al indicar que para realizar las cotizaciones se consideraron algunos elementos tales como: el volumen del documento, la dirección, el idioma y la urgencia. En el caso de urgencia se hace un recargo de 15% 20% o del 30% de la tarifa normal. Además, señaló que sí se trabajaba con el formato PDF Y WORD. Sin embargo, no hubo coincidencia en el tema del equipo de trabajo, ya que sus resultados mostraron que algunos de sus entrevistados no exigen a sus colaboradores tener una formación profesional, solo que tengan años de experiencia en el rubro y que manejen bien el idioma.

Dado que el presente trabajo de investigación tiene como contexto a la situación de la pandemia, no se observó un énfasis en la modalidad de trabajo y en lo que respecta a la demanda de traducción dentro de la investigación de Caballero, pues su contexto se basa en años antes de este suceso mundial. Sin embargo, llamó la atención que en sus resultados indicaran que no es necesario ser traductor profesional o alguien encaminado a esta carrera, sino, tener experiencia con el idioma.

Con respecto al segundo objetivo específico correspondiente a la etapa de producción, la norma ISO 17100 (2015) indica que es una etapa de la gestión de proyectos en la que se debe garantizar el cumplimiento del acuerdo establecido con el cliente. Los procesos a realizar en esta etapa son: la traducción, autocomprobación, revisión, corrección, verificación final y entrega. Ante ello, los resultados indicaron que el proceso de traducción durante la pandemia se realizó desde casa o desde algún lugar donde se tenga acceso a una computadora e internet. En el caso del surgimiento de alguna duda, la comunicación entre el traductor y el gestor era netamente virtual o telefónica. Dado que el trabajo fue en casa, se presentaron algunas distracciones tanto al traducir y revisar. Ante ello, el traductor tuvo que establecer un horario para poder organizarse mejor y para que no lo afecte en su salud. Asimismo, los traductores indicaron que utilizaron distintos elementos en línea para compartir su trabajo con el gestor y su equipo. Por otro lado, en la etapa de revisión, los resultados señalaron que esta se realiza dos veces, una por el traductor y otra por el gestor. No obstante, si la traducción fue hecha por una persona con amplia experiencia en la temática de su traducción, la revisión solo se daba una vez. En la revisión, proceso que requiere de mucha concentración, las observaciones identificadas eran corregidas por el segundo revisor y solo se les informaba a los traductores mediante un correo electrónico o vía WhatsApp. Las observaciones más frecuentes durante la pandemia se identificaron en las traducciones de los practicantes de traducción. Estos se basaron en errores de concordancia, ortografía, gramática, formato, contrasentidos y estilos. Sumando al tema de la revisión, donde se toma en cuenta a la revisión de la terminología, los entrevistados señalaron que los encargados de realizar la validación terminológica son los traductores de planta o los especialistas recomendados por los clientes y si fuese necesario ambos realizarían la validación juntos. Finalmente, en el tema de la entrega del producto final durante la pandemia, este podría ser a través de un servicio de *courier*, recojo en la oficina o de manera virtual. En el caso del *courier*, este podría incluirse dentro del presupuesto o aparte. Si el cliente desea recogerlo en la oficina, esta tendría que ser mediante una cita.

Al comparar con la tesis de Peña (2016), se notó que hubo coincidencia en la metodología, pues tuvo un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico descriptivo. Su trabajo tuvo como participantes traductores colegiados que tienen

un estudio de traducción o han trabajado en uno. Por otro lado, la autora en su investigación mencionó una serie de etapas de la gestión de proyectos de traducción y se basó en la teoría de Oliver (2010). Dos de las etapas mencionadas fueron Desarrollo y Revisión, las cuales se acercan a la teoría de la norma ISO 17100 sobre la etapa de producción. Ante ello, al revisar sus resultados, se observó que sus entrevistados mencionaron todo lo que se toma en cuenta durante la etapa de traducción, tales como: la terminología, la adecuación al formato, la identificación de las dificultades de traducción, la búsqueda de textos paralelos y el uso de herramientas informáticas. En este caso, solo se apreció que hubo coincidencia al mencionar el tema del formato y el uso de herramientas tecnológicas. Entonces, no hubo mucha coincidencia con los demás temas que se trabajaron en esta investigación, ya que no se mencionaron las modalidades de trabajo, el escenario del traductor, entre otros. Por otro lado, se encuentra la etapa de revisión en la tesis de Peña, en la que se coincidió al mencionar la doble revisión y los elementos que revisan. Sin embargo, se observó que Peña no presentó mucha similitud en sus resultados con este trabajo, ya que no menciona la etapa de corrección, y algunos elementos que se pueden tomar en cuenta al realizar este procedimiento. Asimismo, no se apreció el tema de la validación terminológica, ya que no se menciona quienes lo llevan a cabo.

En este caso se notó la falta de coincidencias y, probablemente, fue por el contexto. Ya que al realizar las entrevistas en este trabajo se tiene como contexto a la pandemia, en el cual el traductor presentó más dificultades al momento de realizar su trabajo, ya que lo realizaba desde casa. Algunas de estas dificultades se basaron en el escenario donde se llevó a cabo el proceso de traducción, algunas de estas fueron el ambiente laboral y el horario de trabajo. Respecto a las coincidencias, se podría decir que es muy común que se presente algún tipo de similitud con este trabajo e incluso con otros, pues son elementos que se toman en cuenta en todo trabajo de traducción en la actualidad.

Para cumplir con el tercer objetivo específico de este trabajo de investigación se tomó en cuenta la teoría de la norma ISO 17100 (2015) para llegar a los resultados. ISO 17100 define a la posproducción como una etapa de la gestión de proyectos en la que se reciben los comentarios del cliente y se administra el cierre del proyecto. Dada esta teoría, los resultados indicaron que los entrevistados no

suelen solicitar algún comentario sobre la traducción. Lo que sí es solicitado, no siempre, es que los califiquen a través de las redes sociales. Asimismo, indicaron que los proveedores del servicio de traducción se dan cuenta cuando su trabajo es considerado bueno, ya que los clientes los recomiendan a otras personas. Además, los entrevistados señalaron que durante la pandemia no se han presentado solicitudes de modificaciones. Sin embargo, comentaron que las modificaciones se diferencian según el tipo de traducción. La diferencia se basa en el proceso necesario para tener la nueva versión del producto final. En el caso de las traducciones simples el proceso es simple, mientras que las traducciones certificadas sí son un poco más complejas. Por último, mencionaron que las agencias cuentan con sus propias bases de datos computarizados. Las bases de datos son compartidas con su equipo y se almacenan todos los productos finales según fechas.

Al comparar con el trabajo de Antúnez (2019) titulado “El rol del gestor de proyectos en una empresa de traducción” se percibió que metodológicamente solo coincidían en el tipo de investigación. A nivel de resultados, se observó que Antúnez al experimentar distintas incidencias, tomó en cuenta las opiniones de sus clientes y empleó una metodología para no obtener las mismas incidencias más adelante. Las incidencias fueron de trabajos defectuosos, de trabajos no adaptados al gusto del cliente y de trabajos impuntuales. Si bien el autor no menciona haber pedido comentarios de los clientes, estos llegaron por sí solos cuando notaron que había términos incorrectos. Entonces, coincidió con el presente trabajo al no solicitar comentarios. Asimismo, no tomó como tema la calificación del servicio mediante redes sociales. Por otro lado, al tomar en cuenta las modificaciones que podrían surgir a solicitud de los clientes, sí hubo relación con el trabajo de Antúnez. Los comentarios, que eran quejas y se presentaban días después de la entrega del producto final, tenían que ser resueltas por el proveedor y es ahí cuando se realizaban las respectivas modificaciones. Algunas de las modificaciones en el trabajo de Antúnez se basaron en lo terminológico y en el estilo de la traducción.

Hecha la comparación entre el trabajo de Antúnez y esta tesis, se pudo observar que la autora solo tomó en cuenta los comentarios del cliente y la modificación de estos. En cambio, la presente tesis, tomó estos temas y la aplicación de bases de datos para almacenar los diferentes proyectos de traducción

ya finalizados. Por otro lado, se pudo observar que cuando se reciben quejas, es necesario analizar el producto nuevamente para ver si se trata de un mal trabajo o tan solo tiene que ver con el estilo.

## **V. CONCLUSIONES**

A partir de las experiencias vividas de los traductores, también gestores, se llegó a la conclusión que ellos aplican la gestión de proyectos según su experiencia y conocimiento durante la pandemia. Las etapas que más desarrollan en su gestión son la preproducción y producción. Asimismo, se observó que la presencia del gestor es permanente desde el inicio hasta el proceso final del proyecto, pues algunos de ellos aparte de realizar funciones administrativas, también traducen o revisan. Además, se pudo destacar la labor de los traductores revisores, ya que adaptarse a un nuevo ambiente laboral no es fácil. Finalmente, el significado que le dan ellos a la gestión de proyectos de traducción ante una situación de gran escala, como la pandemia, es que la gestión de proyectos está compuesta por pasos que ayudan a elaborar un producto de calidad. Sin embargo, ante una situación de tal magnitud, esta forma de organizarse tiene que ajustarse al contexto para que puedan continuar laborando.

Al finalizar esta investigación, se concluyó que, para los participantes de este estudio, la etapa de preproducción durante la pandemia significó continuar trabajando, a pesar de la poca demanda de traducciones a inicios de pandemia, tomando en cuenta algunas medidas basadas en la realidad nacional. La modalidad de trabajo dejó de ser presencial y pasó a ser virtual en los primeros meses desde la declaración de pandemia. No obstante, se tuvo la opción de regresar al trabajo presencial a mediados del año 2020. Por otro lado, el proceso para realizar el acuerdo con el cliente, incluyendo las especificaciones del producto, la estimación de fecha de entrega, fue el mismo. Asimismo, debido al cierre de negocios, tomado como medida de la emergencia sanitaria, se disminuyó un porcentaje de la tarifa normal del servicio de traducción, el cual no fue mucho porque según los participantes, el valor del trabajo de un traductor profesional podría devaluarse; y se dejó de trabajar con las personas que constituían el área administrativa de la empresa. Los traductores tenían que adaptarse a la

Al término de este estudio, en la etapa de producción, se percibió que quienes más participaban en este proceso fueron los traductores, encargados de la traducción y, en algunos casos, revisión. Para ellos, esta etapa durante la pandemia significó lidiar con diferentes elementos que dificultaban su labor traductora y revisora, ya que también trabajaban en casa. Siendo el ambiente laboral y el horario de trabajo, algunas de las dificultades de los traductores. Asimismo, se realizaban 2 veces la revisión, una por el traductor y otra por el gestor. En caso el texto fuese muy complejo, se optaba por el apoyo de un especialista, validador terminológico. Por otro lado, los clientes tenían la facilidad de recibir sus documentos en casa, gracias a un *Courier*, recibir los productos finales mediante correo electrónico y de recibirlo en la oficina, programando una cita.

Al culminar con este trabajo, se concluyó que en la etapa de posproducción solo trabaja el gestor y que las actividades en esta etapa son pocas. Durante la pandemia, los participantes no recibieron pedidos de modificación en el producto final ni solicitaron comentarios sobre sus traducciones. Sin embargo, ellos notaban que su trabajo era bueno y de calidad cuando su servicio era recomendado por los clientes a otras personas. Por otro lado, ellos señalaron que desde antes de la pandemia ya contaban con una base de datos, en el que almacenan todas sus traducciones. Entonces, a partir de las experiencias vividas de los traductores, se puede deducir que la gestión de proyectos aplicada por los ellos culmina cuando entregan el producto final y queda guardada en la base de datos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Profundizar el tema de la gestión de proyectos, especialmente en las traducciones que necesiten ser certificados. Indagar sobre el proceso de certificación actual y analizar su dificultad a través de distintas entrevistas a traductores con más de 10 años experiencia.

Realizar estudios sobre la gestión de proyectos de traducción basándose en la fenomenología, los cuales tengan una triangulación espacial y se basen en un antes, durante y después de la pandemia. Asimismo, realizar una comparación de los tres tiempos dentro de la investigación. Probablemente, los trabajos sean complejos, pero darán un reflejo de diferentes situaciones por las que podría atravesar, nuevamente, un traductor profesional.

Implementar el curso de gestión de proyectos de traducción en las mallas curriculares de las universidades en las que se desarrolle la carrera de traducción e interpretación. Mostrar las diferentes propuestas de gestión a los alumnos para que puedan realizarla más adelante. Asimismo, a los alumnos o egresados de la carrera, se les recomienda reforzar sus conocimientos asistiendo a talleres que ayuden en la organización de sus trabajos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ameijide, L. (2016). *Gestión de proyectos según el PMI*. (Trabajo Final de Titulación, Universitat Oberta de Catalunya). <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/45590/7/lameijideTFC0116memoria.pdf>
- Antúnez, A. (2019). *El rol del gestor de proyectos en una empresa de traducción*. (Trabajo final de Máster, Universitat Oberta de Catalunya). <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/98306/6/aantunezbrTFM0619memoria.pdf>
- Arbeláez, M. y Onrubia, J. (2014). Análisis bibliométrico y de contenido. Dos metodologías complementarias para el análisis de la revista colombiana Educación y Cultura. *Revista de Investigaciones*, 14(23), 14-31. <http://dx.doi.org/10.22383/ri.v14i1.5>
- Arevalillo, J. (2015). *Gestión de proyectos, control de calidad y categorización de errores a partir del proceso de revisión*. (Tesis doctoral, Universidad de Málaga). [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11253/TD\\_Arevalillo\\_Doval.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/11253/TD_Arevalillo_Doval.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias, M. (2000, marzo). La triangulación metodológica. *Investigación y educación en enfermería*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5331864>
- Bianchi, M. (s.f.). Productividad para traductores. Letras nómadas. <https://www.letrasnomadas.com/productividad-para-traductores/>
- Caballero, A. (2019). *Sistema de gestión de la calidad que utilizan las empresas de traducción de Lima Metropolitana, 2019*. (Tesis para obtener el grado de licenciada, Universidad César Vallejo). [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39922/Caballero\\_YAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39922/Caballero_YAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cardenal, M. (2015) *Guía de diseño de la entrevista y grupo de discusión*.  
*Researchgate*. DOI:10.13140/RG.2.1.1214.5040.  
[https://www.researchgate.net/publication/301548753\\_GUIA\\_DE\\_DISENO\\_DE\\_LA\\_ENTREVISTA\\_Y\\_GRUPO\\_DE\\_DISCUSION](https://www.researchgate.net/publication/301548753_GUIA_DE_DISENO_DE_LA_ENTREVISTA_Y_GRUPO_DE_DISCUSION)
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*.  
<https://n9.cl/zm2i>
- Colegio de traductores del Perú (2020). *Manual de procedimientos de la traducción certificada*.  
<http://colegiodetraductores.org.pe/wp-content/uploads/2020/07/VF.2.-MANUAL-DE-PROCEDIMIENTOS-DE-LA-TRADUCCI%C3%93N-CERTIFICADA.pdf>
- Díez, R. (2019). *Tecnologías aplicadas a la gestión de proyectos de traducción*.  
 (Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Valladolid).  
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/38584>
- Dunne, E. (2013). *Project risk management: Developing a risk framework for translation projects*. (A dissertation submitted for the degree of Doctor, Ken State University).  
[https://etd.ohiolink.edu/!etd.send\\_file?accession=kent1368700402&disposition=attachment](https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=kent1368700402&disposition=attachment)
- Dunne, K., Dunne, E. (2011). *Translation and Localization Project Management: The Art of the Possible*. <https://acortar.link/5cf2K>
- Estrada, J. (2015). *Análisis de la gestión de proyectos a nivel mundial*. (Artículo, Universidad de Palermo).  
[https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/BusinessReview12\\_02.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/BusinessReview12_02.pdf)
- Ferrer, M. (2016). *La gestión de proyectos de traducción audiovisual en España. Seis estudios de caso*. (Tesis doctoral, Universitat Jaume I).  
<https://www.tdx.cat/handle/10803/398416#page=9>

- Folgueiras, P. (2016). La entrevista. <http://hdl.handle.net/2445/99003>
- Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Gorretas, A. (2017). *Gestión de proyectos de traducción para Project Manager Assistants*. (Trabajo de Fin de Grado, Universitat Autònoma de Barcelona). <https://n9.cl/09nio>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hodelín, Y., De los Reyes, Z., Hurtado, G. y Batista, S. (2016). Riesgos sobre tiempo prolongado frente a un ordenador. *Rev Inf Cient*. <https://n9.cl/3ril>
- ISO, U. 17100 (2015). *Servicios de traducción - Requisitos para los servicios de traducción*. [https://www.academia.edu/30428790/Norma\\_ISO\\_17100\\_Calidad\\_traduccion](https://www.academia.edu/30428790/Norma_ISO_17100_Calidad_traduccion)
- Krause, M. (1995). La investigación cualitativa, un campo de posibilidades y desafíos. *Revista Temas de Educación*, (7), 19-39. <https://n9.cl/lysl8>
- Luna, R. y Monteagudo, M. (2017). Diccionario para profesionales de traducción. <https://elibro.net.upc.remotexs.xyz/es/ereader/upc/115533>
- Matis, N. (2 de mayo de 2016). The main steps of a translation project. [Entrada de blog]. <https://www.linkedin.com/pulse/main-steps-translation-project-nancy-matis>
- Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo (2020). Guía para la aplicación del trabajo remoto. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA\\_PARA\\_LA\\_APLICACION\\_DEL\\_TRABAJO\\_REMOTO.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/662676/GUIA_PARA_LA_APLICACION_DEL_TRABAJO_REMOTO.pdf)

- Mira, F. (2020). *La implantación de una herramienta de gestión de proyectos de traducción en el marco de una PYME de servicios lingüísticos: el caso de PLUNET en AltaLingua*. (Tesis de Máster, Universitat Oberta de Catalunya).
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33(3).  
<https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03>
- Noreña, L., Alcaraz, N., Rojas, J. y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3).  
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/2936>
- Oliver, A. (2010). *Gestión de proyectos de traducción*. (Artículo, Universitat Oberta de Catalunya).  
[https://www.researchgate.net/profile/Antoni\\_Oliver2/publication/43668203\\_Gestion\\_de\\_proyectos\\_de\\_traduccion/links/0046353b430e895e31000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antoni_Oliver2/publication/43668203_Gestion_de_proyectos_de_traduccion/links/0046353b430e895e31000000.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (24 de febrero de 2010). ¿Qué es una pandemia?  
[https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/es/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/)
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1).  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes, E. (2020). *Propuesta de un modelo de aseguramiento de la calidad de las traducciones a partir de las experiencias y percepciones de traductores profesionales en la ciudad de Quito*. (Disertación previa a la Obtención del Título, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).  
[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18032/PROPUE\\_1%20%281%29.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18032/PROPUE_1%20%281%29.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, M. (2016). *Diagnóstico situacional de la gestión de proyectos en los estudios de traducción en lima metropolitana, 2016*. (Tesis para obtener el título

profesional de Licenciatura, Universidad César Vallejo).  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3307/Pe%  
b1a\\_FMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3307/Pe%c3%b1a_FMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pinilla, M. (2017). *Gestión terminológica y optimización del proceso de traducción especializada: Aplicación en el ámbito de la seguridad informática*. (Tesis doctoral, Universidad de Córdoba).  
<https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/14593>

Plaza, C. (2018). *Las competencias del gestor de proyectos de traducción*. Meta. 63 (2), 527-529. [https://www.erudit.org/en/journals/meta/2018-v63-n2-  
meta04194/1055150ar.pdf](https://www.erudit.org/en/journals/meta/2018-v63-n2-meta04194/1055150ar.pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros. (15 de marzo de 2020) Decreto Supremo N°044-2020-PCM. DO: El Peruano.  
<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>

Project Management Institute. (2013). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK GUIDE)*. 5ta ed.

Rico, C. (2002). Translation and project management. *Translation journal*, 6(4).  
<https://translationjournal.net/journal/22project.htm>

Russi, D. y Schneider, R. (2016). *A guide to translation project management*.  
[https://courses.comet.ucar.edu/pluginfile.php/27823/mod\\_resource/content/  
5/GuideToTranslationManagement\\_V1a\\_02102017\\_final\\_es.pdf](https://courses.comet.ucar.edu/pluginfile.php/27823/mod_resource/content/5/GuideToTranslationManagement_V1a_02102017_final_es.pdf)

Schettini, P., Cortazzo, I., Burone, E., Elverdín, F., Farías, M., Nogueira, M., Torillo, D., Trindade, V. y Veiga. M. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*. <https://n9.cl/7gy48>

Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*.  
[https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-  
cualitativa.pdf](https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf)

- Transcripta. (2017). *What does a translation project manager do?*.  
<https://transcripta.com/translation-project-manager/>
- Trujillo, J., Morabito, F. y Moreno, J. (2016). Reescribir en otro idioma. *Letras Libres*, 18(206). 14+.  
<https://link.gale.com/apps/doc/A443989204/IFME?u=univcv&sid=IFME&xid=9bd8e046>
- Warwal, S. (2014). Translation process and problem of translation in world classics. *Indian Scholar*, 1, 125-133. <https://n9.cl/suhv>
- Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales. CEPAL.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)
- Westreicher, G. (16 de julio, 2020). Pago por adelantado. *Economipedia*.  
<https://n9.cl/vrmiz>

## ANEXOS

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

LAS EXPERIENCIAS VIVIDAS DE LOS TRADUCTORES EN LA GESTIÓN DE PROYECTOS DE TRADUCCIÓN DURANTE LA PANDEMIA, LIMA, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Categoría	Subcategoría	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es el significado de experiencias vividas de los traductores en la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia, Lima, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es el significado de experiencias vividas de los</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>- Comprender el significado de las experiencias vividas de los traductores en la gestión de proyectos de traducción durante la pandemia, Lima, 2021</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>- Develar el significado de las experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de preproducción</p>	No aplica	Gestión de proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preproducción</li> <li>- Producción</li> <li>- Posproducción</li> </ul>	<p><b>Enfoque de investigación</b></p> <p>Cualitativo</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Exploratorio</p> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica</p>

<p>traductores en los procesos y actividades de preproducción durante la pandemia, Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es el significado de experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de producción durante la pandemia, Lima, 2021?</p> <p>¿Cuál es el significado de experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de posproducción durante la pandemia, Lima, 2021?</p>	<p>durante la pandemia, Lima, 2021.</p> <p>- Develar el significado de las experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de producción durante la pandemia, Lima, 2021.</p> <p>- Develar el significado de las experiencias vividas de los traductores en los procesos y actividades de posproducción durante la pandemia, Lima, 2021.</p>				<p><b>Diseño de investigación</b> Fenomenológico</p> <p><b>Informantes</b> 4 participantes, 2 gestores- traductores y 2 traductores</p> <p><b>Técnica</b> Entrevista</p> <p><b>Instrumento</b> Guion de entrevista</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **ANEXO 2**

### **INSTRUMENTO**

#### **Guion de la entrevista**

Estudiante Daniella Alessandra Iriarte Ramos

“Las experiencias vividas de traductores en gestión de proyectos de traducción durante la pandemia, Lima, 2021”

#### **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 Datos generales**

- Entrevista N°.....
- Distrito: .....
- Edad: .....
- Experiencia: .....
- Idioma: .....

1. ¿En estos tiempos de pandemia, cómo llega a la conclusión de que un proyecto es viable?
2. Coménteme sobre cómo realiza sus acuerdos con los clientes durante este tiempo de pandemia.
3. Coménteme sobre los criterios que considera para establecer una fecha de entrega de algún proyecto durante este tiempo de pandemia.
4. Coménteme sobre los factores que considera para establecer el presupuesto de un proyecto durante esta pandemia.

5. ¿Cuáles son actualmente, durante la pandemia, las especificaciones más frecuentes dadas por el cliente sobre el proyecto? ¿Cómo las maneja?
6. ¿Durante esta pandemia, cómo lleva a cabo el proceso de traducción?
7. ¿Durante esta pandemia, cómo lleva a cabo el proceso de revisión?
8. ¿Durante esta pandemia, cómo lleva a cabo el proceso de corrección?
9. ¿Actualmente, cómo llega a la conclusión que un proyecto está listo para ser entregado?
10. Coménteme sobre las modalidades de entrega del producto final en Lima, provincias o al extranjero durante esta pandemia.
11. ¿Actualmente, solicita al cliente comentarios finales del proyecto entregado? ¿Este se los da?
12. ¿Actualmente, si el cliente solicita una modificación de la traducción, cómo gestiona esa solicitud desde que la recibe hasta que la reenvía al cliente?
13. ¿Actualmente, qué hace con el proyecto luego de que el cliente ya está conforme?

## ANEXO 3

### Validaciones de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

##### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Laura Ríos Valero
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente-Universidad César Vallejo
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista
- 1.4. Autor(a) de instrumento: Daniella Alessandra Iriarte Ramos

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Aceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		X
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		X
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		X

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

##### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

20
----

Observaciones:

Lima, 26 de noviembre de 2020

FIRMA DEL EXPERTO  
INFORMANTE

DNI 45388103 Telf.6062208

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres: Leonardo Gil Lang
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente-Universidad César Vallejo
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista
- 1.4. Autor(a) de instrumento: Daniella Alessandra Iriarte Ramos

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2
		Por mejorar	Aceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		2
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		2
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		2
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		2
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		2
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		2
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		2
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		2
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		2
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		2

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

Sí

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

20
----

**Observaciones:**

En el punto "II Datos Personales" considero que no debería ir "profesión" Se entiende que las entrevistas están dirigidas a los traductores profesionales.

Lima, 29 de noviembre de 2020




---

**FIRMA DEL EXPERTO  
INFORMANTE**

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Lic. Giselly Guillén Castillo
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - Universidad César Vallejo
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guion de entrevista
- 1.4. Autor(a) de instrumento: Daniella Alessandra Iriarte Ramos

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN (Colocar el puntaje 1 o 2 según su opinión.)

CRITERIOS	INDICADORES	1 Por mejorar	2 Aceptable
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje comprensible.		2
2. OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		2
3. ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.		2
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		2
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales		2
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.		2
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		2
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.		2
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		2
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		2

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

20
----

#### Observaciones:

En la actualidad, debido a la pandemia, ha cambiado mucho la forma de pago. Clientes que antes tenían líneas abiertas con pago a 15, 30 y 45 días, están solicitando pagar a 120 días. Este sería un punto importante en este trabajo de investigación.

Lima, 7 de noviembre de 2020



Lic. Giselly Guillén Castillo  
CTP Nº 0164

**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE.**

DNI 07972140 Telf. 947489597

## ANEXO 4

### TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA A G1

Informante	Edad	Sexo	Carrera	Años de experiencia	Idioma
G1	34	Femenino	Traductor profesional	6	Inglés/francés/portugués

#### **1. ¿En estos tiempos de pandemia, cómo llega a la conclusión de que un proyecto es viable?**

Todos los proyectos que he recibido en pandemia los he considerado viables porque no han afectado el tema de mí. El que yo me desplace o que el cliente se desplace o que incumplamos las medidas de seguridad. Entonces, todos los trabajos que me han solicitado los he podido considerar como viables.

#### ***Cuando empezó la primera ola, el estado cerró muchos negocios. ¿Durante ese tiempo recibió traducciones?***

La verdad es que, sorprendentemente, sí seguí, continué recibiendo traducciones. A mí también me sorprendió, pero sí, mis clientas recurrentes me enviaron traducciones durante el tiempo de la primera ola, primera cuarentena bien estricta que tuvimos. Sí estuve realizando traducciones.

Pero yo sí creo que ha habido una baja que de repente a algunas agencias pequeñas si les ha afectado.

#### **2. Coménteme sobre cómo realiza sus acuerdos con los clientes durante este tiempo de pandemia.**

Siempre me he comunicado con los clientes por correo. Ellos me han contactado por correo electrónico y por WhatsApp. Esos han sido los canales. También he tenido 2 clientes por el Facebook, pero mi página de Facebook esta enlazada con mi WhatsApp. Así que al final terminamos haciendo el trato por WhatsApp.

**3. Coménteme sobre los criterios que considera para establecer una fecha de entrega de algún proyecto durante este tiempo de pandemia.**

Los criterios que yo considero para la fecha de entrega son el volumen del texto, el tema del texto y también el idioma y la dirección. El tema de la dirección, aclarando no, es que porque es directa lo podemos hacer más rápido porque es nuestra lengua materna, entonces, tenemos un poco más de práctica. En el caso que sea inversa, sí necesitamos una doble revisión. La primera revisión y una doble revisión, de repente por un nativo que nos pueda comentar un poquito más.

***Supongamos que, en un caso extremo, usted se enferme o un integrante de su equipo se enferme. ¿cómo es que usted consideraría establecer una fecha de entrega?***

En el caso en que no cuente con un apoyo. Yo siempre he trabajado con asistentes y practicantes. Entonces siempre, en el caso de que ellos hayan tenido un inconveniente, yo siempre he asumido la parte que les correspondía a ellos. En caso no fuese muy grave, yo asumía la mitad y ellos trabajaban la mitad. Entonces, en caso alguien se enferme de mi equipo o yo me enferme. En caso yo me enferme yo sí tendría que cancelar el encargo o no recibir ningún encargo porque la revisión final siempre la realizo yo. Entonces, no podría hacer esa revisión si estuviese en esas condiciones. En caso algún integrante del equipo no pueda cumplir con el trabajo, sí yo podría asumir. No, no habría mayor problema.

**4. Coménteme sobre los factores que considera para establecer el presupuesto de un proyecto durante esta pandemia.**

Los factores que considero son bastantes parecidos a los criterios de la fecha de entrega, el idioma, la extensión y el tema.

***Siempre he tenido una duda sobre el cobro.***

Yo cobro por página de 200 palabras

***¿ha hecho algún cambio en el costo de su servicio de traducción durante la pandemia?***

Realmente no he alterado los costos en general, solo he aplicado descuentos mínimos, algo como el 5%, en los documentos con formato como Partidas de Nacimiento, Matrimonio, diplomas, certificados de una página, cartas de presentación cortas y CV cortos. Para los demás documentos sigo manteniendo la misma tarifa, porque el trabajo sigue siendo el mismo, al igual que los costos de impresión y compra de carátulas para las TC. al realizar los recortes en el costo siempre trato de tomar en cuenta el mantener un precio acorde con el trabajo realizado, para no meyar el mercado, a pesar que resulte complicado ya que existen agencias y traductores que deciden cobrar por debajo del valor real del trabajo. Es cierto que estamos en pandemia y que todos atravesamos situaciones económicas difíciles, pero sabotear el mercado para futuras generaciones de traductores y para nosotros mismos no puede ser una opción

**5. ¿Cuáles son actualmente, durante la pandemia, las especificaciones más frecuentes dadas por el cliente sobre el proyecto? ¿Cómo las maneja?**

No ha cambiado mucho, porque el tema de la traducción antes de la pandemia también se manejaba con distanciamiento social. El cliente estaba en su oficina y me contactaba a mí que estaba en casa o en mi oficina y podíamos hacer el acuerdo del número de páginas porque enviaban el documento de manera virtual. Entonces, eso como que no ha cambiado mucho. Lo que sí ha cambiado es el tema de que algunos clientes las solicitaban, las traducciones, en físico, ya no las solicitan en físico. Lo prefieren de manera virtual. Ahora, sigue habiendo clientes que por la naturaleza del trámite que van a desarrollar, sí solicitan que se entregue la traducción en físico. Pero todo eso se ha manejado con el protocolo de seguridad, el sobre cerrado, un servicio de movilidad privado que corre por cuenta del cliente para recibir la traducción.

**6. ¿Durante esta pandemia, cómo lleva a cabo el proceso de traducción?**

Tampoco ha cambiado mucho el tema del desarrollo en sí de los proyectos de traducción. Seguimos trabajando con office dependiendo del formato del texto original. Lo que sí ha cambiado es el trato con los clientes, de que antes podíamos vernos cara a cara, pero ahora todo ya es de manera virtual, ya sea por correo o por WhatsApp.

***Si por ejemplo le llegan proyectos grandes, antes ¿antes lo trabajaban en una oficina?***

En realidad, yo siempre he trabajado con mi asistente. Mi asistente sí estaba en la oficina, pero mis practicantes no estaban en la oficina. Entonces, por ese lado a mí no me ha afectado mucho porque de todas maneras siempre lo manejábamos de manera virtual. Yo hacía la división o les pedía a los practicantes que hicieran la división para desarrollar. Luego me enviaban la versión completa y yo hacía la revisión total, final. Lo hemos seguido trabajando de esta manera.

**7. ¿Durante esta pandemia, cómo lleva a cabo el proceso de revisión?**

El proceso de revisión como te acabo de comentar. Les encargo, en el caso de mi asistente o de los practicantes que trabajan conmigo. Ellos realizan la primera traducción luego me la envían. Yo realizo la revisión final c el original y les entrego las observaciones, los errores, de repente algún descuido por ahí en la redacción, en la terminología después de haber realizado la revisión.

Yo soy revisor, editor.

**8. ¿Durante esta pandemia, cómo lleva a cabo el proceso de corrección?**

Si nos referimos al proceso de corrección de las traducciones que recibo de otros colegas o practicantes, debo decir que no ha cambiado. Desde antes de la pandemia, he trabajado con practicantes a distancia, por lo que sus correcciones siempre se las he dado a conocer por correo electrónico o por el chat grupal de WhatsApp. De ser necesario los llamaba personalmente, pero en casos muy urgentes o por temas que afectaban la entrega de algún documento. Por ejemplo, recuerdo que, en una ocasión, tres o cuatro años antes de la pandemia, un practicante no cumplió con la carga de traducción asignada, lo que provocó un terrible problema para la entrega del documento. Siempre les comento a mis asistentes, practicantes o estudiantes que cada proyecto de traducción es un proceso, y como todo proceso está conformado por etapas. Cada etapa es fundamental para la entrega final. Se los repito mucho a mis estudiantes, porque he notado que para trabajos en equipo no logran un texto uniforme. En el caso de los practicantes, se los recuerdo porque si bien es cierto, la revisión es un proceso

dentro de todo el proceso traductológico, las correcciones que realizamos deben estar enfocadas en terminología compleja, ya que un practicante aún no domina la búsqueda especializada y no conoce a profundidad las herramientas de búsqueda. Otro punto que debemos corregir es la fraseología, el estilo, de acuerdo con el criterio propio de cada traductor. No obstante, durante mis años como jefa de prácticas he tenido que corregir errores de concordancia, ortografía, formato y contrasentidos. Por ese motivo insisto en que cada etapa del proceso es fundamental. Si bien es cierto, un practicante no tiene la obligación de entregar un texto perfecto, si debe presentar la mejor versión de su traducción, es decir, un texto con la menor cantidad posible (lo ideal es que no presente ninguna) de fallas ortográficas y gramaticales. Si un texto de 100 palabras contiene 1 falta ortográfica, es hasta cierto punto entendible, pero si el mismo texto presenta 5 errores gramaticales, esa no es una versión final que se deba presentar para corrección. El punto al que quiero llegar es dejar en claro que, a los traductores jefes de práctica, quienes nos encargamos de corregir traducciones, nos quitan tiempo los errores gramaticales, ortográficos o de formato. Cuando menciono formato, no me refiero al tipo de letra o tamaño, porque esos lineamientos se les entregan a los practicantes al inicio, o en su defecto se asume que el traductor realizará el cambio de acuerdo con su estilo. Con errores de formato, me refiero al uso de cuadros de texto en lugar de tablas, o al mal uso de la barra espaciadora para las tabulaciones, presentar el texto sin justificar, el omitir las negritas o cursivas, entre otros. Es importante notar que la función de un traductor corrector no es la de corregir errores triviales que el primer filtro (practicante) debe ser capaz de identificar y corregir por sí mismo. Por favor espero se entienda que no trato de satanizar a los correctores o a los practicantes, solo trato de aclarar las funciones que cumple cada uno en el proyecto de traducción.

Creo que me explayé demasiado y aún no respondo la pregunta jajaja Para retomar la pregunta, lo sigo realizando de forma virtual, los practicantes me envían las traducciones asignadas, yo las leo con detenimiento al estilo traductor, es decir, buscando la naturalidad de la lectura, el uso correcto de las palabras (sustantivos, verbos, adjetivos, artículos, etc.). En el caso de textos técnicos, me remito principalmente a los términos más complejos o especializados, tomo en cuenta

también las consultas de los practicantes que por cualquier motivo no lograron encontrar el equivalente exacto o tienen dudas del término elegido. En los casos de textos legales me concentro en los datos de las partes, sea nombres, direcciones, entidades, fechas, ya que son los elementos más importantes, sin dejar de lado las cláusulas en el caso de los contratos, los alegatos en el caso de las demandas, buscando siempre que los equivalentes para términos específicos sean los adecuados y la fraseología también mantenga el estilo y el tono, ya que los textos legales siempre son muy formales y se debe cuidar el mantener esa formalidad del original en la traducción también. Con esto, espero haber completado la respuesta a la pregunta.

**9. ¿Actualmente, cómo llega a la conclusión que un proyecto está listo para ser entregado?**

Está listo para ser entregado después de la revisión, después la validación terminológica. En caso el cliente lo solicite, porque hay clientes que sí me lo han solicitado, que les envíe primero la versión virtual, sin firma sin sello para poder cotejar sus datos, la terminología. Entonces, sí se les envía un borrador. Ellos terminan de cotejar y posteriormente se imprime, se firma y se escanea.

**10. Coménteme sobre las modalidades de entrega del producto final en Lima, provincias o al extranjero durante esta pandemia.**

Durante esta pandemia, la mayoría ha sido de forma virtual, ya sea escaneado o en el caso de las traducciones simples el archivo se envía directo, ya sea PDF o Word. y en caso especiales, en las que el cliente lo ha solicitado, se ha enviado la traducción en físico.

El cliente se encarga del envío

**11. ¿Actualmente, solicita al cliente comentarios finales del proyecto entregado? ¿Este se los da?**

No, Actualmente, no he solicitado. Sí al momento de entregar, si les indico que cualquier observación o cualquier consulta pueden escribirnos. Ya sea el correo electrónico o al WhatsApp.

**12. ¿Actualmente, si el cliente solicita una modificación de la traducción, cómo gestiona esa solicitud desde que la recibe hasta que la reenvía al cliente?**

Dependiendo de cómo se haya entregado la traducción. Si ha sido la traducción simple, se puede modificar el archivo y se le vuelve a enviar al cliente. En caso sea una traducción certificada, sí tengo que volver a expedir una, un nuevo juego de la traducción, sin la caratula obviamente porque en sí, es dentro del cuerpo de la traducción, Tengo que volver a imprimirlo, sellarlo, volver a escanearlo para enviárselo. Pero no, en esta pandemia no he tenido ese inconveniente.

Entonces en esta pandemia no ha tenido a algún cliente que haya estado muy molesto

**13. ¿Actualmente, qué hace con el proyecto luego de que el cliente ya está conforme?**

Después de que el cliente me da su observación o me indica que esta todo correcto, entonces, le enviamos un mensaje o un correo electrónico para agradecerlo por su confianza en nosotros. Si es un cliente recurrente, sí se le indica no “Muchas Gracias por confiar nuevamente en nosotros”.

***¿Tiene algún programa en la que pueda guardar los proyectos?***

Sí, tengo una base de datos por años y por meses en la memoria de la computadora principal. Tengo ahí todas las traducciones que he desarrollado por ejemplo en el año 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 19, 20 y todas están divididas según los meses, enero, febrero. Y dentro de cada carpeta de mes también están divididos los paquetes. Hay algunos clientes que vienen con 10 documentos, 5, 7 documentos y entonces estos van en carpetas aparte con el nombre del cliente o de la empresa. Porque también hay empresas que envían varios documentos.

***Me gustaría saber si desde su punto de vista algo ha cambiado en el campo de la traducción, en comparación con antes***

La verdad, yo no siento que haya cambiado radicalmente. No, no le sentido de esa manera. Sí ha cambiado el hecho de que ya no nos podemos vernos cara a cara

con los clientes. Que ya no tenemos acceso, de repente, a más clientes en el sentido de que ya, si no puedes estar en la oficina entonces no llegan los clientes, así como era antes, cuando era presencial, en tu oficina.

***¿Tiene algún amigo traductor que haya tenido problemas durante este tiempo?***

Sí tengo colegas, que han sentido un poco más el tema porque no manejaban tanto el tema virtual. Pero en mi caso no, sí, yo manejaba tanto presencial como virtual y más era de manera virtual. Mis clientas recurrentes, al menos, siempre me han contactado de manera virtual. Para el único tema que nos veíamos era para el tema de la entrega de los documentos, que ellos en algunos casos enviaban a una persona de su personal a recoger las traducciones y en algunos casos, yo gestionaba la entrega mediante un servicio de movilidad. Entonces, en mi caso no ha cambiado mucho. Quizás donde sí ha cambiado, que vale que lo resalte, es en el tema de la traducción certificada digital, que el colegio ya ha puesto en marcha, ya viene desde el año pasado. A mediados del año pasado, si no me equivoco, ya empezó a circular la traducción certificada digital. Yo todavía lo veo un poco complejo, todavía lo considero un poco complejo.

***Entonces cuando era de modo físico o presencial le era más cómodo.***

En el tema de la traducción certificada. El tema es que nosotros, en mi caso como yo ya manejaba el tema digital, siempre hemos emitido las traducciones certificadas y las hemos escaneado. Entonces, los clientes no necesitaban la traducción en físico en muchos casos. Y yo tengo traducciones, por ejemplo, en archivos que yo he emitido, que están firmadas, selladas, todo, pero, están escaneadas y así es como las ha recibido el cliente y nunca me solicitaron las físicas.

## TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA A G2

Informante	Edad	Sexo	Carrera	Años de experiencia	Idioma
G2	35	Femenino	Traductora profesional	13	Inglés/francés/italiano

### 1. ¿En estos tiempos de pandemia, cómo llega a la conclusión de que un proyecto es viable?

Bueno, en realidad, los proyectos de traducción se gestionan de la misma forma que se gestionaban antes de la pandemia. Con la única diferencia es que se está dando mayor énfasis al tema virtual, ¿no? Por ejemplo, antes de la pandemia, generalmente, se hacían las citas en la oficina. El cliente en la mayoría de los casos quería venir aún si enviaban los documentos de manera virtual. La mayoría se ellos se apersonaban en la oficina también con los originales para poder conocernos y gestionar el servicio. Emm, pero ahora, con la pandemia estamos gestionando todo de manera virtual y con un motorizado que nos apoya para las traducciones certificadas físicas que las entrega y en algunas ocasiones recoge los documentos. También hay ocasiones en las que el cliente las envía con Rappi, Glovo, con alguna otra empresa de envío. En el caso de que los documentos son totalmente digitales siempre han sido de manera virtual. Digamos, los diplomas que son emitidos de manera digital y no tiene el cliente una versión física, en ese caso, todo el canal es de manera virtual

### 2. Coménteme sobre cómo realiza sus acuerdos con los clientes durante este tiempo de pandemia.

La verdad es que la, los acuerdos se realizan de la misma manera que antes. No le he encontrado mucha diferencia al tema de la pandemia porque el acuerdo es que le enviamos la cotización, el cliente acepta el servicio, que está de acuerdo con la cotización, yo te estoy hablando de ..., o sea, es que son, manejamos diferentes tipos de clientes. Si es un cliente particular y está de acuerdo con la cotización, abona un adelanto. Ese abono de adelanto se toma como conformidad. Nos manda el vóucher y nosotros recién programamos ahí el servicio de traducción. No

programamos el servicio de palabra, no. Simplemente, sí o sí tenemos que recibir la evidencia del depósito. Nos envía el vóucher y procedemos a programar el servicio. En el caso de los clientes más grandes, sí se maneja diferente porque algunos nos mandan orden de servicio, otros hacen pago adelantado, otros hacen un correo formal porque ya los conocemos de tiempo y vamos iniciando, pagan contra entrega o tienen crédito. Entonces, no todos los casos son iguales, son diferentes.

### **3. Coménteme sobre los criterios que considera para establecer una fecha de entrega de algún proyecto durante este tiempo de pandemia.**

En realidad, los criterios se manejan: 1. según el tiempo o plazo de entrega que nos ponga el cliente. Hay clientes que de frente en el asunto ponen que es urgente, entonces se tiene que manejar plazos de entrega más cortos. Otro es en función de las palabras del documento original. Si el documento es muy extenso y se le envía la cotización tiempo regular, o sea, no nos dice que los quiere urgente, se gestiona en el total de palabras que tiene el documento. Por ejemplo, si tiene 200 palabras, generalmente, se le dice que se le entregará el mismo día. Si tiene más de 2000 palabras se le entrega al día siguiente, si tiene 4000 palabras es a los 2 o 3 días dependiendo de la demanda que tenemos en el momento del acuerdo, al momento que nos llega la confirmación. Más que todo el punto de la entrega depende bastante de lo que diga el cliente porque hay veces que sí, hemos tenido casos durante esta cuarentena en que nuestros clientes están en licitaciones y nos dicen, yo le estimo, por decir, un tiempo regular y nos dicen: “no, lo necesito para hoy mismo”.

Depende mucho de lo que digan. Pero nosotros somos bastante asequibles, tenemos personal que puede, este, lidiar con las exigencias de las entregas. Entonces, no tenemos muchos inconvenientes con entregar rápido especialmente todo lo que va al inglés, al francés, y al portugués que tenemos traductores fijos contratados que manejan estos idiomas.

### **4. Coménteme sobre los factores que considera para establecer el presupuesto de un proyecto durante esta pandemia.**

Ya, bueno, los factores en realidad es el tiempo de entrega, si me dicen que es urgente, se le incrementa entre un 20 a 25% adicional de la tarifa regular. El otro punto es el total de palabras. A mayor cantidad de palabras que requieren traducir, la tarifa es menor. Va bajando si el documento es más grande. Cuanto más piden es más cómodo. Manejamos tarifarios.

***En estos tiempos, ¿ha tenido documentos que eran urgentes?***

Sí, porque tenemos clientes que se presentan a unas licitaciones y a veces, por ejemplo, habido ocasiones en las que nos ha solicitado requerimientos que normalmente se trabajan en 10 días, en 2 días. Sí hemos tenido esos pedidos.

***¿ha hecho algún cambio en el costo de su servicio de traducción durante la pandemia?***

Al inicio de la pandemia (2020) bajamos todos los precios un 20 a 25% por la reducción de servicios que tuvimos, pero ahora ya están al mismo precio.

**5. ¿Cuáles son actualmente, durante la pandemia, las especificaciones más frecuentes dadas por el cliente sobre el proyecto? ¿Cómo las maneja?**

Bueno, algunos que no quieren venir a la oficina y nos piden que todo sea de manera virtual. Otros que, si es que, por decir, justo un mes que se contagiaron la familia de mi esposo de COVID, yo tenía que estar en una especie de cuarentena y manejar todo de manera virtual. Pero me hice la prueba 2 veces y yo salí negativa. Mi esposo también pero sí, tratamos de aislarnos. O sea, si a mí me diera COVID, a pesar de manejar todos los protocolos acá para que ingresen y todo, no, no podría ya atender en oficina. Después, cuando hubo periodo de pandemia, perdón, de cuarentena el año pasado, sí hemos, hasta el mes de junio o julio me parece que no hemos atendido en oficina. Todo fue de manera virtual y envío escaneado. Después de julio, hemos retomado atención física, enviando los documentos tarde. Incluso tenemos una ruma de folders que no han sido entregados hasta el momento porque los clientes no han solicitado las traducciones. Todo se envía escaneado y hay muchos que solo se envían de manera virtual, especialmente de todo lo que es académico a las instituciones del extranjero lo mandan ellos por correo o lo suben a una base de datos. Entonces, ellos ya no vienen a recoger. Eso ha sido,

principalmente, en los meses de marzo a junio, que fue cuando comenzamos la cuarentena y no, ya no recogieron. Hay otros que lo han recogido después.

***Pero se han comunicado con usted antes***

Sí, hay unos que se han comunicado conmigo recién y están pidiendo las traducciones de marzo, de abril del año pasado.

***¿Usted tiene una base datos en computadora o todo es en físico?***

No, todo es computarizado. A todos los contactos los tenemos grabados en una base de datos.

**6. ¿Durante esta pandemia, cómo lleva a cabo el proceso de traducción?**

El proceso de traducción, mmm la única diferencia es que no tengo a los traductores físicamente acá conmigo, que eran los que me apoyaban o discutíamos la terminología de manera física. Por ejemplo, teníamos 2 traductoras acá, en la oficina, y aparte de trabajar e intercambiar opiniones físicamente, también me ayudaban con la certificación. Hacían su producción final del documento, también sellaban y firmaban. Ahora, como no están. por la pandemia, están aisladas cada una en su casa trabajando, entonces tienen que discutir de manera virtual, todo en un chat grupal de WhatsApp. Por eso, a veces, me ves en línea, pero no puedo responder porque tengo tantas cosas pendientes por responder y no llego a responder a veces ni a los propios clientes porque estoy tratando de responder en orden. Ellas manejan ahora todo de manera virtual. Después, las certificaciones que no son inglés, porque yo certifico todo lo que va al inglés, al español y viceversa, también al francés, todo lo que es al portugués, italiano y otros idiomas, hasta el alemán, lo tengo que recoger, enviar un motorizado a las casas de las traductoras. Antes, por ejemplo, la de portugués la tenía acá. Entonces, eso es lo que ha cambiado. Se invierte un valor agregado también en el delivery porque aparte de traer de la casa de la traductora, en ocasiones tengo que dejarlo en casa del cliente

***Quería hacerle una pregunta sobre su equipo de trabajo ¿Su equipo de trabajo se ha mantenido o ha tenido que disminuir?***

Al inicio de la pandemia tuvimos que disminuir, a los 2 meses aproximadamente, tuvimos que cortar a los administrativos porque yo ya veía todo. Entonces, no era necesario continuar con la asistente administrativa. Las traductoras sí se mantuvieron. Tuvimos un bajón, una reducción de demandas de traducción, pero ya se empezó a estabilizar después de que se retomaron bien las actividades. A partir de junio, julio hubo más flujo de requerimientos. Nunca paramos, pero hubo bajones. Había días que había y otras que no había nada. Había días que solo había solo una traducción. Entonces, era un poco difícil dividir una traducción entre las 2 traductoras que había. Pero ahora sí, ya felizmente se ha restablecido todo.

***Si por ejemplo, un integrante del equipo se enfermaba ¿usted los mandaba a descanso o los despedía?***

No, hemos tenido un caso de una traductora que se enfermó. Ella estuvo en cuarentena desde el inicio de la pandemia en su casa. Entonces, no hemos tenido contacto con ella, pero ha seguido en planilla y todo. No la hemos despedido ni nada. Los días que se sentía mal, no trabajó. Luego, ella misma por voluntad propia lo quiso compensar y, o los días que estuvo mal trabajó poco. O sea, nos dijo: ahorita estoy con dolor de cabeza voy a descansar, ¿no hay problema que trabaje el documento más tarde?

Si no es urgente, no había inconveniente y lo trabajaba cuando ella podía. En ese sentido, yo soy flexible. Al menos que sea una urgencia y no le voy a mandar al que está mal pues, le voy a mandar a la traductora que está bien.

## **7. ¿Durante esta pandemia, cómo lleva a cabo el proceso de revisión?**

El proceso de revisión, las traductoras suelen intercambiar la terminología. En algunas ocasiones, cuando son proyectos grandes solicitamos a las mismas empresas, a los clientes, que nos den el contacto de un especialista. Por ejemplo, no sé, las empresas mineras o los temas técnicos. Generalmente, ellos nos ponen a un especialista o la misma persona que está solicitando la traducción es quien valida la terminología. Se supone que todos ellos hablan inglés, generalmente los que solicitan las traducciones y validan los términos. En otros casos, nosotros tenemos que contratar a un especialista bilingüe para que valide los términos. Por

ejemplo, hemos tenido instituciones del estado que en las especificaciones nos pidieron contratar a un ingeniero especialista en un tema para hacer un tema confidencial para una entidad, y nos pidió contratar a un especialista y él fue quien lo valido. Conseguimos porque no había muchas opciones, tratamos de conseguir, nos presentamos al concurso con el especialista, ganamos y ya pudimos presentar lo que especificaba el cliente. Después, en ocasiones, una de las traductoras que tiene 8 años de experiencia es super meticulosa con la terminología, es de la César Vallejo también, ella se encarga de revisar sus propias traducciones que emite. Los trabajos le llamamos producciones. Entonces, ella lo revisa y ella misma lo entrega. En algunas ocasiones, yo me encargo de revisar el flujo de documentos que salen día a día, por ejemplo, antecedentes, partidas, certificado de notas, diplomas, todo lo que hay que emitir a diario y pasa por mi porque lo tengo firmar y sellar, eso lo reviso yo. En proyectos grandes uno de las traductoras de planta es jefa de proyecto. Ella se encarga de validar, incluso con los que los mismos especialistas que la empresa nos coloca discute con ellos “no, por qué has puesto esa parte, debería ser otra cosa”

#### **8. ¿Durante esta pandemia, cómo lleva a cabo el proceso de corrección?**

Depende de qué tipo de corrección.

Nosotros manejamos un solo termino. No aplicamos 2 y, generalmente, lo llamamos revisión. Hay 2 formas. Una que la valide la especialista y otra que las traductoras, porque hay varias traductoras en un proyecto grande, una de ellas se encarga de unir el trabajo y de revisar. Pero a lo largo, desde el principio a fin, el trabajo está siendo monitoreado por la jefa de proyectos, que es una de las traductoras que tenemos. Ella se encarga de ir validando la terminología de cada una de las que traduce. Por ejemplo, para proyectos grandes, mínimo se divide entre 3 traductores y una de ellas es la jefa, la que va revisando tanto la terminología como la información que van compartiendo, traducida.

#### **9. ¿Actualmente, cómo llega a la conclusión que un proyecto está listo para ser entregado?**

Si es un proyecto chico como un diploma de estudios, un certificado de estudios de 3 a 4 páginas, se revisa de principio a fin. El traductor si tiene alguna duda con la terminología y es un tema chico, se consulta directamente con el cliente para que especifique, aclare, incluso algunas palabras que son elegibles como es el caso de algunas actas de nacimiento. Hacemos la primera consulta directa al cliente. Si resolvemos esa etapa ya pasa al proceso de revisión que lo hago yo. Todos los documentos académicos que llegan como un certificado, actas, reportes médicos y todo ese tema. Y como te digo, todos los traductores tienen experiencia, no contratamos, generalmente, practicantes. La verdad, prefiero todavía no contratar muchos practicantes. O sea, les mando los documentos básicos hasta que ya se perfeccione después de tiempo. Por ejemplo, tenemos un traductor que sí trabajamos, que se ha quedado en la empresa después de hacer sus prácticas, que ya está perfeccionado, pero le ha costado también un poco aprenderse los formatos, a buscar bien la terminología, no mezclar las palabras de inglés y español porque a veces él solía tipearlas y al momento de revisarlas, encontrábamos transcripciones en vez de traducciones. O sea, las tipeaba tal cual el documento original.

#### **10. Coménteme sobre las modalidades de entrega del producto final en Lima, provincias o al extranjero durante esta pandemia.**

Generalmente, ha sido todo en PDF, las traducciones certificadas se han escaneado, las digitales también se han enviado de manera virtual y ya cuando se restableció ya hemos tenido algunos clientes que nos han pedido que le enviemos por Serpost, Olva *Courier* para provincias. Yo pido que me recojan aquí los sobres porque no puedo ir a las agencias. Se me complica salir. Generalmente, los clientes piden que se les mande a las agencias del centro y no, le decimos que no que podríamos enviarlo por Olva *Courier* para evitar los contagios. Entonces, el motorizado, el de Olva, se acerca a la oficina y los recoge. Hay otra empresa que es conocida, Fedex y otra más, que no recuerdo ahorita el nombre, que también nos solicitan que enviemos a través de esa empresa que hace envíos al extranjero.

Algunas veces, yo he tenido que ir a la agencia o la persona que me ayuda ha tenido que ir a la agencia a dejar los sobres.

***¿siempre ha sido así o es por el tiempo de pandemia?***

Siempre ha sido así.

**11. ¿Actualmente, solicita al cliente comentarios finales del proyecto entregado? ¿Este se los da?**

Sí, a veces, a veces se nos pasa. No a todos. Dependiendo la demanda que tenga, por ejemplo,

hay días que terminamos de trabajar y no solicitamos que nos califiquen ni nada eso. A veces se hace al día siguiente o a la semana, no tenemos un tema tan establecido sobre ello. A veces, solicitamos que nos califiquen en las redes sociales, en Google Maps.

**12. ¿Actualmente, si el cliente solicita una modificación de la traducción, cómo gestiona esa solicitud desde que la recibe hasta que la reenvía al cliente?**

Le solicitamos que, si es por llamada telefónica, que lo especifique por correo electrónico para que no haya errores en cuanto lo que él quiere. A veces, le pedimos que nos de sugerencias del término que quiere cambiar. Generalmente, quedan contentos. No tenemos muchos, digamos incidencias de ese tipo. La mayoría, es decir, casi el 98% de las traducciones que salen de acá, salen bien, Por eso, tenemos el éxito de que nos recomienden. Por ejemplo, si viaja uno, hay varios de la familia que viajan y suelen solicitar las traducciones. No tenemos muchos problemas para los cambios de términos. Por eso le preguntamos, a los clientes cuando algo no se nota bien y no está claro, le hacemos la consulta ya sea por WhatsApp o por correo electrónico. Y si es un proyecto grande, también preguntamos a la persona que nos está solicitando, a veces no tenemos contacto del área de la empresa que necesita la traducción así que lo hacemos a través del área administrativa. Ella se encarga de contactar con el lado usuario y ya nos remiten la respuesta.

**13. ¿Actualmente, qué hace con el proyecto luego de que el cliente ya está conforme?**

Depende, si es una traducción física y ya está conforme, se le envía el documento escaneado. Le solicitamos que lo recoja en la oficina y que nos avise cuando va a venir porque como estamos todavía con este tema del COVID, a veces yo hago home office y no estoy acá todo el día, todas las horas laborales, sino estoy trabajando en casa. Pero como vivo cerca, les pido que me avisen una hora antes para poder llegar a tiempo a entregar la traducción. O sea, los contacto para que vengan a recoger o les indico que se les puede cotizar un delivery.

***¿Usted tiene una base de datos en la que guarde los documentos en caso sean solicitados a futuro?***

Sí, sí tenemos un base de datos virtual que es compartido en varios sitios.

***Una pregunta de mi parte, ¿usted cree que la pandemia ha hecho que cambie, de alguna manera, el campo de la traducción bajo su experiencia?***

Cuando recién declararon el estado de emergencia al parecer todo el mundo se asustó (risas) y ya no querían, los que iban a viajar. Tuvimos una reducción de los clientes que eran por temas de viaje, eso se estancó. Ya después, cuando se restableció ya empezaron nuevamente a pedir, pero eso fue como en julio. Entonces, tuvimos varios meses que no tuvimos llegada por ese canal de clientes. Después, en el tema de las importaciones no era igual que antes de la pandemia. A pesar que ha habido temas farmacológicos y todo, sí bajó. El bajón fue entre los meses que se declaró el estado de emergencia, que creo que fue desde el 17 de marzo hasta al menos... El mes crítico por ejemplo fue abril justo para semana santa del año pasado. Mayo también fue bajo y ya en junio se empezó a restablecer.

***Exactamente, ¿en qué tipos de documentos fueron en los que hubo una reducción?***

En temas de viajes, todos los documentos que se solicitan para visas, temas académicos que se presentan para instituciones extranjeras, temas que van a presentar, empresas que van a constituir acá en Perú, que vienen del extranjero, no estuvo llegando ese tipo de requerimientos.

## TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA A T1

Informante	Edad	Sexo	Carrera	Años de experiencia	Idioma
T1	25	Femenino	Traductora profesional	4	Inglés/francés/ Portugués

### 1. Durante esta pandemia, ¿cómo lleva a cabo el proceso de traducción?

En esta terrible pandemia que espero termine pronto por todo el sufrimiento que ha causado y sigue causando. Dicho esto, mi proceso de traducción la verdad no ha variado mucho en cuanto a la aplicación de las herramientas tecnológicas, es decir, desde antes de la pandemia tenía conocimiento de herramientas colaborativas como WeTransfer, Google Drive o One Drive y algunas de paga como DROPBOX. Las cuales permiten el envío de varios documentos. De esa forma he seguido recibiendo documentos de los clientes antiguos. Los nuevos clientes me han contactado por canales como Facebook, WhatsApp, la página web y en muchos casos por referencia de otros clientes con los que ya había trabajado o por colegas que conocen los idiomas con los que trabajo. Por otro lado, el proceso de traducción como tal, lo sigo realizando de la misma forma, creo que esa es una de las grandes ventajas de la carrera. Recuerdo que, en algunas ocasiones, antes de la pandemia, podía realizar traducciones incluso desde la casa de un familiar, en los casos muy urgentes, bastaba con tener acceso a una PC o laptop (con office y acceso a internet por supuesto) y con eso podía acceder a mis archivos en la nube, descargar el original y perfectamente realizar la o las traducciones. En ese sentido puedo decir que no he cambiado mucho en cuanto a mi forma de trabajar. En lo que si he cambiado es en el horario de trabajo, antes las horas estaban definidas, durante la pandemia los horarios ya no están definidos porque trabajo desde casa, pero trato siempre de controlar el tiempo, ya que estar sentada muchas horas seguidas, es dañino para la circulación, al igual que estar frente a la computadora por largos periodos de tiempo afecta la vista y los tendones del antebrazo. Por otro lado, es gracioso hasta cierto punto, ya que mi familia a veces trata de conversar conmigo cuando estoy en el trabajo y al inicio les costaba entender que necesitaba concentrarme en el texto. Pero poco a poco se han acostumbrado a verme trabajar

en silencio frente a la computadora, debo admitir que también me he acostumbrado a traducir con las conversaciones de fondo, algunas veces películas y hasta música, ya que no puedo prohibirles que hablen o realicen sus actividades normales al estar en casa. jajajaja.

## **2. Durante esta pandemia, ¿cómo lleva a cabo el proceso de revisión?**

Como ya he mencionado, mi forma de trabajo no se ha visto muy afectada por el tema de trabajar desde casa, si bien es cierto extraño el silencio de la oficina, sobre todo para el proceso de revisión, el cual requiere de mucha concentración, incluso más que durante la traducción. Sin embargo, creo que el estar expuesta a las distracciones propias del hogar me ha ayudado a desarrollar esa capacidad de concentración aún más. Debo admitir que al inicio me costaba concentrarme y necesitaba estar totalmente a solas y en silencio (madrugadas) para poder revisar las traducciones, pero el cuerpo humano no soporta ese tipo de ritmo y estrés, así que antes de terminar con problemas de salud, tuve que adaptarme al nuevo entorno en el que debía trabajar en adelante. Ahora puedo decir que no me cuesta concentrarme, incluso a veces hago una pausa y participo de alguna conversación con mis hermanos o mi madre. Es un trabajo de equipo, ellos se acostumbraron a mi labor y yo me acostumbré a trabajar con ellos rondando por la casa. jajajaj

Una diferencia que puedo acotar es el hecho de dejar reposar más tiempo el texto, antes de la revisión, en los casos que no son urgentes por supuesto. Por ejemplo, hace poco terminé la traducción de un libro. Durante el periodo de traducción, logré equilibrar los horarios de forma que, al terminar un capítulo, podía dejar reposar todo el capítulo durante 24 horas, luego retomaba el texto para la revisión, y la verdad debo decir que funcionaba maravillosamente, fui capaz de detectar frases o términos que podía mejorar para darle naturalidad al texto. Así que definitivamente recomiendo dejar reposar los textos antes de revisarlos, siempre que sea posible. En los casos en los que no me es posible dejar reposar los textos por largos periodos de tiempo, intercambio tareas. Me explico, actualmente también me encuentro trabajando como docente, estoy estudiando otro idioma, asistiendo de forma virtual a un taller de traducción literaria, desarrollando mi tesis y administrando mi página web junto a los perfiles de Facebook e Instagram. Además, soy tía, hija y hermana; entonces, cuando termino una traducción urgente,

paso a realizar la programación de mis clases, luego retomo la traducción para revisarla y entregarla. Debo decir que mi agenda, que al inicio de la pandemia creí no volver a utilizar, me ha servido de muchísima ayuda para organizar mis tareas durante el día, semana y meses jajaja. Es decir, sigue cumpliendo cabalmente su función. Claro que existen situaciones excepcionales en las que tengo solo una hora o menos para dejar reposar el texto y luego corregirlo, pero en esos casos son textos muy técnicos o con formato (partidas de nacimiento, certificados o constancias), los cuales no exigen demasiada concentración, o no contienen estructuras complejas, salvo algunas dificultades de terminología, que, por experiencia, puedo resolver con mayor facilidad y en menor tiempo.

### **3. Durante esta pandemia, ¿cómo lleva a cabo el proceso de corrección?**

En caso sea un tema muy especializado, sí recurro a contactos que tengo en diferentes áreas para la terminología. Para que me validen ciertos términos en las que yo tengo la duda. Más que nada en la terminología. Sin embargo, cuando tengo duda sobre algo y no lo puedo solucionar, me comunico con la gestora para que me ayude en ese aspecto, pues la gestora también es traductora.

Gracias por la oportunidad de hablar sobre traducción, que es un tema muy apasionante para mí y me hace sentir muy feliz el poder compartir experiencias con las futuras generaciones. Saludos y que todo vaya bien con la tesis.

## TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA A T2

Informante	Edad	Sexo	Carrera	Años de experiencia	Idioma
T2	22	Masculino	Traductora profesional	4	Inglés/francés/ Portugués

### **1. Durante esta pandemia, ¿cómo lleva a cabo el proceso de traducción?**

Yo empecé a trabajar en la agencia desde el mes de febrero del año pasado y en mi caso todo es netamente virtual, absolutamente todo. Los documentos me lo mandan a mi correo. Especificando en el asunto qué tipo de documento es y a qué dirección va ir la traducción. Emm... nosotros manejamos el tema de la traducción así: nos comunicamos por correo o también nos comunicamos por WhatsApp, en excepciones, algunas veces nos comunicamos por teléfono porque hay ocasiones o hay algunas situaciones donde el cliente especifica algunas sugerencias en el cual, ¿no? Debe ser explicada al traductor, en este caso a mi para que no haya algún tipo de problemas en la traducción cuando se finaliza.

### ***Me podrías contar sobre esa situación, ¿cómo qué quería preguntar?***

En ese caso surgían preguntas como, si el cliente quería el mismo estilo, el formato del documento o en algunas veces, si deseaba algún tipo de modificación en el tema de formato. Porque cada cliente es diferente, cada cliente pone sus sugerencias y nosotros tenemos que tenerlo siempre en mente. Hay algunas sugerencias en las que quieren que el documento se realiza de forma vertical, algunos desean que se mantenga el formato para que puedan leerlo mejor. Y en otros casos requieren que se mantenga el estilo. O sea, en algunos documentos hay temas de negrita, algunas veces se pone la negrita, algunas veces se enfatiza alguna palabra en cursiva, en mayúscula o en minúscula. Hay algunos clientes que desean se mantenga eso para que puedan identificarlo más rápido o con mayor facilidad. Sim embargo, también hay algunos clientes que no quieren eso, sino que se realice la traducción y punto.

### **2. Durante esta pandemia, ¿cómo lleva a cabo el proceso de revisión?**

Con respecto a esta pregunta, yo suelo hacer la revisión terminando la traducción. Una vez terminada la traducción, yo realizo la revisión para subsanar algunos errores que pude haber cometido durante el proceso de traducción. Luego se lo envío a la gestora para que lo revise de nuevo y pueda dar su conformidad de que el documento está correcto. Por otro lado, en mi caso, en tres oportunidades me tocó revisar las versiones de los clientes. Hubo unos clientes que realizaban su traducción y lo enviaban para que sea certificada. De repente, necesitaban esos documentos para ir a Relaciones Exteriores o alguna embajada, o algún tipo de trámite que le pedían una traducción certificada por el Colegio de traductores del Perú. En ese caso me tocaron 3 documentos del ámbito legal. Eran contratos de compra venta. En este caso, yo hacía el proceso de revisión, ya que siempre surgen errores por parte de las personas que desconocen algunas terminologías, ámbito legal, fraseologías que pueden existir en estos textos porque son un poco complejos. Así que yo los revisaba, tachaba los términos incorrectos y colocaba los términos que yo consideraba correctos para el texto. Una vez terminados, se los enviaba a la gestora de proyectos para que pueda revisarlos, dar su verificación de que el documento está bien y de que esté utilizada bien la terminología y de que algunas fraseologías han sido modificadas. En este caso, el proceso pasaba por ambas partes, por mi parte y la de la gestora, una vez que la gestora terminaba de revisar, ella me enviaba la versión final del documento para que yo pueda tenerlo como modelo y guiarme en futuros encargos.

### **3. Durante esta pandemia, ¿cómo lleva a cabo el proceso de corrección?**

mmm... No sé a qué te refieres, o sea la diferencia. Porque yo en este caso hago los dos. Cuando hago la corrección y revisión lo hago en el mismo momento, lo reviso y lo corrijo. No puedo solo revisar y subrayar los errores, Ahí yo mismo tengo que subsanarlo. Tengo revisarlo, subsanarlo y enviarlo todo correcto a la gestora porque si mando solo la revisión y de repente le comento los errores, se le hace más tedioso a la gestora para que ella misma los cambia. Por eso, en este tema de corrección y revisión yo lo hago ahí mismo. Veo el documento y lo corrijo en el mismo documento.

***¿Tenía usted una comunicación directa con el cliente?***

No, porque estaba prohibida. Sin embargo, en los documentos que me enviaban al correo siempre me especificaban que el cliente desea tanto, el cliente sugiere tanto, el cliente que sea así tanto. Y en todas las ocasiones siempre tenía presente eso. Cada vez que me enviaba un documento y el documento tenía cierto formato, todo estructurado, bien bonito, yo siempre le preguntaba a la gestora si quería que el formato sea como el formato original o vertical. Y ella se encargaba de preguntarle al cliente si deseaba de esa u otra forma y ella me lo comunicaba. Una vez que ella se comunicaba conmigo yo ya empezaba a hacer la traducción.