



Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Licenciatura en Comportamiento Organizacional

28-0004 Seminario de Graduación

**Tema**

**Perfil laboral de los intérpretes de español**

Profesora:

Vanessa Zamora González

Estudiante:

Ana Belén Madrigal Amador

San José, 4 de agosto del 2015

## Resumen

El estudio pretende construir un perfil laboral que defina las características técnicas y emocionales de los intérpretes de español de la Zona Franca de Heredia. El problema de investigación es ¿qué clase de individuos requiere actualmente el mercado laboral para suplir la demanda de intérpretes, resaltando las habilidades técnicas y blandas necesarias para cumplir con el puesto de trabajo?

El objetivo general es conocer el perfil laboral de intérpretes de español de la Zona Franca de Heredia Costa Rica en el 2015, los objetivos específicos son Identificar las competencias vinculadas a las competencias blandas y duras que los intérpretes de español y establecer el grado de adaptación que los intérpretes de español requieren.

Los resultados presentados por los intérpretes de español en el área técnica son el uso de capacidades como la memoria de trabajo, el procesamiento lingüístico incluye los conocimientos a nivel léxico, a nivel sintáctico y a nivel de discurso del idioma español e inglés, la regulación de la interferencia fonológica y el control atencional en la conversación. Las habilidades blandas presentes son la capacidad de adaptación y apertura mental, la resolución de problemas a corto plazo, saber escuchar y contar con una comunicación óptima, la independencia laboral, el bagaje cultural y la empatía.

El intérprete costarricense cumple a cabalidad con los requerimientos de las transnacionales, pero a la vez necesita mejorar en el área del liderazgo y la adquisición de un tercer idioma, lo que les permitirá conseguir mejores oportunidades de empleo.

La tesis procura presentar una opción de empleo atractiva que no se encuentra incluida entre las ofertas académicas de los estudios superiores, como una solución frente a la alta tasa de desempleo que acecha al adulto joven actualmente en Costa Rica.

## Abstract

The investigation pretends to build a job profile defining the technical and emotional features of the Spanish interpreters by La Zona Franca de Heredia. The research question is ¿what kind of individuals currently requires the job market to meet the demand for interpreters, highlighting the technical and soft skills necessary to get the job?

The overall objective is to know the job profile of Spanish interpreters Zona Franca de Heredia Costa Rica in 2015, the specific objectives are to identify the expertise related to soft and hard interpreters of Spanish skills and establish the degree of adaptation Spanish interpreters required.

The results presented by Spanish interpreters in the technical area were using skills such as working memory, language processing knowledge includes a lexical level, syntactic level and at the level of Spanish language and speech English, regulation of phonological interference and attentional control in the conversation. Soft skills are presents adaptability and open-mindedness, resolution of problems in the short term, to listen and to have optimal communication, job independence, cultural background and empathy.

The Costa Rican interpreter fully complies with the requirements of multinationals, but also needs to improve in the areas like leadership and the acquisition of a third language, allowing them to get better job opportunities.

The thesis seeks to present an attractive employment option is not included among the academic offerings of higher education, as a facing high unemployment that haunts the adult currently in Costa Rica solution.

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                              | <b>1</b>  |
| <b>CAPÍTULO I</b>                                | <b>2</b>  |
| ANTECEDENTES                                     | 2         |
| JUSTIFICACIÓN                                    | 6         |
| PROBLEMA   | 7         |
| PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN                        | 7         |
| OBJETIVOS  | 7         |
| <i>Objetivo general</i>                          | 7         |
| <i>Objetivos específicos</i>                     | 8         |
| HIPÓTESIS  | 8         |
| ALCANCES   | 8         |
| LIMITACIONES                                     | 8         |
| <b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>                 | <b>9</b>  |
| DEMANDA LABORAL                                  | 9         |
| PERFIL DEL INTÉRPRETE DE IDIOMAS                 | 21        |
| <b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO</b>           | <b>26</b> |
| TIPO DE INVESTIGACIÓN                            | 26        |
| OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES              | 26        |
| POBLACIÓN  | 29        |
| MUESTRA  | 29        |
| INSTRUMENTO                                      | 29        |
| <b>CAPÍTULO IV ANÁLISIS</b>                      | <b>29</b> |
| <b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> | <b>44</b> |
| CONCLUSIONES                                     | 44        |
| RECOMENDACIONES                                  | 45        |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>                | <b>47</b> |
| <b>ANEXOS</b>                                    | <b>49</b> |
| ANEXO 1 ENCUESTA A LOS INTÉRPRETES DE ESPAÑOL    | 49        |

## Índice de gráficos

|  |    |
|--|----|
| <b>GRÁFICO 1</b> RETROSPECTIVA DEL EMPLEO  | 5  |
| <b>GRÁFICO 2</b> INVERSIÓN EXTRANJERA  | 10 |
| <b>GRÁFICO 3</b> COSTA RICA: CANTIDAD DE EMPRESAS ACTIVAS EN EL RZN 2000-2010        | 11 |
| <b>GRÁFICO 4</b> COSTA RICA: EMPRESAS DEL RZN SEGÚN TIPO DE EMPRESA 2010             | 12 |
| <b>GRÁFICO 5</b> EMPRESAS DE SERVICIOS DE LA RZF                                     | 15 |
| <b>GRÁFICO 6</b> CRECIMIENTO DE EMPLEO   | 20 |
| <b>GRÁFICO 7</b> GÉNERO  | 33 |
| <b>GRÁFICO 8</b> EDAD  | 33 |
| <b>GRÁFICO 9</b> ANTIGÜEDAD  | 34 |
| <b>GRÁFICO 10</b> MEMORIA DE TRABAJO   | 34 |
| <b>GRÁFICO 11</b> CONOCIMIENTO DEL LENGUAJE ESCRITO Y VERBAL DEL INGLÉS Y EL ESPAÑOL | 35 |
| <b>GRÁFICO 12</b> CONOCIMIENTO A NIVEL LÉXICO DE LOS IDIOMAS INGLÉS Y ESPAÑOL        | 35 |
| <b>GRÁFICO 13</b> CONOCIMIENTO SINTÁCTICO  | 35 |
| <b>GRÁFICO 14</b> CONOCIMIENTO A NIVEL DEL DISCURSO                                  | 36 |

|   |    |
|---|----|
| <b>GRÁFICO 15 REGULACIÓN DE LA INTERFERENCIA FONOLÓGICA</b>     | 37 |
| <b>GRÁFICO 16 CONTROL ATENCIONAL</b>                            | 37 |
| <b>GRÁFICO 17 CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN Y APERTURA MENTAL</b>     | 38 |
| <b>GRÁFICO 18 RESOLVER PROBLEMAS EN CORTO TIEMPO</b>            | 38 |
| <b>GRÁFICO 19 ACTUAR BAJO ESTRÉS</b>                            | 39 |
| <b>GRÁFICO 20 ESCUCHA Y COMUNICACIÓN ORAL</b>                   | 39 |
| <b>GRÁFICO 21 DICCIÓN</b>                                       | 40 |
| <b>GRÁFICO 22 INDEPENDENCIA</b>                                 | 40 |
| <b>GRÁFICO 23 AMPLIO BAGAJE CULTURAL</b>                        | 41 |
| <b>GRÁFICO 24 CLARIDAD DE PENSAMIENTO</b>                       | 41 |
| <b>GRÁFICO 25 CONOCIMIENTO DE LOS SUCEOS MUNDIALES ACTUALES</b> | 42 |
| <b>GRÁFICO 26 EMPATÍA</b>                                       | 42 |
| <b>GRÁFICO 27 TRABAJO EN EQUIPO</b>                             | 43 |
| <b>GRÁFICO 28 LIDERAZGO</b>                                     | 43 |
| <b>GRÁFICO 29 DOMINIO DE UN TERCER IDIOMA</b>                   | 44 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| <b>TABLA 1 EMPLEOS</b>  | 13 |
| <b>TABLA 2 SUBSECTORES Y EMPLEO</b>   | 16 |
| <b>TABLA 3 PLAZAS DE LA REGIÓN DE LA ZONA FRANCA Y EL EMPLEO</b>                        | 16 |
| <b>TABLA 4 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS</b>  | 17 |
| <b>TABLA 5 COMPONENTES TÉCNICOS Y HABILIDADES BLANDAS DE LOS INTÉRPRETES DE ESPAÑOL</b> | 27 |

## Introducción

“El mercado laboral de Costa Rica cumplió en el primer trimestre del 2015, un año de estar estancado: el desempleo se mantiene alto y la cantidad de personas ocupadas no muestra variaciones significativas”, según la Encuesta Continua de Empleo ECE (Rodríguez, 2015, p.17A).

De acuerdo con el INEC, “la fuerza del trabajo del país se frenó en 2,2 millones de personas” (Rodríguez, 2015, p.17A).

Los especialistas indican que la situación actual laboral de Costa Rica vislumbra un panorama que dificulta la búsqueda de empleo ante el débil crecimiento económico, lo que trae como consecuencia la ausencia de desarrollo del mercado laboral.

Por lo tanto, se pretenden descubrir los nichos de trabajo que requieren una alta demanda de personal calificado como una fuente de empleo para las futuras y actuales generaciones de trabajo de Costa Rica.

La Zona Franca de Heredia, sobre todo el sector de servicios, se postula como una región que ha aumentado considerablemente la contratación de personal y su crecimiento continúa frente a otros sectores que han quedado estancados o disminuyeron su requerimiento.

La llegada de las transnacionales a Costa Rica produjo un mercado laboral para las personas bilingües, principalmente en el idioma inglés, y se abre la posibilidad de empleos que no cuentan con una carrera universitaria o técnico académico en el país como lo son los intérpretes de español.

La investigación presenta un paradigma positivista, un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transaccional descriptivo del perfil laboral de los intérpretes de español que aspira dar a conocer las facultades técnicas y las habilidades blandas que tienen los intérpretes de español de la Zona Franca de Heredia en el 2015.

# Capítulo I

## Antecedentes

Los traductores e intérpretes han existido desde el origen de las lenguas. La comunicación de los pueblos de diferentes regiones se llevó a cabo por individuos capaces de entender y descifrar más de una lengua.

Las primeras traducciones del griego al latín fueron los pasos iniciales de una actividad que había tenido en las altas culturas una gestión larga y dificultosa (Vega Cernuda, 2015).

El Renacimiento es una época que incide sobre la traducción y una serie de hechos sociales, políticos y civiles lo convierten en un factor de gran relevancia para la fecha hasta convertirse en una cuestión de Estado, es decir política (Vega Cernuda, 2015).

El mercado laboral para intérpretes y traductores ha cambiado desde sus inicios, en la actualidad ya no solamente se encarga de traducir libros, lo que en un inicio fue una de sus principales actuaciones en la humanidad, sino que se dedica a los ámbitos más diversos desde el Gobierno hasta las empresas privadas, abarcando la traducción de libros, documentos legales, empresariales, informales hasta la interpretación de conversaciones, por lo que ocupan puestos muy diversos en el ámbito empresarial, médico, ambiental, legal, internacional, entre otros.

Se aborda el mercado laboral de los intérpretes desde un marco internacional, específico de cada país, hasta la situación en Costa Rica.

A continuación se muestra la visualización del mercado laboral de los traductores intérpretes a nivel de Sudamérica, Centroamérica y Europa.

Universia Chile (2012), una entidad privada sin ánimo de lucro, constituida por 1232 instituciones de educación superior de Iberoamérica, determinó que el campo laboral para intérpretes y traductores tiene una

empleabilidad que llega al 61,9 % al año de egresados, aunque llega hasta el 70,5 % al contar con el segundo año.

Respecto al salario, una vez incorporados al mercado laboral, los traductores se encuentran entre las rentas promedios de los profesionales chilenos. Esto es entre 410 mil pesos mensuales con un año de experiencia y puede ascender a 571 mil para los que cumplan cinco años de contrato (Universia de Chile, 2012).

El campo laboral abarca desde embajadas y representaciones diplomáticas, pasando por empresas de los más variados rubros, hasta compañías especializadas en traducción (Universia de Chile, 2012).

*Language Line Solutions* se instala en el 2008 en México. Originalmente pensó en contratar 25 personas, pero en el 2010 empleó a más de 200 personas. Ser intérprete en *Language Line* es catalogado como un trabajo atractivo para aquellas personas que no pueden trasladarse al lugar de trabajo o que se encuentran realizando estudios, por la facilidad de trabajar desde cualquier ubicación y a diferentes horarios (Business Wire, 2010).

Perucca (2010) publicó en el periódico *Le Monde*, Francia, un artículo que hace referencia a la amenaza existente para las instituciones internacionales por la escasez de intérpretes para los próximos años. El 40 % de los intérpretes de planilla (600 personas) en todos los idiomas se retiran dentro de 10 años, según Benedetti, director general de la Dirección General de la Interpretación de la Comisión Europea. La competencia por atraer a estos profesionales es muy dura y la gran mayoría se decide por empresas privadas.

La Comisión Europea tiene previsto contratar a 200 franceses intérpretes de idiomas durante la próxima década. La tendencia de contratación es la misma para muchos países de la Unión, para intérpretes en italiano, alemán, holandés y especialmente inglés que experimenta la escasez más grave (Perucca, 2010).

Costa Rica muestra un estancamiento a nivel laboral con un desempleo cercano al 10 %, producto del atasco económico que atraviesa. La poca inversión en el país ocasiona la paralización en la creación de nuevos empleos, lo cual promueve que las personas que tienen trabajo lo conserven a pesar de las

condiciones por la inestabilidad laboral y se mantenga el porcentaje de desempleo.

“El bajo crecimiento de la economía del país genera menos empleo formal y un aumento del empleo informal. Es lógico que la persona que se quedó sin trabajo, en un mercado laboral reprimido, busque un empleo autogenerado de subsistencia”, según el director del Observatorio de Desarrollo de la Universidad de Costa Rica, Pablo Sauma (Rodríguez, 2015, 15A).

Con respecto a la oferta y demanda del mercado; por un lado, se encuentra una sobresaturación y, por otra parte, existe la ausencia de profesionales capaces de cubrir las demandas de las empresas. Ronald Jiménez, citado por Barrantes (2015), presidente de la Uccaep, habla sobre la demanda de técnicos:

[...] es necesario aumentar la cantidad de graduados en técnicos, en las áreas que el país requiere, que tienen que ver con las tecnologías e idiomas. La cifra actual de graduados es insuficiente es urgente trabajar en fortalecer la educación técnica del país (p.4A).

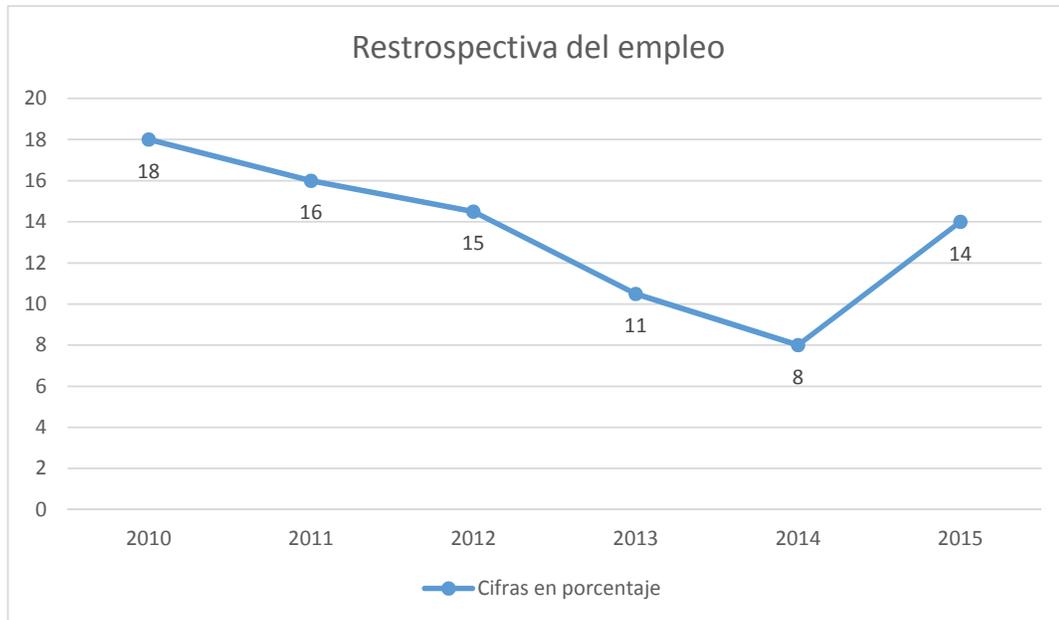
A nivel profesional, los estudiantes de las carreras que encuentran trabajo apenas dejan las aulas son economistas, ingenieros, enfermeras, contadores, archivistas, imagenólogos y estadísticos. Las disciplinas con el panorama más difícil son Criminología, Relaciones Internacionales, Terapia Respiratoria, Geografía, Ciencias Políticas, Teología y Enseñanza de Psicología y Filosofía (Castillo y Agüero, 2015).

La Ingeniería en Software se establece como la carrera con mayor demanda en el país, seguida de la necesidad de personal que domine un tercer o cuarto idioma, donde las empresas se interesan en contratar principalmente bachilleres universitarios, técnicos o diplomados (Vargas, 2015).

Barrantes (2015) publicó en La Nación la situación del 2015 con respecto a la demanda laboral en Costa Rica, dice que la especialización, el manejo de tecnologías y de un segundo idioma aumentan las posibilidades de conseguir cupo en el mercado laboral, según el Consejo Nacional de Rectores Conare.

Aunque se vislumbran mejoras en la contratación en los meses de julio, agosto y setiembre, los sectores que más contratarán serán construcción, manufactura y transportes. Manpower<sup>1</sup> asegura que la expectativa de empleo mejorará en un 14 %, los cálculos se hicieron basándose en las expectativas para la empresa privada (Cordero, 2015)

**Gráfico 1 Retrospectiva del empleo**



**Fuente: Manpower, 2015**

Contraria a la opinión de Manpower, los comentarios de los empresarios es escéptica sobre los resultados presentados. Guillermo Carazo, presidente de la Cámara de Costarricense de la Construcción, afirma "que lo que se ha exhibido es una disminución de casi el 10% en los metros cuadrados tramitados ante el Colegio Federado de Arquitectos e Ingenieros entre mayo y abril del 2015" (Cordero, 2015, p.18A).

Aunque muchos sectores laborales sufren estancamiento o caída en la generación de empleo, existen otras zonas que continúan en crecimiento paulatino de su fuerza laboral; las empresas multinacionales ubicadas en la Zona Franca del país siguen contratando y aumentando la cantidad de empleados.

<sup>1</sup> Tendencia nacional, tercer trimestre de cada año.

El sector industrial de Call Centers en Costa Rica sigue un rápido crecimiento y reconocimiento mundial como líder en BPO<sup>2</sup> y comparte servicios centrales. Las empresas que deciden externalizar o establecer operaciones de call centers en Costa Rica disfrutan de las ventajas de un alto nivel de educación, mano de obra bilingüe, con un costo comparable laboral de EE.UU del 28%. Los potenciales ahorros generados por los incentivos tributarios locales y estructuración tributaria internacional ofrece importantes beneficios financieros (CRC, 2015, p.1).

El ingreso de las multinacionales atraídas por las ventajas de la Zona Franca y la apertura comercial con Estados Unidos desde el 2000, trajo consigo empleos que exigen el manejo del inglés con unos estándares de calidad muy altos.

La carrera de interpretación no existe en Costa Rica, surge bajo la necesidad de las trasnacionales que requieren este tipo de personal, el cual tiene como único requisito un dominio avanzado de otro idioma que le permita interactuar con personas de su lengua materna y del idioma extranjero, como intermediarios en diferentes entornos sociales.

Por lo tanto, los intérpretes son empíricos y formados por las empresas en cuestión de unas cuantas semanas de entrenamiento. Así, se abre campo en el mundo laboral una fuerza de trabajo emergente y en continuo ascenso, por la facilidad de integración y la flexibilidad de horarios que ofrece. Algunos lo toman como un trabajo permanente, mientras otros lo utilizan como un escalón en el ascenso laboral debido a que el único requisito indispensable es el dominio del idioma inglés.

## Justificación

Las empresas ubicadas en la Zona Franca son una gran fuente de empleo, que se encuentra constantemente en crecimiento. “Se reportaron 58.012 empleos generados en el año 2010” (Gamboa & Calderón, 2011, p.22).

---

<sup>2</sup> *Business Process Outsourcing.*

Al ser un lugar que requiere personal periódicamente, muchas personas están interesadas en conocer más acerca de las empresas y del personal que se busca en las ferias de empleo.

El estudio pretende construir un perfil que defina las características técnicas y emocionales que requieren los intérpretes de español solicitados por las multinacionales de la Zona Franca de Heredia.

La finalidad es proveer las características principales de los colaboradores, con el fin de presentar una propuesta de empleo que ofrece el área de la interpretación, frente al desempleo que asedia a la población adulta de Costa Rica.

## Problema

Actualmente se encuentra un desequilibrio en el mercado laboral, se pueden observar profesiones u ocupaciones saturadas, mientras otras tienen un déficit de personal según las empresas.

La globalización y la interacción con diferentes países modifica el ámbito laboral, por lo que la demanda de determinado tipo de individuos con características de interpretación que permitan la interacción entre las organizaciones se convierte en una opción de empleo.

La pregunta actual es: ¿Qué clase de individuos requiere actualmente el mercado laboral para suplir la demanda de intérpretes, resaltando las habilidades técnicas y blandas necesarias para cumplir con el puesto de trabajo?

## Pregunta de investigación

¿Cuál es el perfil laboral requerido para intérpretes de español de la Zona Franca de Heredia en Costa Rica en el 2015?

## Objetivos

### Objetivo general

Conocer el perfil laboral de intérpretes de español de la Zona Franca de Heredia Costa Rica en el 2015.

## Objetivos específicos

Identificar las competencias vinculadas a las competencias blandas y duras que los intérpretes de español requieren para incorporarse al mercado laboral con el fin de confeccionar un perfil de las características que poseen los intérpretes en el mercado actual.

Establecer el grado de adaptación que los intérpretes de español requieren para satisfacer el mercado laboral con el propósito de descubrir las mejoras necesarias para ser competitivos laboralmente.

## Hipótesis

Las instituciones educativas brindan acceso a las carreras o técnicos que son atractivos en el mercado laboral, sin embargo hay un gran vacío en la educación como intérprete, por lo que la presente investigación permite revelar los requisitos necesarios para ingresar a este sector laboral.

## Alcances

El estudio describe el perfil de intérpretes de español en el cual se encuentra interesado las empresas de la Zona Franca de Heredia, abarcando desde las habilidades blandas, las habilidades técnicas y los nuevos requisitos de las multinacionales.

## Limitaciones

Las limitaciones de la investigación se encuentran relacionadas con la muestra, la calidad de las respuestas de la muestra seleccionada y los cambios vinculados con el contexto empresarial.

La investigación contará solo con intérpretes de una parte de la organización y del país, por lo que la muestra será homogénea.

Los individuos pueden estar iniciando como intérpretes en español, por lo que su conocimiento acerca del mercado laboral es limitado.

La fidelidad y veracidad de los datos, al evaluarse bajo componentes subjetivos.

Los requisitos de las empresas acerca de las características de los intérpretes de español pueden cambiar constantemente de acuerdo a las necesidades fluctuantes del mercado.

## **Capítulo II Marco teórico**

### **Demanda laboral**

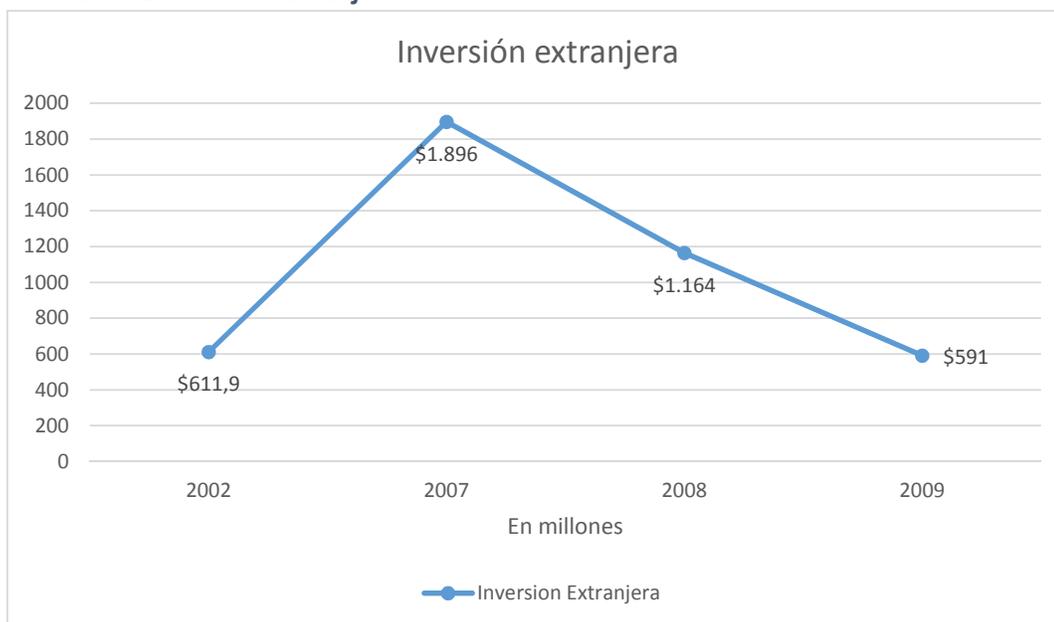
#### **Economía laboral en Costa Rica**

El país comienza a desarrollar en 1986 una estrategia de desarrollo con una mayor inserción de la economía costarricense en el mercado mundial, por medio de la promoción de las exportaciones y una reducción del proteccionismo.

El modelo actual presenta las siguientes características:

- Entre las principales debilidades, está la falta de articulación entre la apertura comercial y la diversificación productiva con el resto del sistema, lo que ha provocado que el crecimiento promedio per cápita mantenga un promedio de 4 % en el periodo 2004-2007.
- El sector exportador tiene el problema de concentración de la oferta exportable, debido a que el 6,5 % de las empresas realizan el 80 % de ventas al exterior, 52 % proviene de Zonas Francas y de ellas el 93 % son empresas de capital extranjero. Tan solo 14 países absorben el 81,8 % de las exportaciones.
- El país alcanzó un nivel alto de inversión extranjera que ha ido disminuyendo con el paso de los años (Weller, 2010, p.15).

**Gráfico 2 Inversión extranjera**



**Fuente: UNCTAD<sup>3</sup>, 2010**

El mercado laboral se encuentra lleno de opciones laborales cada una con sus características y funciones respectivas, unas resultan más atractivas que otras para los reclutadores, dependiendo de la demanda y de que tan cotizado sea el empleado.

Según el Diccionario de Términos Económicos y Financieros (2015), la demanda de trabajo es la "demanda del factor trabajo que tienen las sociedades con arreglo a la producción que desean realizar y en el tiempo que desean hacerlo".

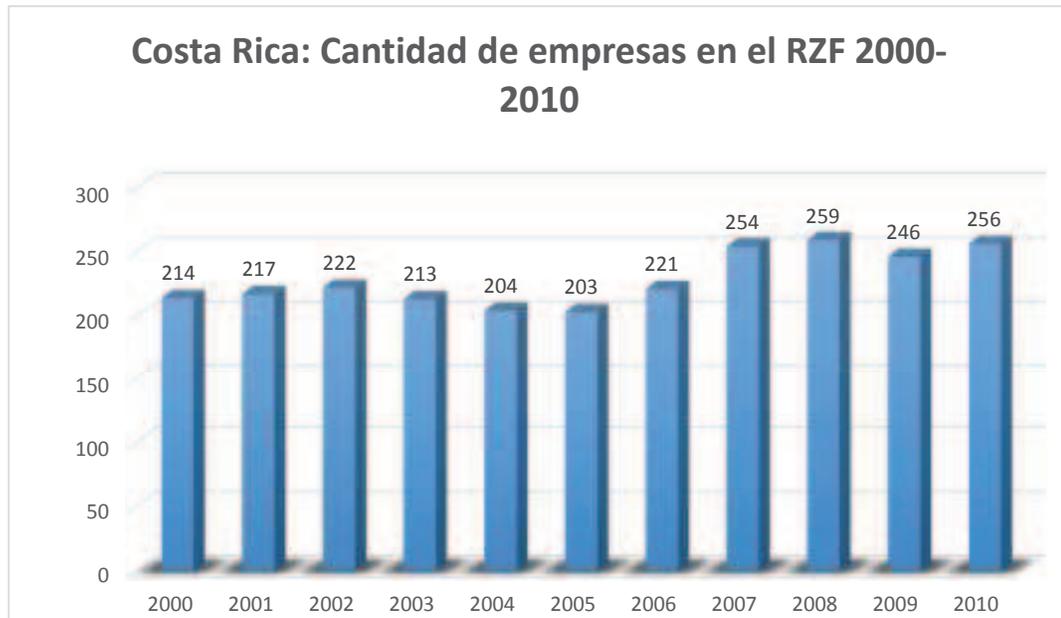
El empleo se encuentra sujeto a múltiples variables, los cambios tecnológicos, las estrategias empresariales y la creciente deslocalización, operalización productiva, provocan que el conocimiento de los trabajadores se vuelva rápidamente obsoleto si no tienen una correcta orientación educativa que les permita mantenerse en el mercado (Weller, 2010).

<sup>3</sup> Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo.

## Régimen de la Zona Franca<sup>4</sup>

Contabilización de las empresas desde el año 2000, las cuales han sido constantes manteniéndose. A partir del 2007 hubo un crecimiento considerable, para el año 2009 operaban 256 empresas en RZN.

Gráfico 3 Costa Rica: cantidad de empresas activas<sup>5</sup> en el RZN 2000-2010



Fuente: PROCOMER, 2011

La distribución de actividad de las 256 empresas, aquellas dedicadas a servicios, obtuvieron un porcentaje alto (47 %), debido al amplio crecimiento promedio anual que han experimentado desde el año 2000 (13 %), seguido de las de eléctrica y electrónica (14 %). Las empresas encargadas de elaborar instrumentos de precisión y equipo médico continúan ganando participación (en el 2010 representan el 9 %) (Calderón & Gamboa, 2011).

Las empresas ubicadas en la RZN han tenido un crecimiento a lo largo de los años, acarreado como consecuencia el aumento de plazas de empleo y a la vez despierta el interés de otras empresas que desean invertir en Costa Rica, como una zona de mano obra calificada. El mayor crecimiento lo obtuvieron las empresas de servicios, entre las que se encuentran servicios de tecnología y soporte técnico, servicios de creación, administración y servicios de tecnología,

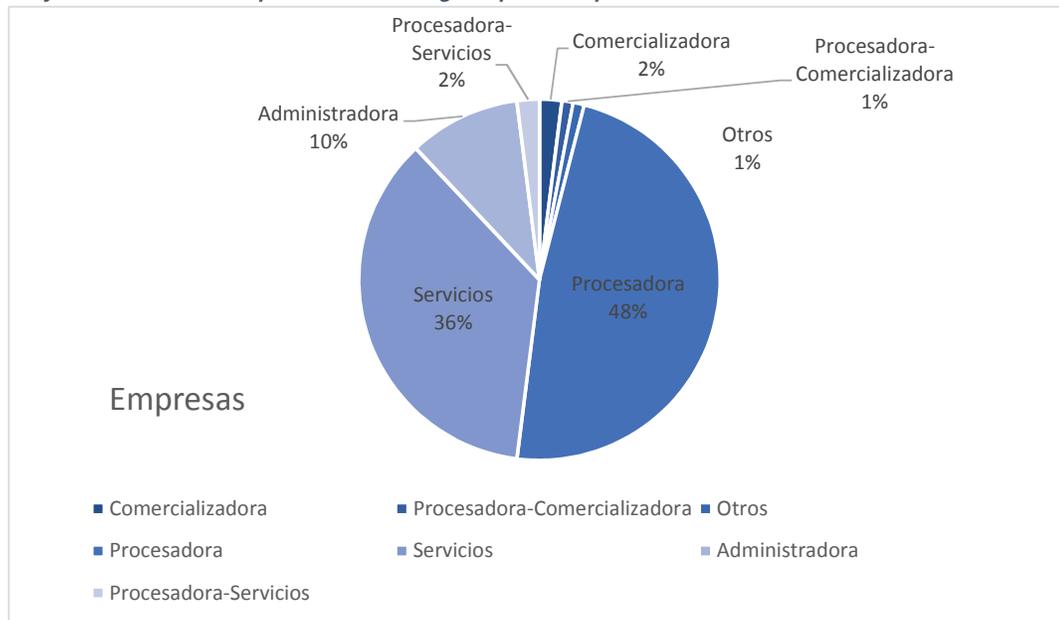
<sup>4</sup> Se utilizarán las siglas RZN para referirse a las Zonas Francas.

<sup>5</sup> Se considera empresa activa aquella a la que le ha sido otorgado el Régimen de Zona Franca y mantiene operaciones durante un año, es decir, realiza exportaciones, importaciones o presenta informes.

servicios de diseño, desarrollo, confección de dibujos técnicos, diseño virtual de piezas para tratamiento odontológico, servicios de investigación de mercados, servicios de selección y reclutamiento de personal para clientes en el extranjero, entre otros servicios.

A continuación una distribución de los tipos de empresas de RZN.

**Gráfico 4 Costa Rica: empresas del RZN según tipo de empresa 2010**



Fuente: PROCOMER, 2011

### Empleo en la RZF

La cantidad de empleos que generan las empresas del servicios, creció desde en el 2010, un 15,5%, con relación al 2009, desde el 2000 ha tenido un crecimiento promedio anual de 35%, datos que revelan lo dinámico que ha sido este sector en el RZN (Calderón & Gamboa, 2011, p.22).

Según la oficina de promoción de inversiones de Costa Rica, la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), el sector de servicios ha sido uno de los principales generadores de empleo en la RZF, originando casi 32.000 empleos directos durante el 2011; de los 34 nuevos proyectos de inversión extranjera, 21 corresponden al sector de servicios (Flores, 2011).

La tabla 1, Empleos, revela la cantidad de trabajadores que se generan según la actividad productiva, ubicación, provincia y categoría, en un lapso desde el 2006 al 2010.

Tabla 1 Empleos

|   | 2006          | 2007          | 2008          | 2009          | 2010          |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Según actividad productiva</b>         |               |               |               |               |               |
| Servicios                                 | 12,361        | 16,699        | 21,740        | 23,880        | 25,592        |
| Instrumentos de precisión y equipo médico | 6,385         | 6,483         | 6,394         | 7,720         | 8,818         |
| Eléctrica y electrónica                   | 10,151        | 9,571         | 8,360         | 7,523         | 7,798         |
| Textiles, confección, cuero y calzado     | 7,955         | 7,959         | 6,574         | 4,257         | 4,121         |
| Alimentaria                               | 3,006         | 3,179         | 3,226         | 2,761         | 2,853         |
| Plástico, caucho y sus manufacturas       | 1,841         | 2,180         | 2,096         | 1,647         | 1,811         |
| Agropecuario                              | 604           | 918           | 1,303         | 1,701         | 1,304         |
| Metal-mecánica                            | 1,051         | 1,183         | 1,200         | 668           | 1,020         |
| Químicos y farmacéuticos                  | 121           | 35            | 103           | 33            | 11            |
| Otros/nd                                  | 1,726         | 1,761         | 1,792         | 2,155         | 2,683         |
| <b>Según ubicación</b>                    |               |               |               |               |               |
| Fuera Parque                              | 17,589        | 15,168        | 14,811        | 13,651        | 13,368        |
| Forum                                     | 4,450         | 6,862         | 9,037         | 9,714         | 9,785         |
| CF Free Zone Park (antiguo Global)        | 5,260         | 5,942         | 6,624         | 7,153         | 8,824         |
| Zeta Cartago                              | 8,731         | 6,156         | 5,548         | 5,405         | 5,618         |
| Metropolitana                             | 4,387         | 7,011         | 5,816         | 4,313         | 5,406         |
| Otros/nd                                  | 4,783         | 8,829         | 10,951        | 12,108        | 15,010        |
| <b>Según provincia</b>                    |               |               |               |               |               |
| Heredia                                   | 20,567        | 24,395        | 24,140        | 23,809        | 27,428        |
| San José                                  | 6,950         | 9,660         | 12,920        | 13,454        | 14,101        |
| Cartago                                   | 9,724         | 7,234         | 6,701         | 6,579         | 6,912         |
| Alajuela                                  | 4,586         | 4,993         | 5,174         | 5,105         | 6,445         |
| Limón                                     | 1,211         | 1,315         | 1,391         | 1,083         | 1,192         |
| Puntarenas                                | 1,359         | 1,272         | 1,091         | 948           | 1,032         |
| Guanacaste                                | 803           | 1,100         | 1,371         | 1,366         | 901           |
| <b>Según categoría</b>                    |               |               |               |               |               |
| Procesadora                               | 31,968        | 32,320        | 30,093        | 27,632        | 29,512        |
| Servicios                                 | 11,327        | 15,602        | 20,476        | 22,770        | 26,534        |
| Procesadora-Servicios                     | 1,250         | 1,367         | 1,403         | 1,228         | 1,238         |
| Administradora                            | 170           | 204           | 406           | 315           | 294           |
| Procesadora-Comercializadora              | 435           | 430           | 365           | 355           | 291           |
| Comercializadora                          | 51            | 46            | 46            | 45            | 142           |
| <b>Total</b>                              | <b>45,201</b> | <b>49,969</b> | <b>52,788</b> | <b>52,344</b> | <b>58,012</b> |

Fuente: PROCOMER, 2010

El sector de servicios es una fuente de empleo que ha crecido y permanece con un crecimiento estable, debido al nacimiento de una mano obra capaz de cumplir con los perfiles requeridos por las empresas internacionales. Costa Rica además tiene una posición geográfica que beneficia a los empresarios al compartir zonas horarias cercanas con el norteamericano, la estabilidad política y los beneficios que presentan para las organizaciones instaurarse en la RZF. Durante el 2008 se instauraron en el país el 50 % de las empresas de servicios actuales; pero debido a la crisis económica a nivel mundial, las empresas se vieron obligadas a buscar mano de obra acorde con las expectativas económicas, es decir, mano de obra extranjera.

El CINDE<sup>6</sup> categoriza a las empresas de servicios de la siguiente manera:

- **Servicios compartidos:** Son un modelo operativo en el cual, una entidad se especializa en brindar un servicio altamente transaccional para distintas unidades de negocios (tanto a lo interno, como a terceras empresas) a fin de estandarizar procesos, mejorar el servicio a los usuarios, evitar la duplicación de esfuerzos entre varias unidades de negocios y reducir costos. Se pueden mencionar las funciones de recursos humanos, finanzas y contabilidad, TI, entre otros.
- **Back office:** Es la parte de las empresas donde se realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y con las cuales el cliente no necesita contacto directo. Por ejemplo: el departamento de informática y comunicaciones que hace que funcionen los ordenadores, redes y teléfonos; el departamento de recursos humanos; el de contabilidad; entre otros.
- **Centro de Contacto:** Comúnmente llamados *call center* o centro de llamadas, son lugares centralizados en donde su objetivo es de recibir o transmitir un gran volumen de peticiones por teléfono. Un centro de llamadas es operado por una empresa para administrar soporte de producto entrante o solicitudes de información de los consumidores. Entre los servicios que se pueden brindar, se encuentran:

---

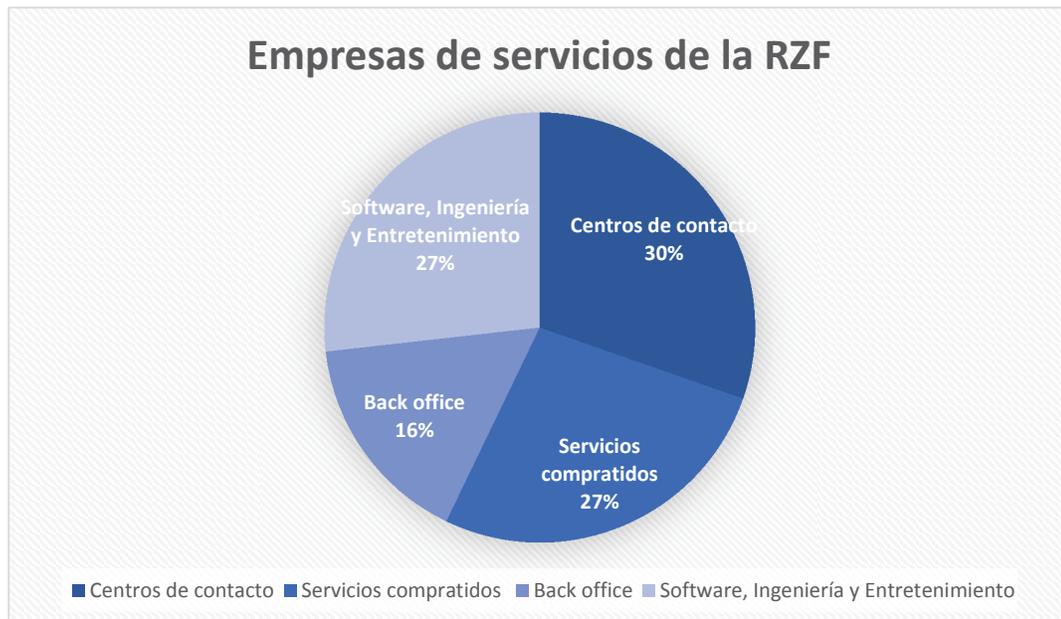
<sup>6</sup> Organización privada, sin fines de lucro, apolítica, declarada de interés público desde 1984 y responsable por la atracción de inversión extranjera directa (IED) a Costa Rica.

*telemarketing*, solicitud de donaciones de caridad o política, cobro de deudas, entre otros.

- **Entretenimiento y media:** Son empresas dedicadas a la animación digital y la producción audiovisual. De acuerdo con la Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación de Costa Rica (CAMTIC), en este grupo de empresas casi la totalidad de su producción está destinada al mercado exterior.
- **Software:** Son empresas que proveen el servicio de mantenimiento, operación diaria y soporte del software usado por el cliente.
- **Ingeniería:** Similares a las anteriores, son empresas transnacionales que se localizan en el país anfitrión para el desarrollo de servicios en ingeniería, diseño arquitectónico, dibujo técnico, entre otros, hacia los mercados y/o la casa matriz (Flores, 2011, pp.10-11).

La RZF alberga alrededor de 56 empresas de servicios para el periodo 1997-2010. A continuación se detalla el porcentaje de la categorización de las empresas de servicio.

*Gráfico 5 Empresas de servicios de la RZF*



Fuente: Elaboración propia, 2015 con base en PROCOMER

Las empresas de servicio se dividen en subsectores, cada subsector tiene cierta cantidad de empresas en funcionamiento, las compras locales que realiza en promedio cada subsector y el empleo promedio que produce.

*Tabla 2 Subsectores y empleo*

| Subsectores                | Cantidad de empresas | Compras locales<br>(Promedio, US\$<br>millones) | Empleo<br>(Promedio) |
|----------------------------|----------------------|---|----------------------|
| Servicios compartidos      | 15                   | 4.9   | 258.0                |
| Entretenimiento y<br>media | 6                    | 0.8   | 139.0                |
| Software                   | 5                    | 0.2   | 36.0                 |
| Ingeniería                 | 4                    | 1.0   | 281.0                |
| Centros de contacto        | 17                   | 1.3   | 265.0                |
| Back Office                | 9                    | 4.7   | 221.0                |
| <b>Total</b>               | <b>56</b>            | <b>4.7</b>                                      | <b>277.0</b>         |

Fuente: Flores, 2011

Las contrataciones de cada organización varía basándose en las necesidades, el crecimiento, la rotación del personal, entre otras variables. A continuación se muestran las contrataciones que se han realizado por las empresas de la RZN desde el 2014; los datos fueron suministrados por la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE).

Se consultó sobre las posibles contrataciones que realizarían las empresas de la Zona Franca de diferentes provincias y tipos de empresas, para determinar un aproximado de la contratación en el transcurso del 2015 en Costa Rica.

*Tabla 3 Plazas de la Región de la Zona Franca y el empleo*

| Empresa                          | Plazas   | Empleos al mes                |
|----------------------------------|--|-------------------------------|
| Zollner Electronics<br>(Cartago) | 250 nuevos empleos<br>en los próximos 2 años       | 10 empleos al mes<br>(aprox.) |
| Brightstar<br>(Heredia)          | 100 empleos para el<br>tercer trimestre del<br>año | 33 empleos al mes<br>(aprox.) |
| Suttle<br>(Alajuela)             | 50 nuevos empleos en<br>los próximos dos<br>meses  | 25 empleos al mes<br>(aprox.) |

|                         |  |                                |
|-------------------------|--|--------------------------------|
| Convergys<br>(San José) | 700 empleos en los<br>próximos 6 meses | 116 empleos al mes<br>(aprox.) |
|-------------------------|--|--------------------------------|

Fuente: Elaboración propia, 2015 con base en EFE, 2014; Arce, 2014

Las empresas instauradas desde el 2000 en adelante en la RZF (momento del ingreso masivo de compañías) han tenido un gran impulso en el sector económico, laboral y social del país, cambiando el modelo económico, donde se busca la inversión extranjera, permitiendo gran cantidad de empleos. Los dos sectores de mayor presencia son las empresas procesadoras y de servicios. De las empresas de servicio, los centros de contacto son los de mayor cantidad, hay 17 empresas; no obstante, las empresas de ingeniería son las que contratan más personal, un promedio de 281 empleos.

### **Demanda laboral de la RZF**

“Ciencias de la vida, manufacturación avanzada y otras industrias y el área de servicio, se mencionan como los sectores que requieren más técnicos actualmente en Costa Rica” (Viquez, 2013). La RZF demanda la formación de técnicos a niveles muy altos para lograr el correcto funcionamiento y se abren nuevos empleos que podrían despertar el interés de los futuros empleados.

*Tabla 4 Requerimientos técnicos*

| Sector                                  | Áreas técnicas requeridas  | Número de técnicos requeridos para satisfacer la demanda (2011-2014) |
|---|--|--|
| Ciencias de la vida                     | Electrónicos, mecánicos, eléctricos, mantenimiento industrial, plástico, maquinado de precisión, calidad   | 5.500  |
| Manufactura Avanzada y otras industrias | Electrónicos, mecánicos, eléctricos, mantenimiento industrial, plástico, maquinado de precisión, Telecom   | 2.250  |
| Servicios                               | Contabilidad: Plataforma SAP, ORACLE, PeopleSoft<br>Conocimientos US GAAP<br>Finanzas<br>Tecnologías de Información<br>Técnicos Centro Contacto<br>Certificaciones CISCO, ITIL, Six Sigma, PMI | 9.000  |

|  |                                  |  |
|--|----------------------------------|--|
|  | Flash/Ajax<br>Diseñadores 2D Y3D |  |
|--|----------------------------------|--|

Fuente: Viquez, 2013

En tan solo cuatro años –del 2006 al 2010–, el salario promedio de un ingeniero de calidad contratado en una empresa de manufactura ubicada en la zona franca se incrementó en más de un 80%. Los gerentes de planta e ingenieros de procesos corrieron con la misma suerte. Entretanto, el personal de call centers como gerentes de área, team leaders y agentes bilingües, experimentaron crecimientos del 50% al 200% en su remuneración, durante el mismo periodo (Brenes Quirós, 2015).

El fenómeno descrito anteriormente es producto de la demanda que se observa en el mercado laboral de la zona franca. El poco personal capacitado para desarrollar tareas específicas dentro de las transnacionales es muy demandado por las empresas privadas, llegando incluso a alcanzar los salarios establecidos por el sector público en el transcurso de cuatro años.

La demanda de personal no es cubierta por la producción de profesionales de las instituciones educativas, tanto a nivel estatal como privado, dejando una brecha muy amplia para satisfacer la demanda establecida por las empresas, lo que ocasiona el aumento de salarios con el objetivo de mantener el personal tan cotizado por las industrias.

Según un estudio elaborado por el *Incae Business School* y la Coalición Costarricense de Iniciativas del Desarrollo (CINDE), citado por Brenes Quirós (2015), se relatan las razones de la escasez de la mano de obra laboral que requieren las empresas transnacionales de la zona franca.

- Se indica que la falta de profesionales con destrezas de valor agregado ha provocado el aumento generalizado en los salarios.
- Sectores de manufactura avanzada y de ciencias de la vida, áreas de mantenimiento industrial, inyección, calibración y microbiología para manufactura carecen de personal con preparación técnica.
- Dificultad en la contratación de ingenieros con postgrados.

- Escasez de colaboradores bilingües<sup>7</sup>.
- Faltantes de personal con conocimientos especializados en tecnologías móviles, software y redes.
- Dos carreras ausentes en el país, pero de alta demanda, dibujante mecánico<sup>8</sup> y diseñador-informático<sup>9</sup>.

La dificultad de obtener el personal necesario compite constantemente con la alta rotación de personal presente en las empresas.

El estudio del INCAE y el CINDE establece altas tasas de rotación. El sector de servicios alcanza porcentajes de 65 %; dentro de este campo los *call centers* reportan la mayor cantidad de salidas, las cuales se deben en su mayoría por motivos personales de los empleados. Le sigue la industria manufacturera con un 40 %, del cual el 29 % es aquella generada por renuncia, es decir, rotación no deseada (Brenes Quirós, 2015).

De acuerdo a las proyecciones del estudio, en el periodo 2012-2016, el empleo generado por las compañías de la Zona Franca oscilaría entre 10.500 y 24.000 posiciones. La gran mayoría (17.000) la abarcaría el sector de servicios (Brenes Quirós, 2015).

La distribución del empleo de la Zona Franca se divide de la siguiente manera.

---

<sup>7</sup> Aunque las compañías reconocen que hoy es más fácil conseguir talento, aún perciben cierto obstáculo para encontrar la característica en varios puestos.

<sup>8</sup> Especialista en planos de máquinas y aparatos mecánicos.

<sup>9</sup> Habilidades de diseño creativo y programación en computadora.

Gráfico 6 Crecimiento del empleo



Fuente: Elaboración propia 2015, con base en Brenes Quirós, 2015

Lograr satisfacer la demanda representa un reto para las instituciones educativas de Costa Rica. La investigación de INCAE y CINDE plantean:

[...] mientras se continúe con las tendencias actuales de crecimiento en cuanto al número de graduados. Se proyecta que la cantidad de total de egresados graduados aumentaría aproximadamente 33.000 en el 2010 a cerca de 42.000 en el 2016. Se estarían graduando unos 15.000 nuevos ingenieros y alrededor de 14.000 profesionales en ciencias básicas (Brenes Quirós, 2015).

El estudio de INCAE y CINDE detectó brechas en:

- **Soft Skills:** Habilidades no técnicas de comunicación oral, trabajo en equipo y liderazgo de proyectos.
- **Idiomas:** Solo 11,1 % de la fuerza laboral domina el inglés. Se requieren terceras lenguas como francés, alemán y portugués.
- **Certificaciones:** Compañías buscan títulos transversales como las del *Project Management Institute*.
- **Destrezas técnicas:** Se requieren especialistas en plataformas móviles (iOS, Android) y software (Brenes Quirós, 2015).

## Perfil del intérprete de idiomas

Yudes Gómez (2010) define intérprete de la siguiente manera:

[...] es una actividad de mediación intralingüística que va a cumplir una función comunicativa en un contexto multilingüe formado por grupos que no comparten un mismo lenguaje. La traducción incluye tareas y submodalidades de traducción<sup>10</sup> y las tareas y submodalidades de interpretación<sup>11</sup> (p. 31).

La interpretación es una forma de traducción en la que el intérprete recibe auditivamente un mensaje en un idioma que debe ser producido verbalmente en cuestión de segundos a otro idioma, no solo en palabras, sino también en semántica; por lo tanto, el mensaje debe ser descodificado y recodificado. A diferencia de la traducción que tiene un tiempo prolongado para realizarse, los intérpretes requieren procesos cognitivos capacitados para procesar la información en tiempos más reducidos (Yudes Gómez, 2010).

Traducción e interpretación es una profesión que faculta al individuo en el dominio de dos idiomas, a tal punto de poder manipular dos sistemas lingüísticos.

### **Tipos de interpretación**

Basado en la modalidad de lenguaje implicada.

- A. Lenguas habladas.
- B. Lenguas de signos o para sordos.

Basado en criterios de direccionalidad

- A. La interpretación directa<sup>12</sup>: Realizada desde la segunda lengua del intérprete hacia su lengua materna.
- B. La interpretación inversa<sup>13</sup>: Realizada desde la lengua nativa hacia su segunda lengua.

Basado en los criterios temporales o el modo de trabajo

---

<sup>10</sup> En las que el traductor parte de un texto escrito.

<sup>11</sup> En las que el profesional parte de un discurso oral.

<sup>12</sup> También es conocida como hacia atrás o pasiva.

<sup>13</sup> También es conocida como hacia adelante o activa.

- A. La interpretación consecutiva (IC): Se caracteriza por alternar los periodos de escucha y producción del mensaje<sup>14</sup>.
- a) Semiconsecutiva o bilateral: El orador hace paradas intermedias durante la producción del discurso, de forma que el intérprete solo recibe fragmentos parciales y comienza la interpretación sin disponer de toda la información. Se hace con dos a tres personas.
  - b) Susurrada o chuchotage: El intérprete produce lo que va diciendo el orador en voz baja, se realiza en pequeñas reuniones o grupos con guía turístico.
- B. La interpretación simultánea (IS): Los periodos de escucha y producción no se alternan, sino que se solapan (Yudes Gómez, 2010, pp.33-34).

### **Procesos cognitivos implicados en la Interpretación**

Comprender y traducir un diálogo entre dos o más individuos requiere de capacidades cognitivas que les permitan retener el mensaje original y transformarlo sin perder su significado inicial.

“Entran en juego una serie de procesos y subprocesos cognitivos de comprensión, reformulación y producción del discurso” (Yudes Gómez, 2010, p.57).

De acuerdo a la psicología cognitiva, se evalúan los procesos lingüísticos, de memoria y atencionales de la interpretación.

### **Memoria de trabajo**

Es un sistema que permite la comprensión y representación mental del entorno inmediato, el almacenamiento de información, la adquisición de nuevos conocimientos, además de la formulación, asociación y actuación sobre metas presentes, proporciona una conexión entre percepción, memoria a largo plazo y acción (Yudes Gómez, 2010, p.58).

La demora temporal entre la recepción del mensaje y el comienzo de la producción por parte del intérprete comprende un periodo que varía desde los 2-

---

<sup>14</sup> El intérprete situado junto a sus oradores, escucha el discurso y una vez que ha sido pronunciado comienza su producción en la lengua meta.

3 segundos o de 4-5 palabras, dependiendo de las lenguas implicadas y la diferencia que exista entre la estructura morfológica y sintáctica de ambas (Yudes Gómez, 2010).

Una variable destacada en la interpretación es la experiencia que adquiere el individuo en el manejo de las lenguas. El ser humano tiene la capacidad de adquirir estrategias que le permiten evitar el tiempo que necesita para transferir las palabras de un idioma a otro.

Algunas estrategias utilizadas por los intérpretes pueden ser: la capacidad de reformular el mensaje sin necesidad de oír toda la información conocida como anticipación y la captura intuitiva del sentido del discurso (Yudes Gómez, 2010).

Estudios han demostrado que aunque con la experiencia los intérpretes no adquieren la capacidad de aumentar la memoria de trabajo, pero logran utilizarla de una manera más eficiente. (Yudes Gómez, 2010).

### **Procesamiento lingüístico**

Los intérpretes requieren conocer las lenguas verbales y escritas en el nivel léxico, sintáctico y de discurso.

El conocimiento léxico está ligado al formato de presentación de la información que recibimos, representa las propiedades de las palabras<sup>15</sup> por lo que va a facultar para reconocer palabras aisladas y seleccionar su significado. El conocimiento sintáctico, ligado a la comprensión gramatical, vamos a poder recuperar las propiedades morfológicas<sup>16</sup> de las palabras. A nivel del discurso va a permitir la integración de las proposiciones sucesivas extraídas durante el procesamiento oracional para formar una representación coherente del discurso (Yudes Gómez, 2010, pp.64-66).

### **Regulación de la interferencia fonológica en tareas de interpretación**

---

<sup>15</sup> Ortográficas, fonológicas, gramaticales y propiedades semánticas básicas.

<sup>16</sup> Género, número, tipo de palabra, entre otros.

La tarea de los intérpretes se encuentra proclive a procesos de interferencia fonológicos, es decir la interferencia fonológica puede ocurrir en el transcurso de la memoria de trabajo o en alguno de los procesos cognitivos, comentados anteriormente.

Los intérpretes utilizan diferentes técnicas para evitar las interferencias fonológicas, como lo es prestar más atención a lo que se escucha que a su traducción; esa capacidad se adquiere con la práctica y la experiencia, pasando del proceso de traducción que realizan a una función automática por lo que no requiere de su total atención, mientras se concentran en el mensaje que están escuchando (Yudes Gómez, 2010, p.75).

“Por otro lado, no necesitan del repaso subvocal<sup>17</sup> como otras personas, lo que evita la interferencia fonológica ante el choque entre su producción y la producción del mensaje que se está escuchando” (Gómez, 2010, p.77).

### **Control atencional**

Se define como "mecanismo central implicado en la selección de información de entre una multitud de estímulos que llegan a nuestros sentidos en un momento dado, por medio del uso de procesos automatizados" (Gómez, 2010, p.80).

### **Habilidades blandas**

Según Mora (2015), las cualidades esenciales para un intérprete son:

- Buen manejo de dos o más idiomas.
- Conocimiento profundo de dos o más culturas.
- Experiencia de vida en el extranjero.
- Capacidad de adaptación a diferentes entornos, ambiente, situaciones, circunstancias y culturas.
- Apertura para saber manejarse en temas que aparentemente van en contra de los valores y la ética del intérprete.
- Curiosidad infinita por la “otredad<sup>18</sup>”.
- Mente ágil, capaz de resolver problemas en un lapso muy corto.

---

<sup>17</sup> Repetir en voz baja lo que se está escuchando para activar la memoria a corto o largo plazo.

<sup>18</sup> Idiomas, culturas, países, costumbres

- Buena memoria a corto y largo plazo.
- Saber actuar bajo actividades de gran estrés.
- Capacidad de escuchar.
- Interés por los idiomas en todas sus expresiones.
- Manejo de la voz, dicción, hablar en público.
- Ser independiente.
- Poder entender y conversar sobre diferentes temas, amplio bagaje cultural.
- Claridad de pensamiento.
- Seguridad en sí mismo.
- Capacidad de reacción.
- Saber conservar la calma.
- Estar al tanto de lo que sucede en el mundo, en todos los ámbitos posibles: cultural, político, deportivo e incluso mundo del espectáculo.
- Empatía.

Aunque se tengan todas las habilidades blandas, se deben complementar esas habilidades o requisitos con una formación técnica que permita obtener la comprensión necesaria para establecer una relación entre los idiomas de forma coherente y sensata con el ambiente circunstancial.

### **Las herramientas del intérprete**

- Análisis del discurso: Se aprende a escuchar y analizar un discurso y a traducir una idea y no una palabra por palabra. Se reafirman los conocimientos lingüísticos de cada idioma que se maneja. Se aprende a hacer un análisis inteligente, sacrificando el contenido, pero conservando los elementos más importantes y también a distinguir un discurso técnico de uno retórico.
- Calidad en la voz: Denotar seguridad y evitar que se escuche la respiración, la duda y el tartamudeo. Utilizar una articulación clara y rítmica, siendo cuidadoso en el timbre de la voz, para que sea agradable para el oyente.
- Concentración: Aprender a aislar los ruidos de fondo y a escuchar, analizar, hablar y escribir en una acción coordinada.

- Comunicación clara y coherente: Pensar en la manera de expresar una idea en la lengua meta. Congruencia: evitar la contradicción para no perder credibilidad (Mora, 2015).

La interpretación requiere de un número de habilidades, unas técnicas y otras ligadas a la personalidad del individuo. Además es indispensable la experiencia como parte de la formación integral, lo que permitirá que el cerebro desarrolle atajos que le posibiliten funcionar de manera integral. Por su parte, los procesos cognitivos y lingüísticos requieren de práctica para poder trabajar en conjunto sin interferencias. Por lo tanto, el intérprete no es el resultado de los estudios y de su personalidad, sino del trabajo en conjunto de lo anterior.

## **Capítulo III Marco metodológico**

### **Tipo de investigación**

Se busca describir la condición laboral para los intérpretes de español, por lo que el estudio se relaciona con la delineación de las características laborales del perfil de contratación.

La revisión bibliográfica indaga en la búsqueda de las habilidades duras y blandas requeridas para el puesto y las demandas de las empresas multinacionales de la Zona Franca.

La investigación posee un paradigma positivista, un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transaccional descriptivo de perfil laboral. Se llevará a cabo un estudio de campo que procura de forma subjetiva enfatizar las destrezas necesarias para ingresar a la sección de la interpretación de idiomas.

### **Operacionalización de las variables**

La investigación presenta una variable: perfil laboral.

El perfil laboral se define como el conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo, relativo con su profesión (Real Academia Española, 2014).

La variable se estudia por medio de la revisión bibliográfica que describe las capacidades con las que cuentan los intérpretes de español para desarrollar su trabajo, así como las capacidades que buscan las empresas trasnacionales en el país para cubrir las vacantes.

Se facilita una lista de componentes técnicos y emocionales para que los entrevistados señalen cuáles son los que utilizan para llevar a cabo su trabajo. Se utiliza la escala de Likert y una parte de respuesta múltiple, para establecer las respuestas.

*Tabla 5 Componentes técnicos y habilidades blandas de los intérpretes de español*

| Componentes técnicos y habilidades blandas de los intérpretes de español |                          |               |                          |            |                       |
|--|--------------------------|---------------|--------------------------|------------|-----------------------|
| Componentes técnicos   |                          |               |                          |            |                       |
| Habilidad  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| Memoria de trabajo   | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |
| Conocimiento del lenguaje escrito y verbal del inglés y español          | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |
| Conocimiento a nivel léxico de los idiomas inglés y español              | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |
| Conocimiento a nivel sintáctico de los idiomas inglés y español          | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |
| Conocimiento a nivel del discurso de los idiomas inglés y español        | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |
| Técnica de regulación de la interferencia fonológica                     | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |
| Control atencional   | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |
| Habilidades blandas  |                          |               |                          |            |                       |
| Capacidad de adaptación y  | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |

|  |          |          |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>apertura mental para manejarse en diferentes entornos, ambientes, situaciones, circunstancias y culturas</b>  |          |          |          |          |          |
| <b>Capaz de resolver problemas en un lapso corto</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Saber actuar bajo actividades de gran estrés</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Capacidad de escucha y comunicación oral adecuada</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Manejo de la voz, dicción</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Independiente</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Poder entender y conversar sobre diferentes temas, amplio bagaje cultural</b>                                 | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Claridad de pensamiento</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Saber conservar la calma</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| <b>Estar al tanto de lo que sucede en el mundo, en todos los ámbitos posibles: cultural, político, deportivo</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| e incluso el mundo del espectáculo  |   |   |   |   |   |
| Empatía   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Trabajo en equipo   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Liderazgo   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Selección múltiple. Marque la cantidad de respuestas necesarias para la pregunta</b> |   |   |   |   |   |
| Dominio de un tercer idioma   | ( ) No ( ) Francés ( ) Alemán ( ) Portugués<br>Otro _____ |   |   |   |   |

Fuente: Elaboración propia, 2015

## Población

La población se encuentra compuesta por intérpretes de español con edades de 18 años en adelante, quienes refieren tener un dominio avanzado del idioma inglés.

Algunos de los colaboradores cuentan con especialidades en determinadas áreas como medicina, legal, empresarial, entre otros temas dependiendo del tipo de dominio del lenguaje y conocimientos que posean, también hay personas que se encargan de interpretar conversaciones generales.

## Muestra

Se tomará una muestra de 50 colaboradores al azar de la región de la Zona Franca de Heredia, que ocupan puestos de intérpretes de español desde diferentes medios de comunicación a través de todas partes del mundo.

## Instrumento

Se les repartirá un cuestionario autoadministrado, de forma física, con las respectivas indicaciones en cada ítem y con una lista de preguntas subjetivas que pretenden numerar las cualidades que poseen y sus carencias.

La herramienta se encuentra en el anexo 1 Encuesta a los intérpretes de español.

## Capítulo IV Análisis

Se realizó una entrevista en la cual se involucró la medición subjetiva de las capacidades técnicas y blandas de los intérpretes de español de la Zona Franca de Heredia.

Aunque la Zona Franca muestra una demografía muy variada, en la entrevista se evidenció la presencia de determinadas características del recurso humano empleado en las trasnacionales, como lo es que más de la mitad de la población es de género femenino, tiene más de un año de laborar como intérprete y cerca de la mitad de los entrevistados son relativamente jóvenes, cuentan con edades entre los 18 a 24 años.

Se llevó a cabo una evaluación de los componentes técnicos, habilidades blandas y requerimientos actuales de las empresas trasnacionales de la Zona Franca de Costa Rica en el año 2015.

Los componentes técnicos tomados en cuenta son el resultado de un estudio bibliográfico en donde se destacan las capacidades necesarias para desarrollar la interpretación de una manera óptima, basada en la psicología cognitiva, mediante la evaluación de los procesos lingüísticos, de memoria y atencionales de la interpretación.

La memoria de trabajo se evaluó por medio de la capacidad de los intérpretes de formular un mensaje sin necesidad de oír toda la información, capacidad utilizada por más de la mitad de los entrevistados.

El procesamiento lingüístico incluye los conocimientos a nivel léxico, a nivel sintáctico y a nivel de discurso del idioma español e inglés. La mayor parte de los entrevistados dicen dominar completamente las complejidades de ambos idiomas en los niveles de composición, comprensión y el diálogo.

La regulación de la interferencia fonológica requiere experiencia y destreza, es una capacidad desarrollada por las diversas partes del cerebro que deben actuar en perfecta sincronía para entablar un enlace entre lo que se dice y lo que se escucha, sin entorpecer ninguna función, solamente catorce personas dicen no contar del todo con la destreza mencionada anteriormente.

La concentración en lo que se escucha por encima de lo que se dice no es una prioridad entre los intérpretes de español, la capacidad es utilizada por menos de la mitad de los entrevistados.

El control atencional en la conversación, es decir prestar la atención a uno de sus sentidos por encima de los demás estímulos del ambiente, es adquirido con

la práctica, se encuentra presente en los intérpretes para poder comprender el mensaje que desean transferir.

Las habilidades blandas son las cualidades necesarias de un intérprete, facultades que pueden desarrollarse de muchas maneras, desde la formación educativa hasta producto de la experiencia laboral; se seleccionaron algunas de ellas como parte de la evaluación subjetiva de los intérpretes de español.

Las habilidades blandas presentes en los intérpretes de español de la Zona Franca de Heredia son la capacidad de adaptación y apertura mental para manejarse en diferentes entornos, ambientes, situaciones, circunstancias y culturas que se enfrentan día tras día al estar en contacto con personas que poseen diferentes criterios y estilos de vida.

También, la resolución de problemas a corto plazo, pues al ser las interpretaciones instantáneas, se tiene un tiempo limitado de reacción que conlleva además la reacción en momentos de estrés.

Además, saber escuchar y contar con una comunicación óptima que permita al intérprete el intercambio del mensaje de forma integral y fiel a las expectativas de los usuarios, así como una correcta dicción que facilite el entendimiento con los clientes.

La independencia al realizar el trabajo bajo una condición personalizada e individual, dependiendo de la conversación, tema, circunstancias, entre otros factores únicos de cada interpretación.

El bagaje cultural posibilita comprender no solo el contexto cultural, sino además la cultura para su correcta interpretación. La claridad de pensamiento permite expresar una idea en la lengua meta.

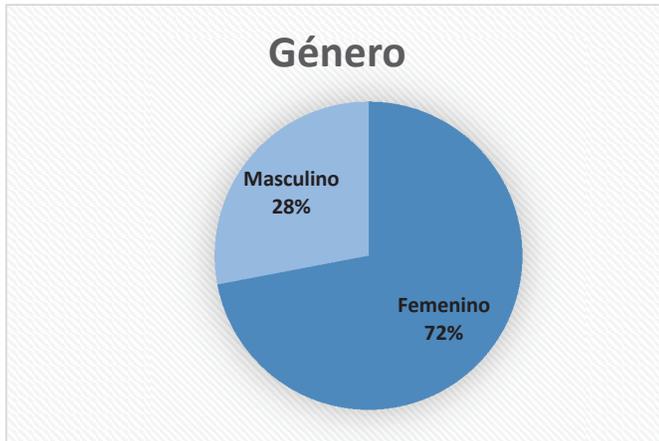
El conocimiento de los sucesos mundiales es una de las habilidades que no se encuentra tan presente en el intérprete, lo que podría deberse a factores relacionados con la educación de cada individuo, al poco tiempo que dedican al saber internacional o al desinterés de los supervisores de fortalecer estos conocimientos.

La empatía demuestra ser una de las fortalezas de los entrevistados, bajo su perspectiva dicen contar con la capacidad de compartir las emociones que expresan y externalizan los clientes durante una conversación.

Una habilidad que buscan las empresas transnacionales es el liderazgo, lo cual es una debilidad que se presenta en los intérpretes, tal vez como resultado del poco trabajo en equipo e interacción que requieren con sus compañeros de trabajo, aunque sí están de acuerdo o totalmente de acuerdo en tener la capacidad de trabajar en equipo, pese a ser un trabajo que se realiza en forma individual. Lo anterior puede deberse a que se encuentran dispuestos a conocer o ayudar a un compañero que necesite su ayuda, pero no cuentan con la capacidad de liderar a un grupo de sus compañeros al no sentir que tienen la destreza requerida.

El dominio de un tercer idioma es uno de los requisitos que se impone a corto plazo para continuar con el empleo. Por lo general, las empresas necesitan un personal políglota principalmente en idiomas como el portugués, alemán y francés; este requisito no se encuentra cubierto en el personal actual, presentando un panorama de escasez de personas con la capacidad de cubrir la demanda requerida, sumado a la presencia de individuos que solo cuentan con el idioma inglés, lo que significa un estancamiento en la adquisición de idiomas por parte del personal.

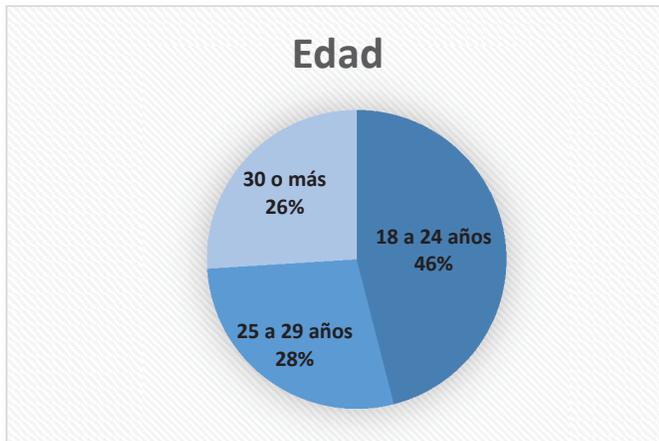
Gráfico 6 Género



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La muestra de la Zona Franca de Heredia se encuentra compuesto por 36 mujeres y 14 hombres de 50 entrevistados.

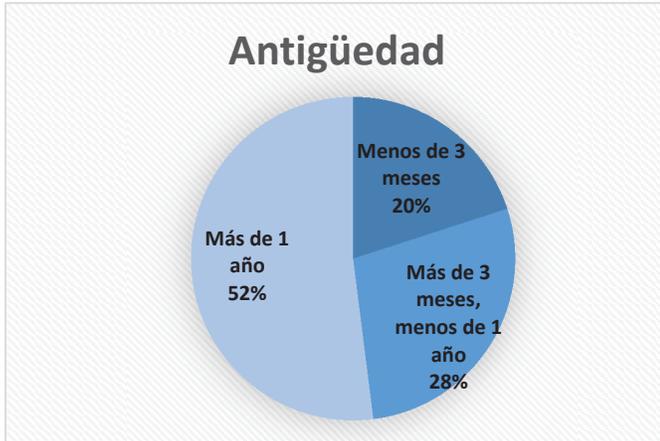
Gráfico 7 Edad



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La muestra de la Zona Franca de Heredia se encuentra compuesta por 23 personas que tienen edades entre los 18 a 24 años, 14 personas con edades entre los 25 a 29 años y 13 personas con 30 años o más de 50 entrevistados.

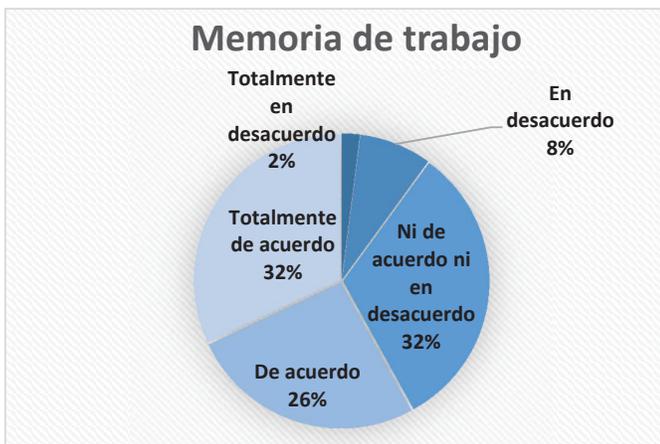
Gráfico 8 Antigüedad



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La antigüedad de los encuestados se distribuye de la siguiente manera, menos de 3 meses 10 personas, más de tres meses pero menos de 1 año 14 personas y más de un año 26 personas de 50 entrevistados.

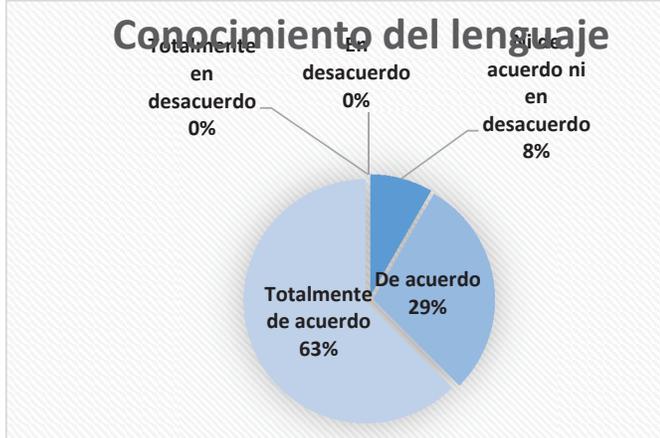
Gráfico 9 Memoria de trabajo



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La memoria de trabajo se evalúa por medio de la capacidad de los encuestados de reformular el mensaje sin necesidad de oír toda la información, totalmente en desacuerdo 1 persona, en desacuerdo 4 personas, ni de acuerdo ni en desacuerdo 16 personas, de acuerdo 13 personas y totalmente de acuerdo 16 personas de 50 entrevistados.

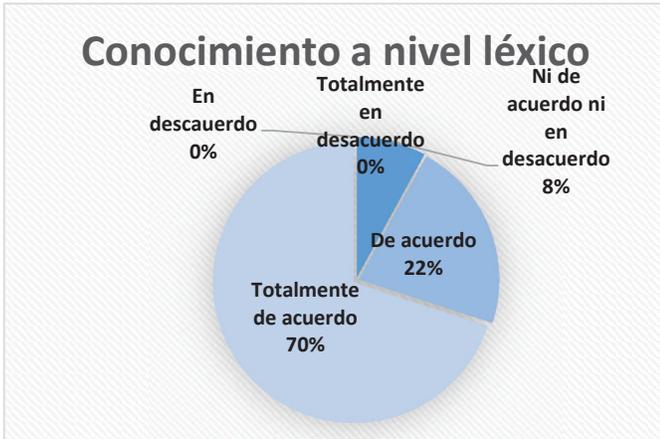
Gráfico 10 Conocimiento del lenguaje escrito y verbal del inglés y el español



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

El conocimiento necesario del lenguaje escrito y verbal de los idiomas inglés y español, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ninguna persona, ni de acuerdo no en desacuerdo 4 personas, de acuerdo 14 personas y totalmente de acuerdo 30 personas de 50 entrevistados.

Gráfico 11 Conocimiento a nivel léxico de los idiomas inglés y español



Fuente: Elaboración propia, basada en resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

El conocimiento sobre las ortografías y las propiedades semánticas en inglés y español, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ninguna persona, ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 personas, de acuerdo 11 personas y totalmente de acuerdo 35 personas de 50 entrevistados.

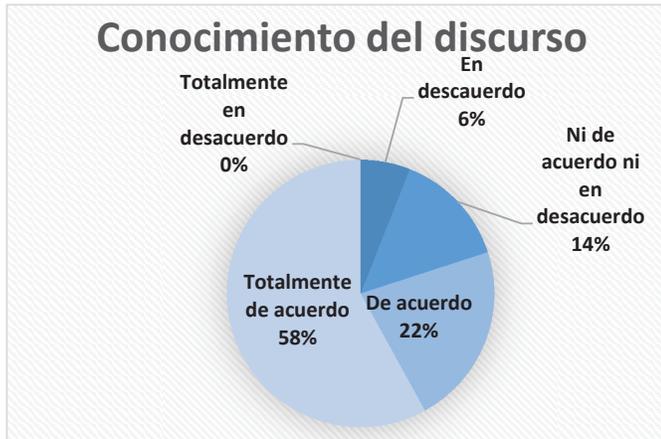
Gráfico 12 Conocimiento sintáctico



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

El conocimiento sobre las propiedades morfológicas en inglés y español, totalmente en desacuerdo ninguna persona, en desacuerdo 3 personas, ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 personas, de acuerdo 11 personas y totalmente de acuerdo 29 personas de 50 entrevistados.

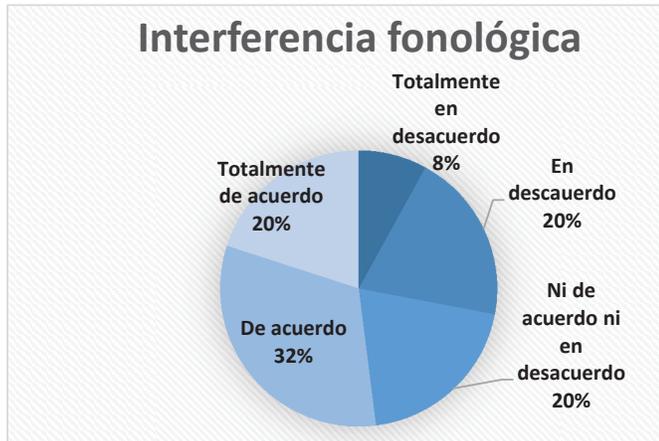
Gráfico 13 Conocimiento a nivel del discurso



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

El conocimiento a nivel del discurso en inglés y español, totalmente en desacuerdo ninguna persona, en desacuerdo 3 personas, ni de acuerdo ni en desacuerdo 7 personas, de acuerdo 11 personas y totalmente de acuerdo 29 personas de 50 entrevistados.

Gráfico 14 Regulación de la interferencia fonológica



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de prestar más atención a lo que se escucha que a lo que se traduce totalmente en desacuerdo 4 personas, en desacuerdo 10 personas, ni de acuerdo ni en desacuerdo 10 personas, de acuerdo 16 personas y totalmente de acuerdo 10 personas de 50 entrevistados.

Gráfico 15 Control atencional

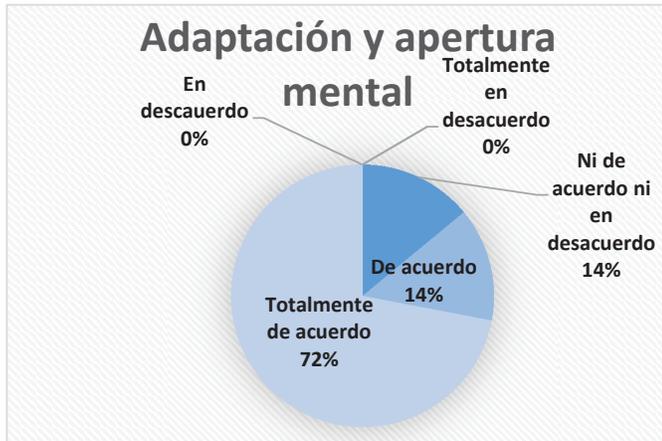


Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de mantener la atención en la conversación durante la traducción en inglés y español, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo ninguna persona, de acuerdo 33 personas y totalmente de acuerdo 17 personas de 50 entrevistados.

## Habilidades blandas

Gráfico 16 Capacidad de adaptación y apertura mental



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de mantener la atención en la conversación durante la traducción en inglés y español, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo ninguna persona, de acuerdo 33 personas y totalmente de acuerdo 17 personas de 50 entrevistados.

Gráfico 17 Resolver problemas en corto tiempo



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de resolver problemas en corto tiempo, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ninguna persona, ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 personas, de acuerdo 26 personas y totalmente de acuerdo 20 personas de 50 entrevistados.

Gráfico 18 Actuar bajo estrés



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de actuar bajo estrés, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ninguna persona, ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 personas, de acuerdo 26 personas y totalmente de acuerdo 17 personas de 50 entrevistados.

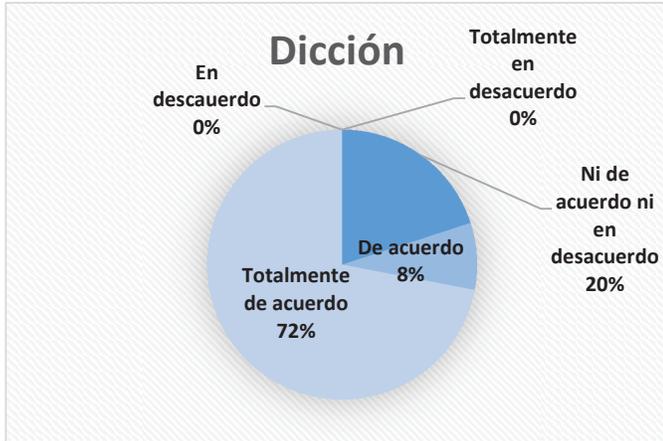
Gráfico 19 Escucha y comunicación oral



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de escucha y comunicación oral, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo ninguna persona, de acuerdo 17 personas y totalmente de acuerdo 33 personas de 50 entrevistados.

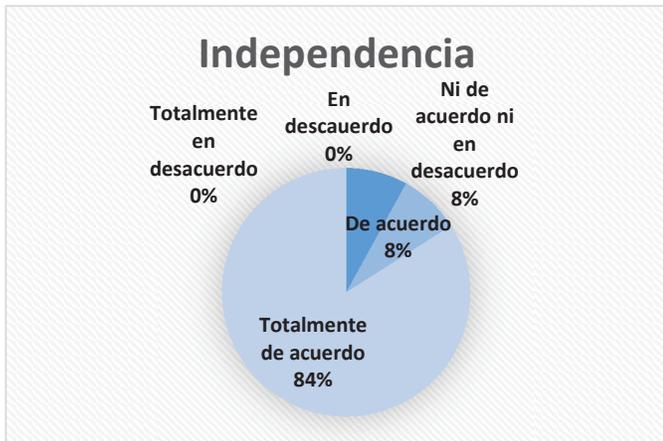
Gráfico 20 Dicción



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de manejar la voz y la dicción, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ninguna persona, ni de acuerdo ni en desacuerdo 10 personas, de acuerdo 4 personas y totalmente de acuerdo 36 personas de 50 entrevistados.

Gráfico 21 Independencia



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de ser independientes laboralmente, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ninguna persona, ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 personas, de acuerdo 4 personas y totalmente de acuerdo 42 personas de 50 entrevistados.

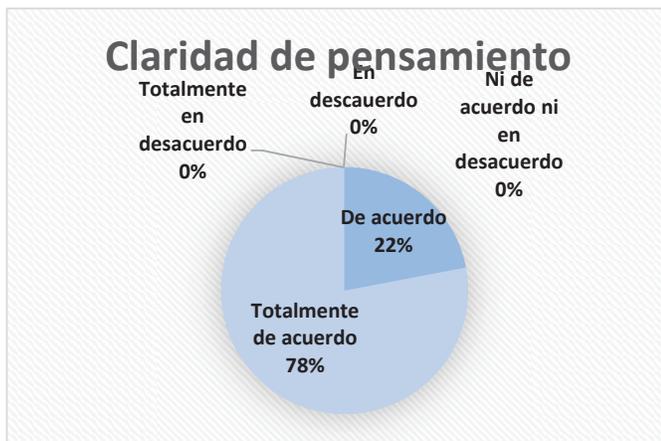
Gráfico 22 Amplio bagaje cultural



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de entender y conversar sobre diferentes temas y poseer un amplio bagaje cultural, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ninguna persona, ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 personas, de acuerdo 17 personas y totalmente de acuerdo 29 personas de 50 entrevistados.

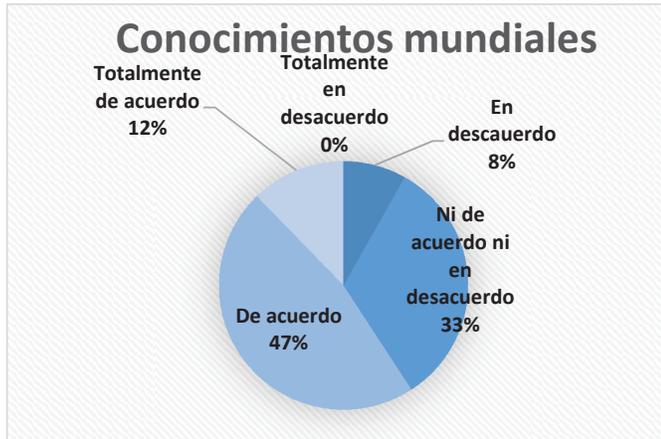
Gráfico 23 Claridad de pensamiento



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de poseer claridad de pensamiento, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo ninguna persona, de acuerdo 11 personas y totalmente de acuerdo 39 personas de 50 entrevistados.

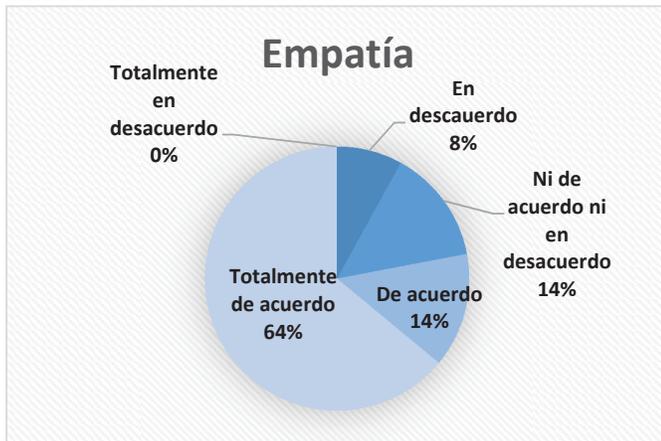
Gráfico 24 Conocimiento de los sucesos mundiales actuales



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

Poseer conocimiento de los sucesos en el mundo, en todos los ámbitos posibles: cultural, político, deportivo e incluso el mundo del espectáculo, totalmente en desacuerdo ninguna persona, en desacuerdo 4 personas, ni de acuerdo ni en desacuerdo 16 personas, de acuerdo 23 personas y totalmente de acuerdo 6 personas de 50 entrevistados.

Gráfico 25 Empatía



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de ser empáticos, totalmente en desacuerdo ninguna persona, en desacuerdo 4 personas, ni de acuerdo ni en desacuerdo 7 personas, de acuerdo 7 personas y totalmente de acuerdo 32 personas de 50 entrevistados.

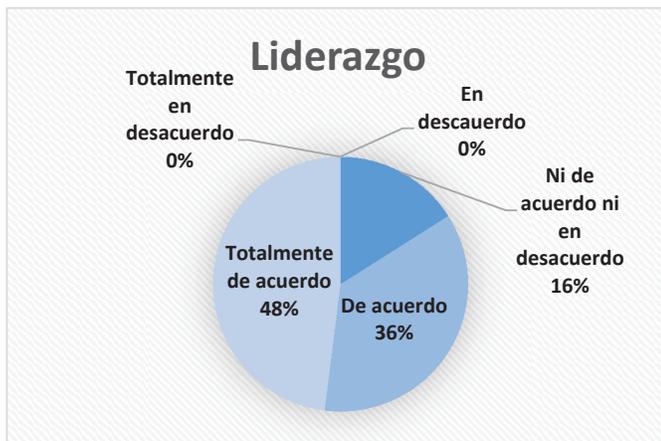
Gráfico 26 Trabajo en equipo



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de trabajar en equipo, totalmente en desacuerdo ninguna persona, en desacuerdo 7 personas y ni de acuerdo ni en desacuerdo 7 personas, de acuerdo 7 personas y totalmente de acuerdo 29 personas de 50 entrevistados.

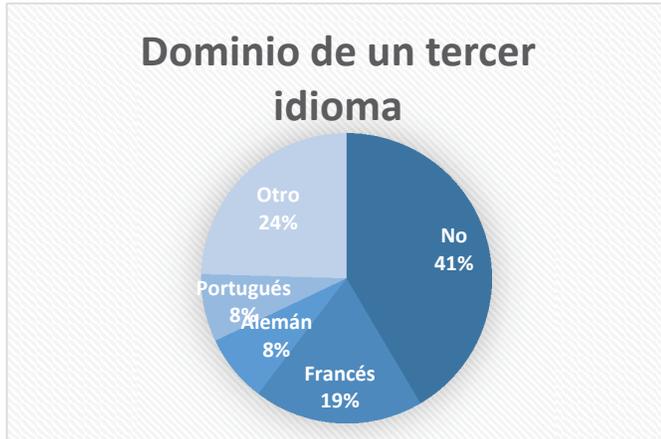
Gráfico 27 Liderazgo



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

La capacidad de liderazgo en los equipos de trabajo, totalmente en desacuerdo y en desacuerdo ninguna persona, ni de acuerdo ni en desacuerdo 8 personas, de acuerdo 18 personas y totalmente de acuerdo 24 personas de 50 entrevistados.

Gráfico 28 Dominio de un tercer idioma<sup>19</sup>



Fuente: Elaboración propia, basada en los resultados de la encuesta a los intérpretes de español, 2015

El dominio de un tercer idioma, 22 personas solo dominan el idioma inglés, 10 personas dominan además del idioma inglés el francés, 4 personas además del idioma inglés dominan el alemán, 4 personas además del inglés dominan el portugués, 13 personas dominan otro idioma que no se encuentra entre los mencionados anteriormente, 6 personas indicaron el dominio del italiano, 5 mencionaron el dominio del idioma japonés y 2 personas dijeron hablar chino mandarín de 50 entrevistados.

## Capítulo V Conclusiones y recomendaciones

### Conclusiones

El perfil de los intérpretes de la Zona Franca de Heredia se encuentra compuesto por habilidades duras y blandas que actúan de modo complementario para llevar a cabo su objetivo.

Por lo tanto, el trabajo de campo involucró una perspectiva subjetiva de los intérpretes de español acerca de sus habilidades, respondiendo desde su punto de vista si poseían o no una lista de capacidades descritas con el fin de saber sus áreas fuertes y débiles.

Los componentes técnicos de los intérpretes son la capacidad de formular un mensaje sin necesidad de oír toda la información; el dominio de los idiomas; el

<sup>19</sup> Los entrevistados que respondieron otro idioma fueron 13 personas, de las cuales 6 indicaron el dominio del italiano, 5 mencionaron el dominio del japonés y 2 personas dijeron hablar chino mandarín.

procesamiento lingüístico a nivel léxico, a nivel sintáctico y a nivel del discurso del inglés y el español y el control atencional en la conversación por encima de los demás distractores del ambiente.

Las habilidades técnicas por mejorar en los intérpretes son la regulación de la interferencia fonológica, en la cual los intérpretes se concentran más en lo que escuchan que en lo que dicen, es decir la interpretación se vuelve un proceso automático que no requiere tanta concentración, no así el proceso de la escucha del mensaje que por su variabilidad de contexto e información necesita de mayor atención.

Las habilidades blandas presentes en los intérpretes son la capacidad de adaptación y apertura mental para sobrellevar diferentes entornos y situaciones; la resolución de problemas a corto plazo; el saber escuchar y comunicarse adecuadamente; el contar con una personalidad independiente y empatía; pero necesitan mejorar en los conocimientos que tienen de los sucesos internacionales actuales pues debido a su interacción con culturas de diferentes partes del mundo, el contexto social, político y económico les permitirá lograr ampliar su conocimiento y maximizar la comprensión de lo que sucede en determinados países.

Las empresas tienen una lista de requerimientos necesarios para la mejora de sus funciones, mediante la elección de un componente humano con nuevas o renovadas capacidades. Con respecto a los nuevos requerimientos laborales de los intérpretes, poseen algunos mientras otros son escasos en los individuos actualmente.

El trabajo en equipo es una cualidad con la que dicen contar en su mayoría, mientras presentan una deficiencia en el liderazgo y el dominio de un tercer idioma requerido, entre los que se encuentran el alemán, el francés y el portugués; existe una gran mayoría que solo cuenta con el idioma inglés.

## Recomendaciones

- Las personas que desean ingresar al mercado laboral de la interpretación deben buscar en todo el abanico de opciones educativas, la que cubre la mayor cantidad de requerimientos del perfil profesional.

- Al ingresar al mercado laboral, se debe continuar con la adquisición de información a nivel internacional que posibilite comprender los aspectos sociales, políticos y económicos de cada país, para adquirir una visión mundial.
- Desarrollar las habilidades de liderazgo como parte del complemento educativo, para así poder optar por puestos de administración de personal y seguir avanzando en la formación profesional.
- Adquirir un tercer idioma para adaptarse y ocupar puestos en donde la escasez es más evidente, con el propósito de tener competitividad laboralmente y cumplir con las exigencias de las multinacionales.
- Impulsar en las empresas proyectos de liderazgo entre sus colaboradores, con el fin de incentivar a los empleados a mejorar y desarrollar sus áreas débiles.
- Elaborar programas o facilidades laborales y académicas que les permita a los colaboradores la adquisición de un tercer idioma requerido por las empresas.
- La implementación de métodos que les permitan a los supervisores observar las carencias y fortalezas del personal, así como la aplicación de programas de mejora.
- La confección de un acuerdo entre las empresas multinacionales y los centros de estudios superiores, que habilite la formación de profesionales requeridos basándose en un plan de estudio que cubra las necesidades del mercado laboral.
- La elaboración de la carrera de Técnico en Interpretación de Español u otros idiomas que cubra la demanda actual de profesionales.

## Referencias bibliográficas

- Arce, S. (10 de abril del 2014). Mientras unas se van, otras transnacionales están contratando personal. *crhoy.com noticias 24/7*.
- Barrantes, A. (13 de abril del 2015). Mitad de empresas están hambrientas de técnicos. *La Nación*, p. 4A.
- Brenes Quirós, C. (junio del 2015). Talento escaso reta a zonas francas. *El Financiero*. Recuperado de [http://www.elfinancierocr.com/ef\\_archivo/2012/junio/10/negocios3190319.html](http://www.elfinancierocr.com/ef_archivo/2012/junio/10/negocios3190319.html).
- Business Wire. (2010). *Se necesitan 200 personas bilingües para interpretar por teléfono a una amplia gama de clientes*. Recuperado de: <http://www.businesswire.com/news/home/20111003006591/es/#.VbxR7PnYBds>
- Castillo, D. y Agüero, M. (18 de marzo del 2015). Enfermeras y contadores salen de la "U" con puestos casi seguros. *La Nación*, p. 4A.
- Cordero, C. (10 de junio del 2015). Expectativa de empleo repunta en III trimestre. *La Nación*, p.18A.
- Diccionario de Términos Económicos y Financieros (2015). *Demanda de trabajo*. Recuperado de [https://portal.lacaixa.es/docs/diccionario/D\\_es.html#DEMANDA-DE-TRABAJO](https://portal.lacaixa.es/docs/diccionario/D_es.html#DEMANDA-DE-TRABAJO)
- EFE. (2014). Empresa Convergys contratará personal para ampliar su presencia en Costa Rica. *América Economía*.
- Flores Sáenz, J.J. (s.f.) Encadenamiento de empresas de servicio Costa Rica. Universidad de Costa Rica, Instituto de Investigación en Ciencias Económica, p. 10-11.
- Gamboa, F. & Calderón, J. G. (2011). *Balance de Zonas Francas: beneficio neto del régimen para Costa Rica 2006-2010*. Recuperado de: <http://www.procomer.com/contenido/descargables/balance-zf/balance-zonas-francas.pdf>

- Lang & Asociados. (2015). *Régimen de Zona Franca en Costa Rica*. Recuperado de: [http://www.langcr.com/esp/zona\\_franca\\_costa\\_rica.html](http://www.langcr.com/esp/zona_franca_costa_rica.html)
- Language Line Solutions. (s.f.). *Our Company*. Recuperado de: <http://www.languageline.com/>
- Mora, I. (2015). *Las características de un intérprete simultáneo*. Recuperado de: [http://static.proz.com/event\\_resources/event326\\_presentation680.pdf](http://static.proz.com/event_resources/event326_presentation680.pdf)
- Perucca, B. (18 de marzo del 2010). Un monde sans interprètes. *Le Monde*.
- Real Academia Española (2015). *Demanda*. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=IpfYgrOO1DXX2UwqBxx1>
- Rodríguez, Ó. (20 de mayo del 2015). Mercado laboral cumple un año de estancamiento. *La Nación*, p. 15A.
- Rodríguez, Ó. (23 de mayo del 2015). Empleo informal alcanza su punto más alto desde el 2010. *La Nación*, p. 17A.
- Universia de Chile. (2012). *Traducción e interpretación, una carrera para un mundo global*. Recuperado de: <http://noticias.universia.cl/vida-universitaria/reportaje/2012/02/13/911049/traduccion-e-interpretacion-carrera-mundo-global.html>
- Vargas, M. (10 de junio del 2015). Sector tecnológico prefiere a bachilleres universitarios y técnicos. *La Nación*, p.12A.
- Vega Cernuda, M. Á. (2015). *Apuntes socioculturales de historias de la traducción: del Renacimiento a nuestros días*. Recuperado de: [http://cvc.cervantes.es/lengua/hieronymus/pdf/04\\_05/04\\_05\\_071.pdf](http://cvc.cervantes.es/lengua/hieronymus/pdf/04_05/04_05_071.pdf)
- Viquez, D. L. (25 de agosto del 2013). Creciente demanda de técnicos reta a la academia. *El Financiero*. Recuperado de [http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/Tecnicos-demanda-oferta\\_0\\_359964030.html](http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/Tecnicos-demanda-oferta_0_359964030.html).
- Weller, J. (2010). *Mercado laboral y dialogo social en Costa Rica*. Recuperado de:

[http://www.cepal.org/publicaciones/xml/1/42591/Mercado\\_Laboral\\_y\\_dialogo\\_social\\_en\\_Costa\\_Rica.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/1/42591/Mercado_Laboral_y_dialogo_social_en_Costa_Rica.pdf)

Yudes Gómez, C. (2010). *Procesos cognitivos en intérpretes simultáneos: comprensión, memoria de trabajo y funciones ejecutivas*. (Tesis doctoral). Universidad de Granada. España.

## Anexos

### Anexo 1 Encuesta a los intérpretes de español

#### Encuesta para el estudio de la demanda laboral de intérpretes de español

Demanda laboral se define como la petición o solicitud con lo perteneciente o relativo al trabajo, los intérpretes de español se define como una persona que explica a otras, en lengua que entiendan, lo dicho en otra que es desconocida. La información que nos brinde sobre el mercado laboral y las habilidades técnicas y blandas permitirá complementar el trabajo de investigación que se está realizando para el seminario de graduación ULACIT, con el fin de proponer mejoras.

La información que usted brinde será tratada con total anonimato y con fines académicos.

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

Sexo  Femenino  Masculino

Edad  18 a 24  25 a 29  30 en adelante

Antigüedad  menos de 6 meses  más de 6 meses, menos de 1 año  más de 1 año

Escala de Linkert. Marque la respuesta que se ajuste a sus condiciones, en donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 es en desacuerdo, 3 es ni acuerdo ni desacuerdo, 4 es de acuerdo y 5 es totalmente de acuerdo.

| Componentes técnicos   |                          |               |                          |            |                       |
|--|--------------------------|---------------|--------------------------|------------|-----------------------|
| Preguntas  | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 1. ¿Posee capacidad de reformular el mensaje sin necesidad de oír toda la información? | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |
| 2. ¿Posee el conocimiento necesario del lenguaje escrito y verbal de inglés y español? | 1                        | 2             | 3                        | 4          | 5                     |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 3. ¿Tiene conocimiento sobre las ortografías y propiedades semánticas básicas de los idiomas español e inglés?                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. ¿Tiene conocimiento sobre las propiedades morfológicas de los idiomas inglés y español?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. ¿Posee conocimiento a nivel del discurso de los idiomas inglés y español?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. ¿Presta más atención a lo que escucha, que a su interpretación?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Durante la traducción, ¿mantiene la concentración en la conversación?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Habilidades blandas</b>   |   |   |   |   |   |
| 8. Capacidad de adaptación y apertura mental para manejarse en diferentes entornos, ambientes, situaciones, circunstancias y culturas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. ¿Es capaz de resolver problemas en un lapso corto?  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. ¿Saber actuar bajo actividades de gran estrés?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Capacidad de escucha y comunicación oral adecuada.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Manejo de la voz, dicción.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. ¿Es independiente?   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 14. ¿Puede entender y conversar sobre diferentes temas?, amplio bagaje cultural.  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. ¿Tiene claridad de pensamiento?   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. ¿Está al tanto de lo que sucede en el mundo, en todos los ámbitos posibles: cultural, político, deportivo e incluso el mundo del espectáculo? | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. ¿Es empático(a)?  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Capacidad de trabajar en equipo   | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Capacidad de liderazgo  | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Selección múltiple. Marque la cantidad de respuestas necesarias para la pregunta.   |   |   |   |   |   |
| 20. ¿Domina usted un tercer idioma?   | <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Francés <input type="checkbox"/> Alemán <input type="checkbox"/> Portugués<br>Otro _____ |   |   |   |   |

Fuente: Elaboración propia, 2015

San Rafael de Heredia, 4 de agosto de 2015

Señores  
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Estimados señores:

En mi calidad de filóloga, hago constar que he revisado el trabajo para optar por el grado de Licenciatura en Comportamiento Organizacional, bajo el título:

*Perfil laboral de los intérpretes de español*, elaborado por la estudiante Silvia Ana Belén Madrigal Amador.

La revisión se hizo en la parte morfosintáctica, forma, estilo, redacción, puntuación y ortografía, por lo cual este trabajo está listo en tales aspectos para ser presentado ante la Universidad.

Atentamente,

  
Alejandra Hernández Arguedas  
Filóloga  
Cédula 4 193 626  
Carné 66820 del Colegio de  
Licenciados y Profesores en Letras,  
Filosofía, Ciencias y Artes  
Teléfono: 22 37 61 66