



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE IDIOMAS

**NIVEL DE CALIDAD EN INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE LOS
INTÉRPRETES EN UN CENTRO DE INTERPRETACIÓN, LIMA, 2018**

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

AUTORA:

SAMANTA ZUCCHETTI RÁZURI LOZADA

ASESORA:

MGTR. BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIO

LIMA, PERÚ

2018

PÁGINA DE JURADO

| | | |
|--|---------------------------------------|--|
| | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.0 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|--|---------------------------------------|--|

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña:
SAMANTA ZUCETTI RÁZURI LOZADA

cuyo título es:

NIVEL DE CALIDAD EN INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE LOS INTÉRPRETES
EN UN CENTRO DE INTERPRETACIÓN, LIMA, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por la estudiante,
otorgándole el calificativo de: 15 (número) Quince (letras).

Los Olivos, 13 de diciembre de 2018


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIA


.....
VOCAL

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|------------------------------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Responsable de SGC | Aprobó | Vicerrectorado Investigación |
|---------|----------------------------|--------|--------------------|--------|------------------------------|

DEDICATORIA

A mis hermanas por el apoyo moral y emocional a lo largo de mi vida académica.

A mis padres por estar siempre presentes brindándome su apoyo y dándome los consejos necesarios.

A mis familiares y amigos por no dejarme caer jamás.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por ayudarme todo este tiempo y a los profesores que estuvieron siempre atentos y dispuestos a ayudar.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Samanta Zuccetti Rázuri Lozada, con DNI N.º 70572993, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de diciembre de 2018

Samanta Zuccetti Rázuri Lozada

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Traducción e Interpretación.

La Autora

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| PÁGINA DE JURADO | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD..... | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ÍNDICE..... | vii |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT | xi |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 12 |
| 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA..... | 12 |
| 1.2 TRABAJOS PREVIOS..... | 14 |
| 1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA | 17 |
| 1.4 FORMULACIÓN AL PROBLEMA | 25 |
| 1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO | 25 |
| 1.6 HIPÓTESIS | 27 |
| 1.7 OBJETIVO..... | 27 |
| II. MÉTODO | 28 |
| 2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 28 |
| 2.2 VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN..... | 29 |
| 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA | 30 |
| 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD | 30 |
| 2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS..... | 32 |
| 2.6 ASPECTOS ÉTICOS..... | 33 |
| III. RESULTADOS | 33 |
| IV. DISCUSIÓN..... | 44 |
| V. CONCLUSIONES..... | 48 |
| VI. RECOMENDACIONES | 50 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1:..... | 29 |
| Operacionalización..... | 29 |
| Tabla 2:..... | 32 |
| Resultado de alfa de Cronbach posterior a la aplicación de la prueba piloto. | 32 |
| <i>Tabla 3:</i> | 33 |
| Distribución de respuestas de pregunta general 1. | 33 |
| <i>Tabla 4:</i> | 35 |
| Distribución de respuestas de pregunta general 2. | 35 |
| <i>Tabla 5:</i> | 37 |
| Distribución de respuestas de la variable | 37 |
| <i>Tabla 6:</i> | 39 |
| Distribución de respuestas de la dimensión 1..... | 39 |
| <i>Tabla 7:</i> | 41 |
| Distribución de respuestas de la dimensión 2..... | 41 |
| <i>Tabla 8:</i> | 43 |
| Distribución de respuestas de la dimensión 3..... | 43 |
| Tabla de rangos 9:..... | 67 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1:..... | 32 |
| Fórmula para la confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach | 32 |
| Figura 2:..... | 33 |
| Distribución de respuestas de pregunta general 1. | 33 |
| Figura 3:..... | 35 |
| Distribución de respuestas de pregunta general 2. | 35 |
| Figura 4:..... | 37 |
| Distribución de respuestas de la variable | 37 |
| Figura 5:..... | 39 |
| Distribución de respuestas de la dimensión 1 | 39 |
| Figura 6:..... | 41 |
| Distribución de respuestas de la dimensión 2..... | 41 |
| Figura 7:..... | 43 |
| Distribución de respuestas de la dimensión 3..... | 43 |

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación. La muestra estuvo conformada por toda la población, un total de 23 intérpretes telefónicos que trabajan en un centro de interpretación. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y descriptivo. El instrumento utilizado para la recolección de datos se trató de un cuestionario, el cual fue respondido de forma anónima. Al término de la investigación, se concluyó que el nivel de calidad que poseen estos intérpretes telefónicos es de nivel medio y que esta calidad se encuentra en continuo desarrollo y mejora.

Palabras claves: interpretación telefónica, intérpretes telefónicos, calidad.

ABSTRACT

The aim hereby was to determine the level of quality in telephone interpreting of interpreters in an interpretation center. The sample consisted of the entire population, 23 telephone interpreters working in an interpretation center. The research employed a quantitative, non-experimental and descriptive design approach. The instrument used for data collection was a questionnaire, answered anonymously. The conclusion reached after the research showed that the quality level of these telephone interpreters is medium and that this quality is in continuous development and improvement.

Keywords: telephone interpreting, telephone interpreters, quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La presente investigación titulada “Nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro, Lima, 2018” busca determinar el nivel de calidad en la interpretación telefónica que poseen los intérpretes telefónicos en un centro, ya que se ha notado que frecuentemente los intérpretes en este ámbito de la interpretación están expuestos a distintos factores que pueden afectar la calidad de su interpretación, por lo cual se desea medir el nivel de calidad que ellos poseen desde una perspectiva interna.

Es importante comenzar con el hecho de que la interpretación telefónica no es una modalidad aceptada por todos los intérpretes, debido a razones como el hecho de que la modalidad pone en riesgo la interpretación in-situ y mucho intérpretes están preocupados por la disminución de trabajo para su profesión, resultado de que la administración de una empresa siempre preferirá menores costos, otro punto es debido a que otros piensan que la interpretación telefónica no es realmente la adecuada para manejar audiencias de cortes y temas de salud humana, teniendo en cuenta además que no hay forma de mantener un control totalmente seguro en cuanto a la identidad del intérprete; además, ellos comentan que la razón por la cual esta modalidad es vista como una opción buena y disponible, se basa en una perspectiva de costos y no para la mejora de calidad (Gracia-García, s.f).

Si bien es cierto que el propósito principal de cualquier interpretación se basa en entregar un buen servicio y resultado, el cual permita la comunicación entre dos personas o un grupo de ellas que no compartan la misma lengua, en el caso de la interpretación telefónica, existen varios puntos a considerar, los cuales se mencionarán posteriormente, al momento de determinar si una interpretación es de buena o mala calidad.

La interpretación telefónica, a diferencia de otras modalidades, tiene como motivo de existencia el entregar un servicio cómodo, rápido, efectivo y de calidad, naciendo de una necesidad tangible y en constante crecimiento de recurrir a un servicio inmediato, que resuelva el problema de comunicación entre las personas. Este motivo ha permitido expandir

la importancia de los estudios de la carrera de traducción e interpretación, siendo el intérprete un personaje más activo en la sociedad actual, el cual se adapta y utiliza todas las facilidades que trae el mundo moderno, para de esta forma unirse a ellas y crear un nuevo servicio prestado a la comunidad y el mundo.

Se ha mencionado ya que en la interpretación telefónica intervienen muchos factores al momento de su entrega, los cuales serán explicados posteriormente; sin embargo, se debe tener en cuenta que esta trae beneficios que no todos conocen, un intérprete telefónico puede trabajar desde su hogar, lo único que necesita para desarrollar su labor es un celular, internet y un lugar libre de ruido, esto gracias al avance la tecnología, por otro lado para los clientes de este tipo de interpretación los beneficios son aún mayores; por ejemplo, no todo el tiempo se tendrá disponible a un intérprete en la misma localidad donde se desea, por lo que la interpretación telefónica permite el contacto con un intérprete que conozca la lengua de trabajo que se requiera (haciendo énfasis en que estos idiomas pueden ser muy variados) y este puede realizar el servicio de forma inmediata aunque se encuentre en cualquier lugar del mundo.

Una de las oportunidades que trae consigo la interpretación telefónica, junto con su difusión, es que en un futuro no muy lejano esta aportará aún más al país; tal es el caso de España, en cuyo país este tipo de interpretación va en aumento debido a la cantidad de turistas que ingresan. Puesto que el turismo uno de los sectores en crecimiento en nuestro país, la interpretación telefónica estará presente en servicios sociales, hospitales, seguros y demás, dando como resultado una forma más accesible de ayudar a servicios públicos. La carrera será más importante, conocida y respetada, ya que las opciones en las que se puede hacer uso de ella son muchas.

De acuerdo a Asetrad (2011) “cuanto más haya podido prepararse el intérprete, mayor será la calidad de la presentación”. En la interpretación telefónica se encuentran algunos problemas que pueden afectar la calidad del desempeño de esta profesión, sin embargo, siempre hay formas en las que se pueden superar. Una de las ventajas, es que las empresas que ocupan este rubro dictan capacitaciones para los potenciales intérpretes, brindando información, escenarios y material que será de mucha ayuda para un mejor desempeño.

Según el centro de interpretación telefónica en donde laboran los intérpretes telefónicos de la presente investigación, una de las cosas más importantes, pues aseguran calidad en la interpretación, es la exactitud con la cual se interpreta el mensaje recibido, además de la habilidad para la toma de notas y precisión al momento de transmitir el mensaje. Uno de los parámetros de este centro es interpretar todo lo que se dice en la llamada, así no hay pérdida de comunicación entre los participantes, no existen vacíos y el cliente no piensa que al no interpretar algo, cierta información está siendo reservada o el servicio no es totalmente confiable, lo cual afecta directamente a la calidad de la interpretación.

¿Cómo se asegura en todo caso la calidad en interpretación telefónica? ¿Es una buena opción?

Por último, cabe resaltar que existen varias formas de evaluar el nivel de calidad servicios y uno de ellos incluye la auto-percepción de las empresas y trabajadores en cuanto a la calidad de los servicios entregados.

1.2 Trabajos Previos

En relación con la presente investigación se presentan los siguientes antecedentes para la calidad de la interpretación:

Blas (2015) en su investigación titulada Uso de las técnicas de interpretación y la calidad en la interpretación simultánea de inglés al español de los egresados de la Carrera de Traducción e Interpretación de dos Universidades de Lima, 2015, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el uso de las técnicas de interpretación y la calidad en la interpretación simultánea del inglés al español de los egresados de la carrera de traducción e interpretación de la Universidad Ricardo Palma y de la Universidad César Vallejo Lima, 2015. En cuanto a su metodología se trató de un estudio correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 30 egresados de la carrera de traducción e interpretación de las universidades César Vallejo y Ricardo Palma. Para la recolectar los datos se utilizó la técnica de observación en el laboratorio y se utilizó una ficha de observación para cada una de las variables analizadas. Posteriormente, con los instrumentos completos se realizó el

procesamiento de datos con el programa SPSS 21. El resultado de esta investigación fue que sí existe relación entre las variables.

Tarmeño (2015) en su investigación titulada Uso de la toma de notas y calidad de la interpretación consecutiva del inglés al español de los egresados de la carrera de traducción e interpretación de dos universidades de Lima, 2015, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el uso de la toma de notas y calidad de la interpretación consecutiva del inglés al español de los egresados de la carrera de Traducción e Interpretación de la Universidad Ricardo Palma y la Universidad César Vallejo de Lima en el 2015. En cuanto a su metodología se trató de un estudio correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 egresados. Los datos de estudio fueron recogidos con la ayuda de la técnica de observación en laboratorio. Asimismo, se utilizó como instrumento una ficha de observación para cada una de las variables analizadas. Posteriormente, se aplicó la Prueba Chi Cuadrada para determinar la relación entre las dos variables. El resultado fue que debido a que p-valor (0.11 0) fue mayor que 0.05, no se rechazó la hipótesis nula. Finalmente, se concluyó que no existía relación entre las variables.

Pignataro y Velarde (2011) en su investigación titulada La búsqueda de criterios de evaluación de calidad en la interpretación de los medios tuvo como objetivo definir los criterios de calidad en Media Interpreting (MI) con un enfoque basado en el contexto de interpretaciones. Para su corpus utilizó como herramienta 4 interpretaciones con la modalidad de voice over del inglés al italiano. Para recolectar la información se realizó una segmentación de los audios orientada a la transcripción de las interpretaciones. El resultado de esta investigación fue que, aunque se sabe que para obtener resultados significativos se necesita analizar una gran cantidad de datos, aún con un corpus pequeño se puede obtener conclusiones preliminares; además, los resultados indican que el uso de la retórica es una herramienta poderosa que los intérpretes pueden utilizar. Por último, este análisis demuestra que “el intérprete es y necesita estar bien versado en el lenguaje y el estilo retórico (Pöchhacker 1995: 214)” y es a través de estas habilidades retóricas que se puede lograr una interpretación de calidad.

Thagichu (2011) en su investigación titulada Mejorar la calidad de la interpretación médica en Noruega tuvo como objetivo investigar cómo los servicios de interpretación se organizan, además de conocer las barreras y facilitadores para el uso de intérpretes calificados y cómo es que la calidad puede ser mejorada. El método utilizado fue cualitativo, a través de entrevistas a intérpretes calificados. Como resultado de esta investigación se encontró que los estándares en Noruega y la calidad de la interpretación médica son cuestionables, también se encontró un desorden en el mercado de la interpretación invadido por profesionales no calificados, falta de control de calidad en la interpretación de los proveedores de servicios por lo que es difícil controlar quién toma la interpretación, también se descubrió que los encargos de interpretación se toman en base a las tarifas más bajas disponibles en el mercado, en lugar de fijarse en la calidad. Para la mejora de calidad se he encontrado una variedad en cuanto a las capacitaciones de los intérpretes, siendo unas más altas que otras, además que las instituciones están trabajando para alcanzar un programa educativo mejorado, en el cual se desarrollan métodos de conducta, los cuales no necesariamente están bien regulados. Por último, la interpretación en medicina aún debe profesionalizarse, el mercado es altamente fragmentado y no regulado; por otro lado, esta se realiza con personas sin la capacitación adecuada, conocimiento limitado sobre competencias y habilidades para interpretar y todo lo anterior radica en que la organización de contratación de intérpretes es con condiciones y pagos insuficientes.

Braun (2016) en su investigación titulada Lo que una investigación microanalítica de adiciones y expansiones en la interpretación remota puede decirnos sobre la participación del intérprete en un espacio virtual compartido tuvo como objetivo original investigar y comparar la calidad del desempeño de la interpretación in situ y la interpretación remota en contextos legales, centrándose principalmente en las adiciones y expansiones que ocurren mayormente en la interpretación remota, siendo el objetivo principal el explorar la naturaleza de los mismos, así como la participación del intérprete en la interpretación remota. El método utilizado fue multi-análisis, inicialmente un cualitativo para extraer un análisis sobre las adiciones y expansiones encontradas en la interpretación remota e in situ, posteriormente para poder hacer la medición de los datos se usó el método cuantitativo. Como conclusión se obtuvo que existe una diferencia sobre las motivaciones para las adiciones y expansiones

encontradas en la interpretación remota e in situ, por una parte en la primera estas representan intentos estratégicos para producir una nueva versión que satisfaga las necesidades percibidas por los usuarios; asimismo, muchos de estos fueron resultado de dificultades tales como, sobrecarga, fatiga, estrés o la distancia que existe entre los intérpretes y los participantes; sin embargo, estas adiciones en algunos casos producen otros problemas, pues interviene en la comunicación. Estas intervenciones traen cambios en el patrón de participación del intérprete, haciendo de este un personaje más visible, lo cual puede traer un impacto en los participantes, esto es debido a que estas adiciones revelan que existe mayor probabilidad de riesgo de error en cuanto al enunciado reproducido del original, afectando la profesionalidad y confiabilidad del intérprete. Al mismo tiempo, estas adiciones y expansiones son asociadas con algo positivo debido a que independientemente de los problemas, el mensaje es transmitido, siendo esto un rasgo de profesionalismo. Por último, todo esto plantea puntos importantes para la educación y capacitación no únicamente para los intérpretes, sino también para los participantes en contextos legales, médicos; entre otros.

Jiménez (2015) en su investigación titulada La interpretación telefónica en los servicios públicos tuvo como objetivo determinar y analizar las estrategias utilizadas por los intérpretes, así como ofrecer soluciones a ciertos problemas o situaciones con la finalidad de mejorar la calidad de la interpretación. El método utilizado fue cualitativo, el instrumento utilizado fue una encuesta. Como principales conclusiones se obtuvo que los intérpretes telefónicos precisan de capacitación especializada al trabajar en el sector en medicina para trabajar de manera eficiente con los pacientes; por otro lado, los trabajadores del sector público necesitan estar capacitados para trabajar con un intérprete telefónico, con el propósito de un mejor desenvolvimiento y ayuda al intérprete, ya que un personal o usuario capacitado para trabajar con el intérprete podrá facilitar datos básicos al intérprete para establecer en qué tipo de situación se encuentra, de modo que la interpretación efectuada sea más fluida y la calidad incrementada.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

Empecemos con la definición básica brindada por la RAE, para interpretación, la palabra ‘interpretación’ proviene del latín *interpretatio*, -ōnis y se define como “Acción y efecto de

interpretar”; además, en su apartado número 1, interpretación de lenguas, la menciona como “Secretaría en que se traducen al español o a otras lenguas documentos y papeles legales, sobre todo cuando se hace oralmente”.

Es así que, existen muchos autores que la definen:

Campos (1995) define a la interpretación como algo más que una traducción de palabras, sino como el proceso de extraer el significado de un discurso dado por un orador y reformularlo para que sea claro para el receptor, partiendo de la lengua original y llevándolo a la terminal (p. 1). Además, Lederer (1981:11) citado por Campos, la define como una operación de comprensión y reformulación, de lo que se ha dicho por medio del lenguaje y no de una operación de traspaso sobre lo que la lengua dice en sí.

Por otro lado, la Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencia (AIIC) a través de los años la ha definido haciendo referencia a que los intérpretes trabajan con la lengua hablada en un contexto en particular, llevando el mensaje de una lengua a otra, mientras que la traducción trabaja con textos escritos.

Así bien, la interpretación según Gala (2018) es un facilitador de la comunicación para personas que no conocen la misma lengua; además, cita el ISO (2014, p 1.) que define a la interpretación como la presentación de un mensaje hablado o firmado a otro idioma hablado o firmado, manteniendo el mismo registro y significado del idioma origen.

Por lo tanto, se puede concluir que la interpretación es vista como un servicio brindado al público en general, de distinta índole y en diversos contextos, con el máximo propósito de facilitar la comunicación entre personas que no poseen los mismos códigos de lenguaje, haciendo una reformulación de lo dicho en una lengua hacia otra.

Así como la interpretación es definida de distintas formas, esta es un campo bastante amplio en el cual se encuentran distintas modalidades, solo por mencionar algunas tenemos la interpretación de consecutiva, simultánea, ideales para conferencias; así como la susurrada y por su puesto la interpretación telefónica, objeto de esta investigación y explicada a profundidad líneas abajo.

Actualmente, el uso del teléfono es indispensable para diversas interacciones y debido a que el mundo laboral internacional está en aumento, la comunicación entre clientes y empresas demandan un apoyo rápido y al alcance de sus manos. Kelly (2008) comenta que esto es en su mayoría de veces requerido como medida para acortar los tiempos que un intérprete se tomaría en trasladarse de un lugar a otro.

La interpretación telefónica es llamada de distintas formas: telephone interpreting, over the phone interpretation y remote interpreting. Según Moser-Mercer (como citó Torres, s.f, p.3) el término remote interpreting cuenta también a la interpretación telefónica, ya que el intérprete está conectado al proveedor del servicio a través de la línea telefónica usando la interpretación consecutiva.

Es por ello que, se entiende como interpretación telefónica a la modalidad de interpretación que se da a través de un teléfono, la cual encontramos en diferentes contextos como el sanitario, judicial, médico, servicio social y tiene como características principales: el ser un diálogo tridimensional (en su mayoría) y el poseer protocolos al principio y al final de cada llamada. (Translation Boutique, 2015)

Haciendo referencia a la interpretación telefónica en hospitales, esto quiere decir que la interpretación telefónica cumple con el objetivo de ser más eficiente en cuanto al tiempo. Sin embargo, la pregunta más frecuente es cómo asegurar la calidad teniendo varios factores en el medio.

Esta modalidad de interpretación es considerada apropiada para ciertos casos: a) Para mantener la privacidad del paciente o del intérprete. b) Para lenguas poco comunes de las cuales es difícil poseer de un intérprete en el mismo lugar (Torres, s.f., p.4).

Con respecto a las ventajas y desventajas en la interpretación telefónica Translation Boutique (2015) menciona varias razones; entre las ventajas encontramos el gran número de idiomas que cubre, puesto que al trabajar vía telefónica, los intérpretes que laboran en estas empresas no precisan encontrarse en la misma localidad, sino que incluso pueden trabajar desde otras partes del país o del mundo, haciendo que este número suba considerablemente y abarcando así desde los idiomas más solicitados, inglés, francés, portugués, hasta el ruso,

árabe o chino; otra de las ventajas que se encuentran es la flexibilidad horaria, tanto para los intérpretes telefónicos como para los clientes, debido a que como se hace mención líneas arriba, se trabaja desde distintas partes del país o mundo y desde el hogar, lo cual hace manejable lo concerniente a horarios de trabajo; por último, cabe resaltar que esta modalidad ha ido escalando en popularidad y aceptabilidad debido a que los clientes la encuentran e más accesible que las demás en cuanto a costes.

Por otro lado, dentro de las desventajas cabe mencionar; en primer lugar, que la falta de contacto entre el intérprete y el cliente juega un papel muy importante, se sabe que el contacto visual y el lenguaje corporal pueden ayudar al intérprete a descifrar la intención del discurso y el tipo de escenario, dotándolo así de material intangible que lo ayude a manejar mejor la situación en la que se encuentre; sin embargo, en el caso de interpretación telefónica, el intérprete se encuentra con una ‘venta en los ojos’, la cual no le permitirá saber más sobre lo que está pasando, por lo cual se verá limitado para ciertas situaciones a las que deba enfrentarse; otra desventaja con la cual el intérprete telefónico deberá lidiar en el desempeño de su labor, es el tener que trabajar con posible ruidos molestos, estos pueden estar ligados a los aparatos tecnológicos de los que se haga uso, tanto en el lugar en donde se encuentra en intérprete como en el lugar en donde se encuentran los clientes; esto trae como resultado una tercera desventaja, los problemas técnicos, estos aparatos tecnológicos, si bien es cierto han sabido conectar al mundo de una forma rápida y efectiva, no está absuelta de tener problemas en cuanto a la señal de la línea o calidad del sonido de la llamada, teniendo en cuenta que estos están en continuo desgaste conforme su uso; por último, el proceso de documentación es casi inexistente, un intérprete telefónico tendrá que estar preparado para cualquier situación a la que se le presente, desde llamadas de seguros sociales, hospitales o centro de reclamaciones, el intérprete deberá estar en constante documentación, sin saber exactamente a lo que se afrontará durante la llamada.

De las desventajas previamente mencionadas, una es la que ocasiona, principalmente, el rechazo de esta modalidad por parte de muchos intérpretes. “La AIIC (traba de Intérpretes Internacional de Conferencias) es uno de los oponentes del uso ilimitado de la interpretación telefónica, porque esta falta de información visual requiere más concentración y hace que

suban los niveles de estrés del intérprete (Torres, s.f., p.4)”. Si bien es sabido que la carencia de ayuda visual que poseen los intérpretes durante las interpretaciones telefónicas exigen de ellos un nivel de concentración más alto que en las otras modalidades, esto no desmerece la importancia, veracidad, calidad y los logros de esta nueva modalidad en crecimiento.

Ya que se habla de calidad en la interpretación telefónica, antes que nada, se debe empezar definiendo el concepto sobre qué es calidad.

La norma ISO 9001 (2013) comenta que el significado de esta palabra ha ido desarrollándose con el tiempo, así mismo menciona tres definiciones, desde la más antigua a la más actual. La primera definición fue dada por la Asociación Alemana para la Calidad (1972) quien afirmó que la calidad es una “Constitución, con la cual la mercadería satisface el empleo previsto” (párr.2).

Mientras que la última, recoge todas las definiciones para reflexionar sobre lo que es la calidad para ellos. La norma ISO 9001 relaciona la calidad con las exigencias que tienen los consumidores con respecto a sus necesidades.

Felgenbaum (1957) citado por Lozano explica que el término calidad y control de la calidad es una operación eficiente que integra distintos esfuerzos con el objetivo de brindar un producto o servicio económico y que satisfaga a los clientes.

Por último, Ishikawa citado por Lozano (1998) comenta que, de manera sintética, la calidad engloba a todo el producto y que de forma más específica esta se refiere al conjunto de calidad del trabajo, del servicio, de la información, de proceso, de la gente, del sistema, de la compañía y de los objetivos.

Bien se sabe que la perspectiva de la calidad ha sido vista y medida, en su mayoría, desde el punto de vista de los clientes (el cual puede ser muy variable) y cómo ellos reaccionan; sin embargo, esta también puede ser medida de diferentes formas, puesto que como menciona Ishikawa, calidad en más que solo el enfoque final, sino que posee percepción además desde una auto-percepción de las empresas y/o trabajadores y todos los procesos antes de llegar al producto o servicio final.

En cuanto a los enfoques de calidad en interpretación, estos han sido abordados de diferentes formas; por un lado, Cabrera (en su entrevista citada por González, 2013) refiere que su trabajo consiste en mantener la calidad de la interpretación y para lograrlo debe evaluar cada una de las interpretaciones de las personas con las que trabaja, además de asegurarse de una formación interna y un protocolo para cada lugar en el que se desempeñan, ya sean hospitales, centros de salud o números de marcado rápido de emergencia.

En este caso, podemos observar que la calidad se mantiene desempeñando una supervisión constante y manteniendo un círculo de procesos para lograr mantenerla.

Collados (s.f) comenta que la calidad en la interpretación puede ser abordada desde distintas perspectivas; haciendo mención de que, en las investigaciones sobre calidad de interpretación, algunos se han centrado en expectativas de los usuarios (Kurz 2003; Pradas Macías 2003 y 2004), esto significaba que las prioridades están basadas en los usuarios y no en la interpretación en sí. Pues tal como nos dice el ISO 9001, la calidad está basada en las necesidades de ellos.

Por otro lado, Zwischenberger (s.f) cree que el concepto de calidad envuelve muchas variables y perspectivas diferentes entre sí, por lo cual puede ser muy complicado o incluso imposible encontrar algún día una definición uniforme de calidad en interpretación que funcione y sea aplicable a todos los tipos de interpretación existentes en diferentes situaciones.

Como bien comenta Zwischenberger, debido a que la calidad en interpretación no cuenta con parámetros establecidos para todas las modalidades de interpretación, cada estudio o investigación puede ser ajustado de diferente forma o manera, para así poder medirla y/o estudiarla de la mejor forma posible, como resultado obtener más información, datos y ampliar el ámbito de estudio en calidad, desde diferentes perspectivas que nos permitan poder hacer discusión de ello.

Como ya se ha mencionado muchas de las investigaciones y principales preguntas acerca de la interpretación se refieren a la calidad de la misma, y puesto que la investigación

desea responder preguntar sobre la calidad en interpretación telefónica, se tratará de explicar a través de dos autores.

Dentro de la calidad de interpretación telefónica, existen tres formas en las que se prefiere medirla:

Según AIIC (2011) para lograr una interpretación telefónica de calidad se debe tener en cuenta lo siguiente:

En primer lugar, tenemos los requerimientos técnicos, dentro de la cual se tiene en cuenta y se especifica una buena conexión telefónica, de sonido claro, además de un teléfono con audífonos (para el intérprete), una conexión de calidad desde la línea telefónica y apagón de retroalimentación.

En segundo lugar, se encuentra el método de interpretación, esto es debido a que las conversaciones telefónicas entre dos o más partes se desarrollan de forma consecutiva, el intérprete escucha y luego interpreta; sin embargo, no recomienda el uso de esta modalidad si se trata de una interpretación telefónica de modalidad simultánea, ya que refiere que para hacer uso de esta se necesita un sistema de conexión suficientemente buena, de esta forma se evitará pérdidas de información, confusiones en la información brindada y por lo tanto el la interpretación entregada.

Por último, la preparación del intérprete. Debido a que no existe soporte visual en esta modalidad, se considera importante que los intérpretes estén totalmente informados sobre el tema de la reunión y de los participantes, se ha hecho mención anteriormente que estas llamadas pueden ser de cualquier índole, por lo cual este apartado se considera uno de los más importantes pues sigue haciendo hincapié en cuanto a los conocimientos previos que el intérprete deberá tener y los cuales deberá ir incrementando con el tiempo para así poder dar una interpretación de mayor calidad.

Por otro lado, Kelly (2008) asegura que, desde su punto de vista, calidad de los servicios de interpretación, no importa la forma en que sea entregada, depende en gran medida de los intérpretes y el nivel de capacitación y calidad del servicio ofrecido; además,

explica que la calidad puede ser medida de diferentes maneras; sin embargo, existen cuatro factores que son tomados en cuenta con más frecuencia.

El primer factor se relaciona con las habilidades y conocimientos que posean los intérpretes que entregarán el servicio. Con respecto a este primer apartado, además de las habilidades que posean los intérpretes, es esencial la existencia de capacitaciones pertinentes, las cuales serán muy diferentes a las capacitaciones para intérpretes presenciales. Además, con fines de asegurar la calidad y consistencia, todo intérprete telefónico debe ser evaluado en su competencia del lenguaje tanto de la lengua de origen como en la lengua de llegada, habilidades de interpretación; entre las cuales se encuentran la toma de notas y una buena memoria, el conocimiento de terminología, la cual debe estar en constante observación y en progresivo aumento, por último, sus habilidades de interpretación.

El segundo factor se encuentra relacionado con la calidad del sonido y equipo tecnológico, y tiene un gran impacto cuando se intenta medir la calidad en interpretación telefónica. En cuanto a este apartado, se considera que la calidad del sonido puede variar dependiendo de los aparatos tecnológicos que sean usados para ejercer el servicio (por parte del intérprete como del cliente) de interpretación, esta va a afectar directamente a la capacidad del intérprete para escuchar todas las partes, así como para entregar la información precisa y completa. Este segundo factor está muy ligado al tercero, rapidez con la cual el intérprete se conecta a la línea, pues también dependerá del uso tecnológico que posea.

El último factor, la capacidad que tenga el usuario para trabajar con el intérprete será importante debido a que un usuario sin experiencia con el servicio puede dar como resultado problemas tales como, interrumpir al intérprete, usar tercera persona y/o generar ruido innecesario, haciendo de esta forma que la interpretación no sea continua.

Cuando se habla de calidad, los autores arriba mencionados muestran lo importante de ciertos factores para que el intérprete haga una buena interpretación; sin embargo, al igual que los otros estudios, existen muchos criterios que se encuentran vinculados a la medición de calidad en interpretación ¿qué criterios se tienen en cuenta dentro de la calidad en interpretación telefónica para poder medirla?

Como se ha mencionado, actualmente existen muchas formas de medir la calidad en interpretación, teniendo en cuenta cada modalidad y los factores que estas posean los cuales deben ser tomados en cuenta al momento de su evaluación, es así que esta investigación busca obtener el nivel de calidad en interpretación telefónica, desde la perspectiva del trabajador, intérprete.

1.4 Formulación al Problema

La presente investigación busca responder distintos problemas, los cuales se detallarán líneas más abajo, separados en problemas específicos y problema general:

Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a las habilidades y conocimientos de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a la calidad de la línea y de sonido de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a la habilidad del usuario para trabajar con los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018?

1.5 Justificación del Estudio

Según Bernal (2010) es importante la justificación en una investigación, esto es debido a que en ese apartado se referirá a las razones por las que y para las que se está realizando dicha investigación y para hacerlo se deben exponer las razones por las cuales se llevará a cabo el estudio. Las razones que validan la realización de la presente investigación son las siguientes:

Se justifica teóricamente, ya que está basada en autores expertos en el tema abordado, quienes han propuesto los criterios que usaremos en la investigación. Además, busca contrastar resultados con investigaciones anteriores y generar cierta reflexión sobre lo que se analizará. Por otro lado, el propósito más relevante, es el aportar a la teoría existente una forma de determinar el nivel de interpretación telefónica.

Por otro lado, esta investigación se realiza porque existe la necesidad de dar a conocer a los estudiantes y/o profesionales más sobre el rubro de interpretación telefónica, junto con los criterios tomados en cuenta a la hora de determinar el nivel de interpretación, para que de esta forma se genere una noción de lo que pide y necesita el mercado laboral.

Otra razón por la cual este trabajo es importante, se debe a que la falta de intérpretes con las capacidades requeridas o conocimientos requeridos en la interpretación telefónica, junto con el hecho de que la interpretación telefónica no sea difundida dentro de las universidades y por lo tanto el alumno no conozca la variedad de opciones que existen, amenaza la importancia de tener estudios profesionales en la carrera de traducción e interpretación, hecho que se refleja en las contrataciones de hablantes de dos lenguas, que adquieren sus conocimientos en distintas lenguas empíricamente pero no siempre con fundamentos teóricos, que a lo largo del tiempo se ha demostrado son muy importantes también.

Se justifica metodológicamente ya que sigue todos los lineamientos del método científico, a su vez el método planea analizar la situación y medir la calidad desde una auto-percepción por parte de los trabajadores de una empresa, con la elaboración de un instrumento que permitirá detallar los resultados, esta servirá como referencia futura para investigadores interesados en esta rama de la interpretación o en otros tipos de ellas, además de poder ser utilizada como una nueva estrategia o referencia de medición de la calidad en interpretación.

La razón por la cual esta investigación plantea este tema sobre la calidad en interpretación telefónica se debe a que es un mercado laboral en expansión en el Perú, y aunque es menos conocida que otros tipos de interpretación, su aporte es muy importante

para la comunicación en lugares como: servicios sociales, hospitales, cortes; entre otros, razón de la existencia total de esta carrera.

1.6 Hipótesis

Según Galán (2009) las hipótesis tienen como objetivo probar la relación que tienen las variables entre sí, además comenta que las investigaciones descriptivas no necesitan de hipótesis, sino que únicamente precisan de preguntas de investigación.

Por otro lado, de acuerdo con Kerlinger (1983) citado por Ávila, para plantear una hipótesis debe cumplirse con dos requisitos previos, entre ellos se tiene el poder expresar la relación entre dos variables o más, así como poder comprobar la necesidad de verificar tal relación entre ellas.

Además, Alzamora (2012) precisa que las hipótesis descriptivas no existen, ya que se trata de investigaciones con una sola variable.

Por lo tanto, la presente investigación carece de un planteamiento de hipótesis debido a que no cumple con ningún requisito para su elaboración, teniéndose en cuenta que la presente es una investigación descriptiva y con una sola variable.

1.7 Objetivo

La presente investigación tiene como objetivo responder distintos problemas, los cuales se detallarán líneas más abajo, separados en objetivos específicos y objetivo general:

Objetivo general

Determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018.

Objetivos específicos

Determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a las habilidades y conocimientos de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018.

Determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a la calidad de la línea y de sonido de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018.

Determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a la habilidad del usuario para trabajar con los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El enfoque de esta investigación es de corte cuantitativo, ya que como se define en las normas APA (2018) este hace referencia a un conteo de datos relacionado con las estadísticas, mediante el cual se trabaja con porcentajes.

En cuanto al tipo de estudio, esta es una investigación aplicada, ya que como define Marín (2008) esta investigación:

“Se caracteriza porque busca la aplicación y conocimientos que se adquieren [...] se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, que como ya se dijo requiere de un marco teórico [...] lo que le interesa al investigador, primordialmente, son las consecuencias prácticas” (parr.3).

Además, esta investigación es de nivel descriptivo, diseño no experimental ya que como explica Shuttleworth (2008): “Este tipo de diseño implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera” (parr.1).

En el caso de la presente investigación, se pasará a la recolección de datos de la interpretación telefónica de intérpretes en un centro sin participar activamente dentro del desempeño de esta.

El método utilizado es el deductivo pues parte de lo general a lo específico, cuenta con un objetivo general que llevarán a conclusiones específicas del tema a analizar.

Lifeder (2018) explica que en este método se parte de un razonamiento de distintas declaraciones para llegar a una conclusión, la cual será conectada a premisas, la cual es utilizada para poder responder a hipótesis.

2.2 Variable y operacionalización

Tabla 1:

Operacionalización

| Variable | Definición Conceptual | Definición operacional | Dimensión de la variable | Indicadores | Escala de medición |
|--|---|--|--|--|---------------------------------------|
| La calidad en la interpretación telefónica | La calidad en la interpretación telefónica es abstracta, ya que es vista y medida desde diferentes perspectivas, además para poder analizarla se necesita de información lingüística y paralingüística, la cual será distinta según el tipo al cual sea aplicada. | La variable se medirá a través de un cuestionario de forma cuantitativa. | Habilidades y conocimientos de los intérpretes | <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones específicas. - Evaluación en conocimiento de la lengua de trabajo. - Evaluación de habilidades de interpretación. - Evaluación de la terminología. | Variable numérica. De razón. Discreta |
| | | | Calidad de la línea y de sonido | <ul style="list-style-type: none"> - Tecnología usada por el intérprete. - Tecnología usada por el usuario. | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | | | Habilidad del usuario para trabajar con el intérprete | - Usuarios con experiencia de trabajo con intérpretes telefónicos. -Usuarios sin experiencia de trabajo con intérpretes telefónicos. | |
|--|--|--|---|---|--|

2.3 Población y muestra

La población está definida como el conjunto de lo que se desea estudiar, el cual posee características comunes, las cuales darán los resultados de la investigación (Tamayo y Tamayo, 1997), citado por Tesis de Investigaciones.

En esta investigación la población estuvo conformada por 23 trabajadores, entre profesionales y no profesionales de la carrera de traducción e interpretación, intérpretes telefónicos de un centro de interpretación telefónica.

Por otro lado, se determinó que la muestra estaría por toda la población de la presente investigación, debido a que, si la población tiene menos de 50 individuos, la muestra debe ser del mismo tamaño que ella, Hernández citado por Castro (2003, P.69).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica que se utilizará en esta investigación será la encuesta, puesto que es una técnica útil en cuanto a la medición de una variable e indicadores. Cea (1998) citado por Cartagena (2015) comenta que esta técnica es utilizada como ayuda para adquirir una descripción numérica de inclinaciones, actitudes, convicciones u opiniones a partir de una serie de pasos estandarizados (Pág. 14). Además, Según Supo (2011) esta técnica conlleva un gran ahorro de tiempo e incluso de personal, puesto que los cuestionarios, instrumentos comunes con técnicas como la encuesta, pueden ser enviados por correo (Pág. 22).

Por su lado, la encuesta es una técnica utilizada como procedimiento, con la finalidad de obtener datos de forma eficaz y en un corto periodo de tiempo (Casas, J., Repullo, JR., Donado, J., 2003).

Asimismo, el instrumento utilizado en la presente investigación estuvo conformado por un cuestionario, puesto que se necesitaba obtener información de personas, con forma de preguntas cerradas o abiertas, además de hacer uso de escalas según autores; por ejemplo, Likert (Fajardo, 2018).

El mencionado cuestionario estuvo conformado por un total de 10 preguntas, las cuales fueron clasificadas en 4 apartados, además el cuestionario constó de una introducción para definir el motivo de la investigación e instrucciones para su correcto desarrollo. Para poder medir los resultados, se utilizó como referencia la escala de Likert.

Esta escala de Likert es un conjunto de elementos presentados como afirmaciones, estas pueden ser en 3, 5 o 7 categorías con el objetivo de medir la reacción de una persona, asignando a cada una de estas reacciones un valor número, de forma que podamos interpretarlo posteriormente. (Hernández, Fernández y Baptista, Pág. 245)

Con respecto a la validez, el instrumento fue validado en contenido por cuatro expertos; dos especialistas temáticos de la carrera de traducción e Interpretación, un metodólogo y un estadista, quienes utilizaron una ficha de evaluación, la cual estuvo conformada por ciertos criterios para poder validarlo y clasificarlo como aplicable o no aplicable, cabe recalcar que esta validación no puede expresarse cuantitativamente (Ruiz, 2003) citado por Ramos (2010).

Por otro lado, en cuanto a la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach para calcularla, ya que es aplicable a la escala de Likert (Ramos, 2010).

Fórmula de Confiabilidad:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Figura 1:

Fórmula para la confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach

VARIABLES:

K: Número de ítems

$\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems.

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.

α : Coeficiente alfa de Cronbach

| N.º de elementos | Alfa de Cronbach |
|------------------|------------------|
| 9 | 0.613 |

Tabla 2:

Resultado de alfa de Cronbach posterior a la aplicación de la prueba piloto.

Como se puede observar en la tabla de arriba, el resultado de confiabilidad para el instrumento a través del coeficiente alfa de Cronbach, fue de 0.613, el cual es considerado confiable (Herrera, 1998) citado por Marroquín (s.f).

Por su parte, Ruiz (2002) citado por Ramos (2010) considera que el resultado entre a 0.61 y 0.80 es alto.

2.5 Métodos de análisis de datos

El método utilizado en esta investigación para el procesamiento de los datos estadísticos descriptivos contó con la ayuda del programa SPSS, en el cual se analizaron los resultados y de esta forma se utilizó de forma más eficiente la información recolectada en el instrumento.

2.6 Aspectos Éticos

Cabe mencionar que este trabajo cumple con los aspectos éticos requeridos en una investigación, teniendo en cuenta que esta involucra seres humanos.

Entre los aspectos éticos tomados en cuenta hacia los participantes tenemos que, los intérpretes telefónicos participantes de la investigación están informados del uso que se hará de los resultados del cuestionario a desarrollar y la información proporcionada por ellos es de manera anónima, por lo cual ningún dato personal será utilizado de manera inapropiada.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 3:

Distribución de respuestas de pregunta general 1.

Tiempo trabajando como intérprete telefónico

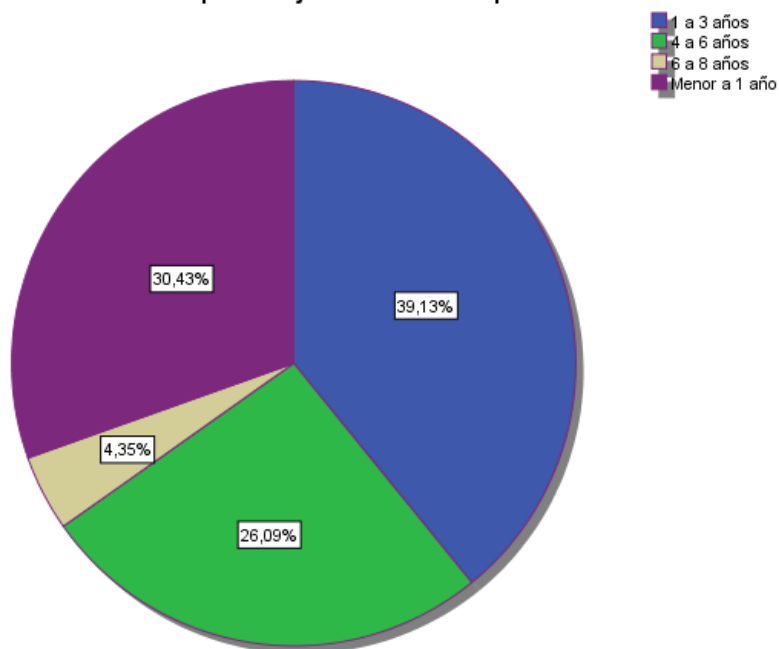
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | 1 a 3 años | 9 | 39,1 | 39,1 | 39,1 |
| | 4 a 6 años | 6 | 26,1 | 26,1 | 65,2 |
| | 6 a 8 años | 1 | 4,3 | 4,3 | 69,6 |
| | Menor a 1 año | 7 | 30,4 | 30,4 | 100,0 |
| | Total | 23 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente propia

Figura 2:

Distribución de respuestas de pregunta general 1.

Tiempo trabajando como intérprete telefónico



Fuente propia

Interpretación:

De la tabla 3 y figura 1, se obtiene que el 4.35% de los encuestados tiene alrededor de 6 a 8 años laborando como intérprete telefónico, el 26.09% de ellos tiene alrededor de 4 a 6 años laborando como intérprete telefónico, el 30.43% menos de 1 año laborando como intérprete telefónico, mientras que el 39.1% tiene alrededor de 1 a 3 años laborando como intérprete telefónico. En conclusión, la mayoría de los encuestados lleva laborando como intérprete telefónico entre 1 a 3 años, mientras la minoría se dedica a este rubro desde hace 6 a 8 años.

Tabla 4:

Distribución de respuestas de pregunta general 2.

| | | Estudios profesionales como intérprete | | | |
|--------|-------|---|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | No | 14 | 60,9 | 60,9 | 60,9 |
| | SÍ | 9 | 39,1 | 39,1 | 100,0 |
| | Total | 23 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente propia

Figura 3:

Distribución de respuestas de pregunta general 2.



Fuente propia

Interpretación:

De la tabla 4 y figura 2, se obtiene que 39.13% de los encuestados posee estudios profesionales como intérprete, mientras que el 60.87 de ellos no posee estudios profesionales como intérprete. En conclusión, la mayoría de los encuestados no posee estudios profesionales como intérprete.

VARIABLE

Tabla 5:

Distribución de respuestas de la variable

Nivel de calidad en la interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018

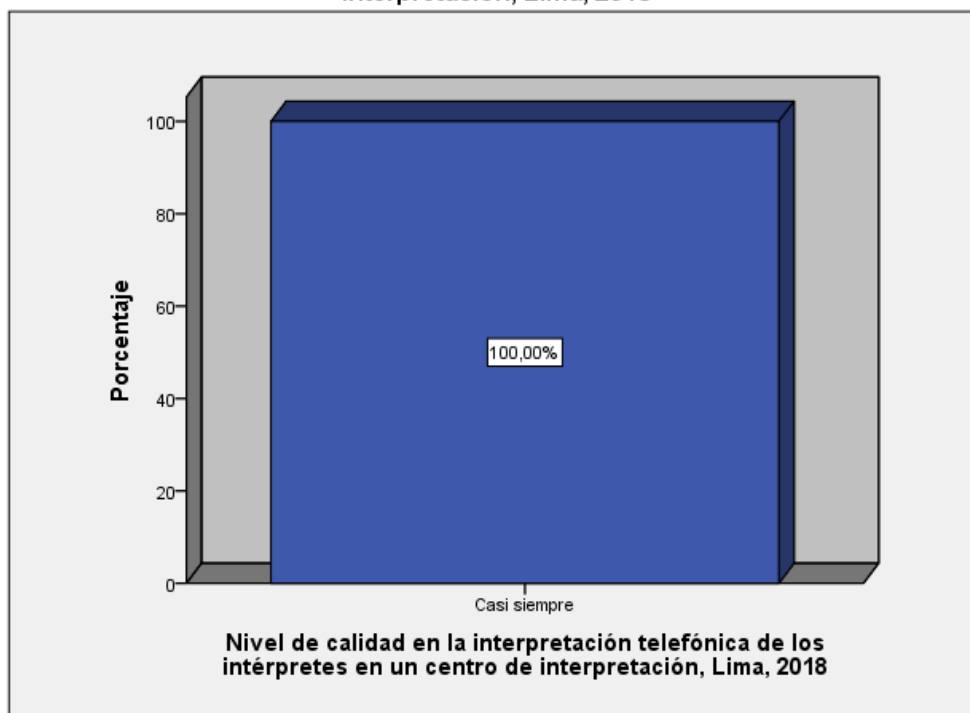
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi siempre | 23 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente propia

Figura 4:

Distribución de respuestas de la variable

Nivel de calidad en la interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018



Fuente propia

Interpretación:

En la tabla 5 y figura 3, se evidencia que el 100% de encuestados consideran que el nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen se encuentra reflejada en la escala 4, **casi siempre**. En conclusión, el total de encuestados considera que el nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen es de nivel **medio**.

DIMENSIÓN 1

Tabla 6:

Distribución de respuestas de la dimensión 1

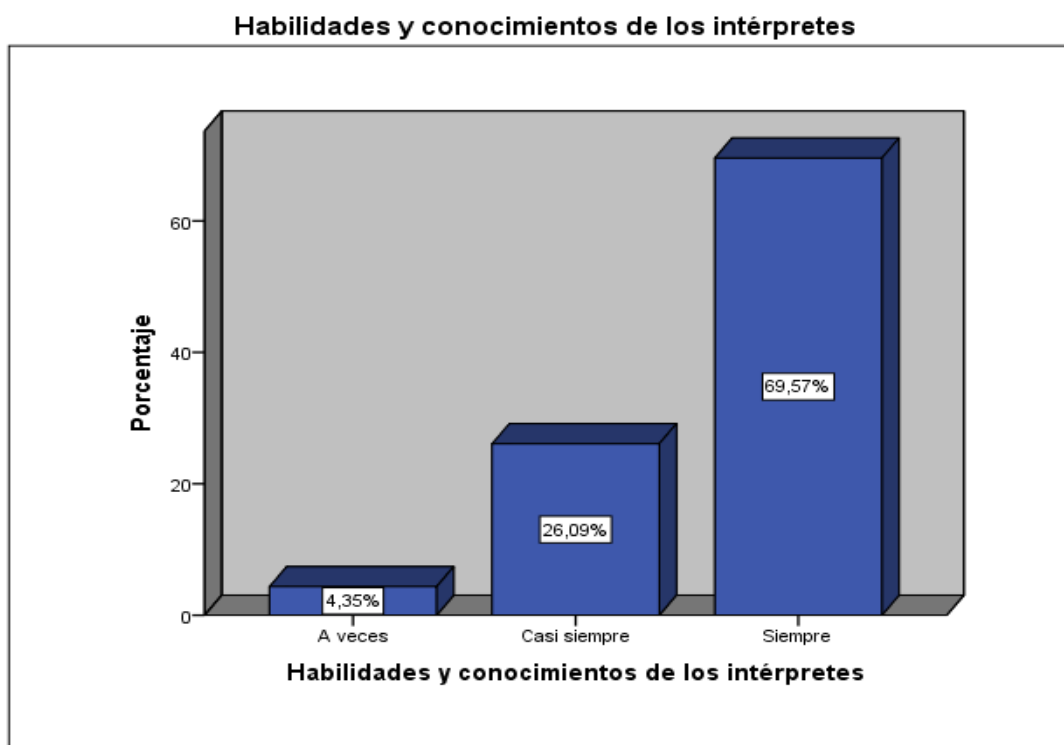
Habilidades y conocimientos de los intérpretes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | A veces | 1 | 4,3 | 4,3 | 4,3 |
| | Casi siempre | 6 | 26,1 | 26,1 | 30,4 |
| | Siempre | 16 | 69,6 | 69,6 | 100,0 |
| | Total | 23 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente propia

Figura 5:

Distribución de respuestas de la dimensión 1



Fuente propia

Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4, se evidencia que el 4.35% de los encuestados piensan que el nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a sus habilidades y conocimientos se encuentra reflejada en la escala **3, a veces**; el 26.09% piensa que nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a sus habilidades y conocimientos se encuentra reflejada en la escala **4, casi siempre**, mientras que el 69.57% de ellos piensan que nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a sus habilidades y conocimientos se encuentra reflejada en la escala **5, siempre**. En conclusión, la mayoría de los encuestados, un 69.57%, piensa que el nivel de calidad que poseen es **alto**, mientras que el 30.44% piensa que posee un nivel **medio** con respecto a las habilidades y conocimientos de los intérpretes. Cabe resaltar que aunque se demostró que la mayoría de los intérpretes no poseen estudios profesionales en interpretación, el nivel de calidad que poseen es alto debido a las capacitaciones que tanto profesionales como empíricos de la interpretación telefónica reciben constantemente.

DIMENSIÓN 2

Tabla 7:

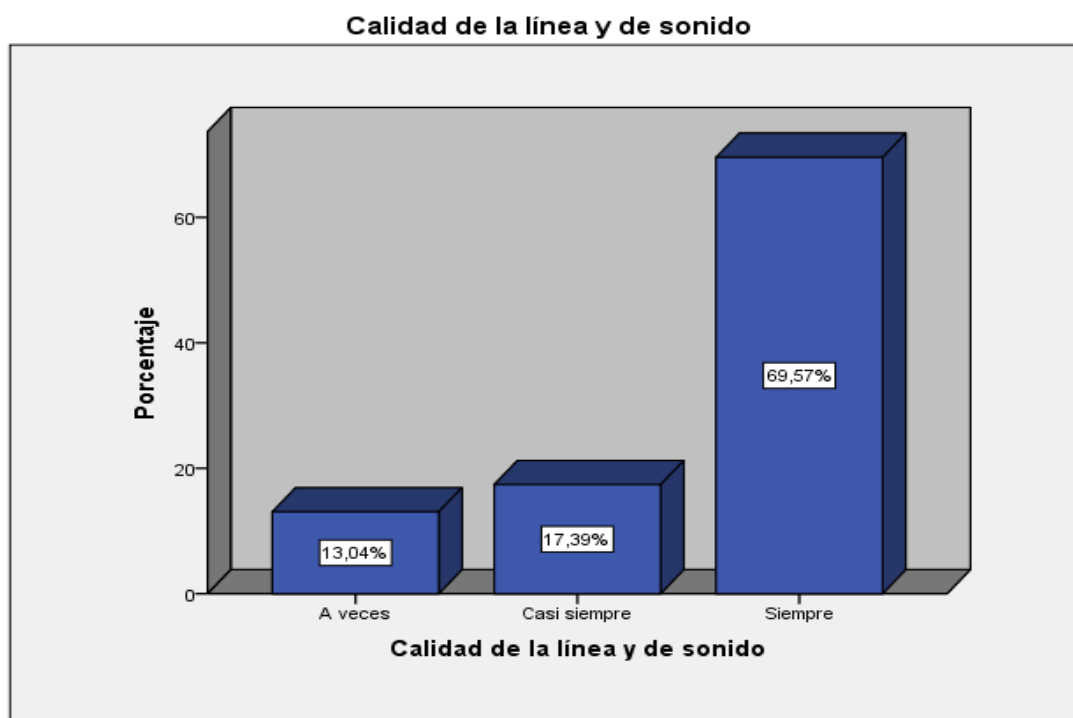
Distribución de respuestas de la dimensión 2

| | | Calidad de la línea y de sonido | | | |
|--------|--------------|---------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | A veces | 3 | 13,0 | 13,0 | 13,0 |
| | Casi siempre | 4 | 17,4 | 17,4 | 30,4 |
| | Siempre | 16 | 69,6 | 69,6 | 100,0 |
| | Total | 23 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente propia

Figura 6:

Distribución de respuestas de la dimensión 2



Fuente propia

Interpretación:

En la tabla 7 y figura 5, se evidencia que el 13.04% de los encuestados estiman que el nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a la calidad de la línea y de sonido se encuentra reflejada en la escala **3, a veces**; el 17.39% estima que nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a la calidad de la línea y de sonido se encuentra reflejada en la escala **4, casi siempre**, mientras que el 69.57% de ellos estiman que nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a la calidad de la línea y de sonido se encuentra reflejada en la escala **5, siempre**. En conclusión, la mayoría de los encuestados, un 69.57%, estima que el nivel de calidad que poseen es **alto**, mientras que el 30.43% estima que posee un nivel **medio** con respecto a la calidad de la línea y de sonido.

DIMENSIÓN 3

Tabla 8:

Distribución de respuestas de la dimensión 3

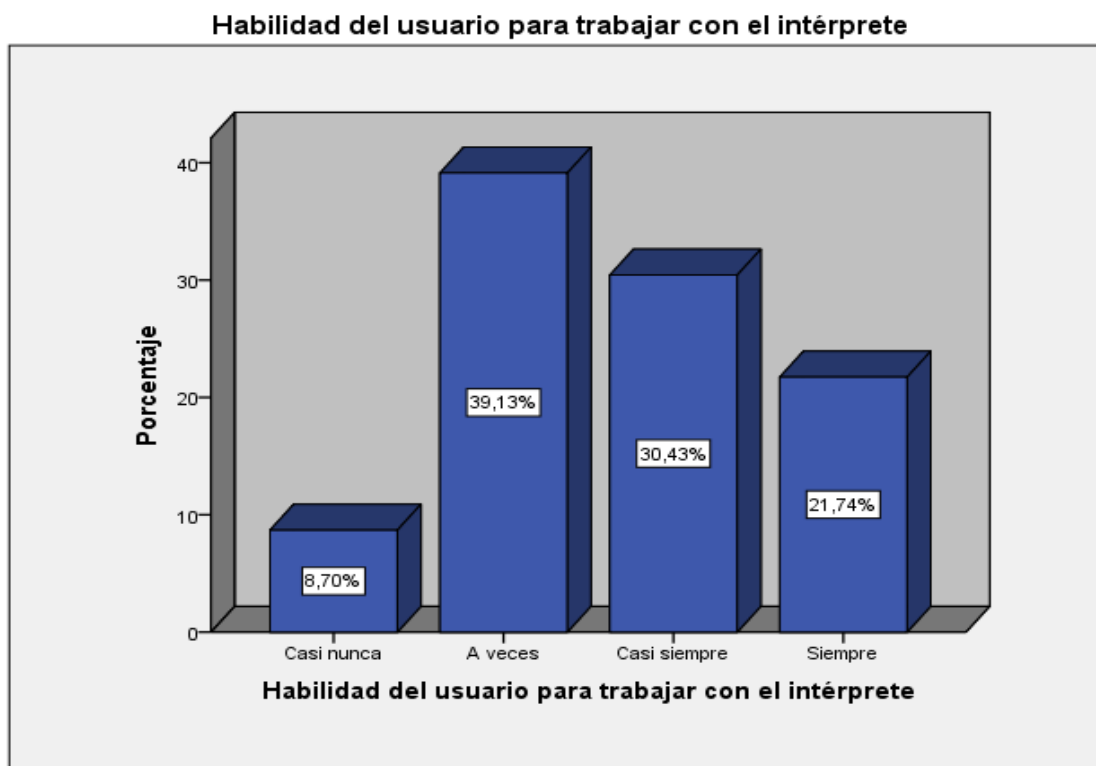
Habilidad del usuario para trabajar con el intérprete

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca | 2 | 8,7 | 8,7 | 8,7 |
| | A veces | 9 | 39,1 | 39,1 | 47,8 |
| | Casi siempre | 7 | 30,4 | 30,4 | 78,3 |
| | Siempre | 5 | 21,7 | 21,7 | 100,0 |
| | Total | 23 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente propia

Figura 7:

Distribución de respuestas de la dimensión 3



Fuente propia

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 6, se evidencia que el 8.70% de los encuestados estima que el nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a la habilidad del usuario para trabajar con el intérprete se encuentra reflejada en la escala **2, casi nunca**; el 39.13% considera que nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a la habilidad del usuario para trabajar con el intérprete se encuentra reflejada en la escala **3, a veces**; el 30.43% estima que nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a la habilidad del usuario para trabajar con el intérprete se encuentra reflejada en la escala **4, casi siempre**; mientras que el 21.74% de ellos consideran que nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen en cuanto a la habilidad del usuario para trabajar con el intérprete se encuentra reflejada en la escala **5, siempre**. En conclusión, la mayoría de los encuestados, un total de 69.56%, estima que el nivel de calidad que poseen es **medio**, mientras que la minoría, un total de 8.70%, estima que posee un nivel **bajo** con respecto a la habilidad del usuario para trabajar con el intérprete.

IV. DISCUSIÓN

En los siguientes párrafos, se realiza una comparación entre los resultados de esta investigación frente a los resultados de las investigaciones tomadas en cuenta como antecedentes, y de esta forma poder debatir las similitudes o diferencias encontradas.

En primer lugar, con respecto al objetivo general de esta investigación, los resultados de la presente reflejaron que el 100% de los intérpretes telefónicos encuestados consideran que el nivel de calidad en interpretación telefónica que poseen es de nivel medio y se encuentra en una situación progresiva; estos resultados difieren con los encontrados en la investigación de Thagichu (2011) titulada Mejorar la calidad de la interpretación médica en Noruega, en la que se evidencia que el nivel de calidad en interpretación médica que poseen se encuentra en un nivel bastante bajo, esto debido a que no se siguen pasos y no existen mucha regulación en cuanto a la interpretación telefónica. No obstante, a diferencia de Thagichu, la presente investigación se basó un enfoque cuantitativo.

En segundo lugar, de acuerdo con el primer objetivo específico de la investigación, los resultados de la presente evidenciaron que, del total de intérpretes encuestados, el 30.44% y 69.57% de ellos consideran que el nivel de calidad que poseen, con respecto a sus habilidades y conocimientos, se encuentra en un nivel entre medio y alto respectivamente. Esto quiere decir que, la mayoría de ellos considera que las habilidades y conocimientos, así como una capacitación progresiva son de vital importancia para entregar una interpretación de calidad. Este resultado coincide con los encontrados en la investigación de Thagichu; puesto que, en su investigación se demostró que la calidad y su mejora dependen altamente de la capacitación de los intérpretes, se podría considerar entonces a este punto como la partida trascendental para elaborar y derivar una interpretación de calidad. No obstante, esta investigación demuestra que el nivel de calidad que poseen los intérpretes telefónicos encuestados en esta investigación se encuentra en un mejor nivel que la interpretación en Noruega, debido a la evidencia clara de una carencia en cuanto a la capacitación y conocimientos de los intérpretes, así como de competencias para interpretar. Además, cabe mencionar que el mercado de la interpretación telefónica en dicho país prefiere y se interesa más en un servicio de costos bajos y no uno de calidad.

Por otro lado, con respecto al primer objetivo específico, los resultados en la investigación de Pignataro y Velarde (2011) titulada La búsqueda de criterios de evaluación de calidad en la interpretación de los medios, evidencian que el intérprete telefónico, al carecer del apoyo visual y corporal, requiere ser versado en la retórica, la cual consiste en poseer buena expresión a través de la voz, para persuadir y convencer. Al igual que los autores previamente mencionados, la presente investigación considera que, para conocer estos puntos importantes al enfrentarse a la interpretación telefónica, se necesita de capacitaciones específicas para diferentes situaciones con un enfoque real de lo que el mercado solicita. No obstante, cabe mencionar que ambos autores enfocaron su investigación cualitativamente.

Con respecto al segundo objetivo específico, los resultados de esta investigación evidencian que los intérpretes telefónicos encuestados consideran que el nivel de calidad con respecto a la línea y sonido de los aparatos tecnológicos que poseen se encuentra entre un

nivel medio y alto con un 30.43% y 69.57% respectivamente. Sin embargo, los resultados de Thagichu en su investigación evidencia que la baja calidad en las interpretaciones médicas en Noruega se debe a que no existe un control de la calidad sobre los proveedores de los servicios de interpretación telefónica. No obstante, a pesar de poseer un buen nivel en la línea y sonido, debido a que la interpretación telefónica carece de visualización, tampoco se podría controlar la identidad de la persona que realiza el servicio; por lo cual, sería difícil conocer si este servicio es llevado a cabo por un intérprete realmente capacitado.

Adicionalmente, con respecto al segundo objetivo específico, los resultados de Braun (2016) en su investigación titulada Lo que una investigación microanalítica de adiciones y expansiones en la interpretación remota puede decirnos sobre la participación del intérprete en un espacio virtual compartido evidencia que existen motivaciones distintas en cuanto a algunas adiciones y expansiones en las interpretaciones analizadas en su investigación, puesto que muchas de estas adiciones representaron intentos de satisfacer las necesidades percibidas por los usuarios que recibían las interpretaciones, esto debido en gran parte a la distancia entre el usuario y el intérprete. Por lo cual, al igual que Braun, en esta investigación se encontró que esto demuestra profesionalismo en el trabajo y esfuerzo de los intérpretes. No obstante, esta situación pone en peligro el rol de invisibilidad del intérprete dentro de la comunicación, debido a que cualquier falla en la calidad de la línea o de sonido, podría generar vacíos, lo cual incite al intérprete a crear adiciones o expansiones en exceso. La investigación de Braun, a diferencia de la presente, se trató de una mixta, utilizando primero el método de análisis cualitativo y luego el cuantitativo.

Por último, con respecto al tercer y último objetivo específico, en los resultados de la presente investigación se evidencian que la mayoría de los intérpretes telefónicos encuestados en esta investigación, un total de 69.56%, considera que la habilidad del usuario para trabajar con el intérprete favorece medianamente a la calidad de interpretación entregada. Al igual que en los resultados de la investigación de Braun, en la presente se encuentra que, si bien es sabido que la relación entre intérprete y usuario no afectaría en gran medida la totalidad de la calidad de interpretación telefónica brindada, una capacitación a los

participantes ayudaría a un mejor desenvolvimiento del intérprete para su preparación del contexto en la cual se encuentra la comunicación.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo específico, los resultados de la investigación de Jiménez (2015) titulada La interpretación telefónica en los servicios públicos coinciden con los de Braun y la presente; puesto que, en su investigación se demostró que existe una necesidad en el mercado de la interpretación telefónica de personal capacitado para trabajar con intérpretes. Esto partiendo desde la perspectiva en la cual se señala que un trabajador capacitado para trabajar con intérpretes, facilitaría los datos básicos y el contexto de la situación de comunicación a la cual se podría enfrentar el intérprete.

V. CONCLUSIONES

En este apartado se explica las conclusiones que guardan relación con los resultados de la presente, obtenidos después de la aplicación del instrumento y basados en los objetivos planteados previamente de los cuales partiremos empezando desde el general a los específicos y que se detallan a continuación.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad en la interpretación telefónica que poseen los intérpretes en un centro de interpretación. Al realizar el conteo de resultados en el respectivo instrumento, se logró determinar que la totalidad de ellos, el 100%, coinciden en que el nivel de calidad que poseen sus interpretaciones es de nivel medio y en una situación progresiva. El trabajo de estos intérpretes consiste en enfrentarse a distintas situaciones de llamada en llamada, las cuales pueden ser muy cortas como también más extensas, lidiando con la carencia de visualización y de lenguaje corporal. Por otro lado, se determinó que la mayoría de los intérpretes telefónicos en este centro ejercen esta labor empíricamente, ya que no poseen estudios profesionales en este rubro.

Además, la mayoría de los encuestados, un 69.57%, considera que el nivel de calidad que poseen en la interpretación telefónica con respecto a sus habilidades y conocimientos es alto; por lo cual se consiguió determinar que el nivel de calidad en la interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación con respecto a sus habilidades y conocimientos es de nivel alto. Esto es debido a que ellos se someten con regularidad a capacitaciones en cuanto a la terminología, conocimientos y técnicas de interpretación. Esto con el objetivo de mantenerse actualizados y preparados para enfrentar diferentes contextos de comunicación, así como manejar la carencia de visualización y de lenguaje corporal en estas interpretaciones telefónicas. Por otro lado, fortalecer a través de estas capacitaciones puntos y habilidades específicas para este rubro, como lo es la retórica, puesto que ellos trabajan a través de la voz y necesitan manejarla de forma que puedan ser entendidos y den seguridad.

Por otro lado, la mayoría de los encuestados, un 69.57%, considera que el nivel de calidad que poseen en la interpretación telefónica con respecto a la calidad de la línea y de

sonido es alto; por lo cual se consiguió determinar que el nivel de calidad en la interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación con respecto a la calidad de la línea y de sonido es de nivel alto. Sin embargo, aunque se encontró que esto favorece a la interpretación telefónica brindada, actualmente existe poco control de calidad sobre los proveedores de este servicio. Además, se determinó que una falla en la calidad de la línea y de sonido puede generar vacíos de comunicación y representar un problema al intérprete telefónico, quien lidiará con la falta de información y se verá en obligación de sobrellevarla a través de distintas técnicas. Por último, aunque la interpretación telefónica ofrece muchas oportunidades, mantener un control sobre la identidad de la persona que realiza el servicio es aún un tema complicado, pudiendo caer en manos de una persona no profesional o capacitada para llevar a cabo este servicio.

Finalmente, se consiguió determinar que la mayoría de los encuestados, un total de 69.56%, considera que el nivel de calidad que poseen en la interpretación telefónica con respecto a la habilidad del usuario para trabajar con el intérprete es de nivel medio. Asimismo, se pone en manifiesto que un usuario capacitado para trabajar con los intérpretes facilita el trabajo del intérprete; puesto que este brinda la información necesaria, tales como datos básicos y contexto de la comunicación, que ayuda al intérprete a conocer la situación a la cual se enfrenta. Cabe resaltar que, un usuario capacitado para trabajar con intérpretes telefónicos no asegura la calidad de una interpretación brindada, sino que facilita la comunicación.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de realizar la presente investigación, se encontraron puntos bastante claros sobre lo que podría favorecer a la mejora progresiva de la calidad en interpretación telefónica.

Por un lado, es importante mencionar que las capacitaciones continuas mantienen actualizados los conocimientos de los intérpretes en cuanto a terminología o técnicas de interpretación; por lo tanto, se recomienda continuar con estas capacitaciones y hacerlo de forma más personalizada, esto quiere decir que las capacitaciones deben enfocarse en todo tipo de problemas con los que los intérpretes telefónicos pueden enfrentarse, así como en las mejores formas en las que pueden afrontarlos.

De igual manera, brindar capacitaciones orientadas a la interacción entre usuario e intérprete a todo personal involucrado en la llamada debido a que un usuario capacitado para trabajar con intérpretes mejora la calidad de la interpretación, a través de las cuales se explique al usuario la manera más apropiada de ayudar al intérprete y se establezcan pautas sobre cómo actuar al inicio, durante y al final de la interpretación telefónica, con el objetivo de facilitar la comunicación y brindar un mejor servicio.

Por otro lado, crear e incluir talleres en los planes de estudio de las universidades que imparten la carrera de traducción e interpretación como cursos extracurriculares actualizados y enfocados en lo que el mercado actual está solicitando, esto con el objetivo de mostrar a los alumnos nuevos tipos de mercado, los cuales pueden ser poco conocidos, pero se encuentran en constante avance y extensión alrededor del mundo.

Adicionalmente, considerar la adquisición de material académico actualizado en el campo de interpretación en general, el cual esté disponible en todas las universidades que dictan la carrera de traducción e interpretación

Crear convenios con las empresas de telefonía e internet, con miras a favorecer un mejor control en la calidad de la línea y de sonido; esto con el propósito de asegurar un servicio de calidad en la interpretación telefónica.

Finalmente, tener en cuenta la ética profesional de un intérprete aceptando solo los trabajos que realmente sean capaces de desarrollar, esto quiere decir que el intérprete telefónico debe saber con certeza que será capaz de afrontar este tipo de interpretación y que posee los conocimientos y aptitudes necesarias para llevarla a cabo.

VII. REFERENCIAS

- AIIC. (12 de diciembre de 2011) " Interpretación telefónica".
Recuperado de <https://aiic.net/page/5921/telephone-interpreting/lang/1>
- Alzamora, L. (12 de noviembre de 2012). Ejemplos de hipótesis
Recuperado de <http://tesisdepostgradoperu.blogspot.com/2012/11/ejemplos-de-hipotesis.html>
- Asetrad. (2011). Todo lo que siempre quiso saber sobre la interpretación. España. Madrid.
Recuperado de https://www.atanet.org/publications/getting_it_right_interpret_sp.pdf
- Gala. (2018). Asociación de Globalización y Localización. What is interpreting?
Recuperado de <https://www.gala-global.org/what-interpreting>
- Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias. AIIC. (2018). Interpreting explained.
Recuperado de <https://aiic.net/interpreting-explained>
- Asociación Internacional de Intérpretes de Conferencias. AIIC. (2013). Algunas consideraciones sobre calidad en interpretación.
Recuperado de <https://aiic.net/page/198/>
- Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la investigación
Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/#indice>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia.
Recuperado de <https://www.soloejemplos.com/ejemplos-de-justificacion-teorica-practica-y-metodologica/>
- Blas, Y. (2015). Uso de las técnicas de interpretación y la calidad en la interpretación simultánea del inglés al español de los egresados de la Carrera de Traducción e Interpretación de dos Universidades de Lima, 2015.
Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/154>

Braun, S. (2016). Lo que una investigación microanalítica de adiciones y expansiones en la interpretación remota puede decirnos sobre la participación del intérprete en un espacio virtual compartido
Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/290585626_What_a_micro-analytical_investigation_of_additions_and_expansions_in_remote_interpreting_can_tell_us_about_interpreter's_participation_in_a_shared_virtual_space

Braun, S. (2016). What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreter's participation in a share virtual space.
Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/290585626_What_a_micro-analytical_investigation_of_additions_and_expansions_in_remote_interpreting_can_tell_us_about_interpreter's_participation_in_a_shared_virtual_space

Calidad ISO 9001. (2013)¿Qué es calidad?
Recuperado de <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>

Campos, C. (1995) La interpretación.
Recuperado de <http://revistas.um.es/analesff/article/viewFile/17761/17131>

Casas, J., Repullo, JR., Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos
Recuperado de <http://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

Castillo, R. (2009). La hipótesis en investigación
Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/rcb2.pdf>

Cea, M. (1998). Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social.
Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8497/Cartagena_Betet_a_uso_pedagogico_Facebook.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Collados, A. (s.f). La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: pautas evaluadoras según usuarios incidencia

- Recuperado de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4745/Collados.pdf?sequence=1>
- Fajardo, M. (2012). Diferencias entre Cuestionario y Encuesta
Recuperado de <http://uvsfajardo.sld.cu/diferencia-entre-cuestionario-y-encuesta>
- Fernández, M. (2015). Propuestas de ejercicios de simulación para la didáctica de la interpretación telefónica.
Recuperado de shorturl.at/dAJKY
- Galan, M. (24 de agosto de 2009). Las hipótesis en la investigación.
Recuperado de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- Gracia-García, R. (s.f). Telephone Interpreting: a review of pros and cons
Recuperado de <http://cuon.io/BGojaSr1>
- Hernández, Fernández, Baptista, (2010). Metodología de la investigación
Recuperado de http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf
- Herrera, L. y Gallardo M. (s.f) Métodos y técnicas cuantitativas de análisis en la investigación educacional
Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/259009027_Metodos_y_tecnicas_cuantitativas_de_analisis_en_la_investigacion_educativa
- Jiménez, A. (2015). La interpretación telefónica en los servicios públicos
Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/78534825.pdf>
- Kelly, N. (2008). A Medical Interpreter's Guide to Telephone Interpreting.
Recuperado de http://www.imiaweb.org/uploads/pages/307_2.pdf

- Lifeder. (2018). Método Inductivo y Deductivo: Características y Diferencias (Ejemplos)
Recuperado de <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo-deductivo/>
- Lozano, L. (1998) ¿Qué es calidad?
Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1998000100006
- Marín, A. (07 de marzo de 2008). Clasificación de la investigación.
Recuperado de <https://metinvestigacion.wordpress.com>
- Marroquín, R. (s.f). Confiabilidad y validez de instrumentos de investigación
Recuperado de <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>
- Normas APA. (2018). Cuantitativo o cualitativo ¿Cuál escoger?
Recuperado de <http://normasapa.net/cuantitativo-o-cualitativo-cual-escoger/>
- Pignataro, C. y Velardi, S. (2011). La búsqueda de criterios de evaluación de calidad en la interpretación de los medios.
Recuperado de <https://goo.gl/5Ba8ro>
- Pignataro, C. y Velardi, S. (2011). The quest for quality assessment criteria in media interpreting.
Recuperado de <https://goo.gl/5Ba8ro>
- Ramos, A. (2010). Validez y confiabilidad de instrumentos en la investigación cuantitativa
Recuperado de <https://es.slideshare.net/maule/validez-y-confiabilidad-de-instrumentos-en-la-investigacin-cuantitativa>
- Real Academia Española. (2017). Diccionario de la lengua española
Recuperado de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=LwRLSt9>
- Shuttleworth (2008). Case Study Research Design
Recuperado de <http://explorable.com/case-study-research-design>

Supo J. (2011). Seminarios de investigación
Recuperado de
http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia%20Sampieri%205a%20edicion.pdf

Tarmeño, M. (2015). Uso de la toma de notas y calidad de la interpretación consecutiva del inglés al español de los egresados de la carrera de traducción e interpretación de dos universidades de Lima, 2015.
Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3269>

Tesis de Investigaciones. (27 de junio de 2011). Población y Muestra. Tamayo y Tamayo.
Recuperado de
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>

Tesis de Investigaciones. (9 de enero de 2012). Población y Muestra.
Recuperado de
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>

Thagichu, M. (2014). Improving the quality of medical interpreting in Norway
Recuperado de <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/40054/Thagichu-Mary-Master-Thesis.pdf?sequence=1>

Thagichu, M. (2014). Mejorar la calidad de la interpretación médica en Noruega.
Recuperado de <https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/40054/Thagichu-Mary-Master-Thesis.pdf?sequence=1>

Torres, M. (s.f). La interpretación telefónica. El intérprete como coordinador: estudio de unas interacciones telefónicas.
Recuperado de shorturl.at/IFNT9

Translation Boutique. (20 de abril de 2015) ¿Qué es la interpretación telefónica?
Recuperado de <http://translation-boutique.com/que-es-la-interpretacion-telefonica/>

Zwischenberger, C. (s.f). Quality criteria in simultaneous interpreting: an international vs. a national view
Recuperado de
<https://www.openstarts.units.it/bitstream/10077/4754/1/ZwischenbergerFoxIN15.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

Nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018.

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|---|--|--------------------|--|--|--|--|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018.</p> | No lleva hipótesis | Calidad en interpretación telefónica (Kelly, 2008) | Habilidades y conocimientos de los intérpretes | <ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones específicas. - Evaluación en conocimiento de la lengua de trabajo. - Evaluación de habilidades de interpretación. - Evaluación de la terminología. | <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> |
| <p>Problemas específicos</p> <p>-¿Cuál es el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a las habilidades y conocimientos de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018? -¿Cuál es el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a la calidad de la línea y de sonido de los</p> | <p>Objetivos específicos</p> <p>-Determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a las habilidades y conocimientos de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018. -Determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a la calidad de la línea y de sonido de los intérpretes en</p> | | | Calidad de la línea y de sonido | <ul style="list-style-type: none"> - Tecnología usada por el intérprete para entregar el servicio. - Tecnología usada por el usuario para recibir el servicio. | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| <p>intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018? -¿Cuál es el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a la habilidad del usuario para trabajar con los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018?</p> | <p>un centro de interpretación, Lima, 2018. -Determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica en cuanto a la habilidad del usuario para trabajar con los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018.</p> | | | <p>Habilidad del usuario para trabajar con el intérprete</p> | <p>- Usuarios con experiencia de trabajo con intérpretes telefónicos. -Usuarios sin experiencia de trabajo con intérpretes telefónicos.</p> | <p>Método de investigación Deductivo Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario Población/Muestra 23 Intérpretes Telefónicos</p> |
|--|---|--|--|--|--|--|

ANEXO 2

Instrumento

CUESTIONARIO

Nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018

Introducción:

Estimados colaboradores, se agradece de antemano la ayuda brindada para la recaudación de datos de la presente investigación, la cual está en búsqueda de fomentar la información sobre una rama en expansión y de gran importancia para la carrera. Se pedirá responder las preguntas con total libertad y sinceridad.

Instrucciones: Marcar con una x la respuesta correcta.

GENERALIDADES:

1. Tiempo de experiencia como intérprete telefónico:

Menos de un año 1 a 3 años 4 a 6 años 6 a 8 años 8 a 10 años

2. Estudios profesionales como intérprete

Sí No

HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS DE LOS INTÉRPRETES

3. La capacitación continua recibida favorece la calidad en la interpretación telefónica.

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
1 2 3 4 5

4. La evaluación constante sobre los conocimientos de la lengua de trabajo favorece la calidad en la interpretación telefónica.

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
1 2 3 4 5

5. La evaluación constante sobre las habilidades de interpretación favorece la calidad en la interpretación telefónica.

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
1 2 3 4 5

6. La evaluación constante sobre la terminología usada favorece la calidad en la interpretación telefónica.

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
1 2 3 4 5

CALIDAD DE LA LÍNEA Y DE SONIDO

7. La tecnología usada por el intérprete favorece la calidad en la interpretación telefónica.

Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5

8. La tecnología usada por el usuario favorece la calidad en la interpretación telefónica.

Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5

HABILIDAD DEL USUARIO PARA TRABAJAR CON EL INTÉRPRETE

9. La habilidad del usuario con experiencia favorece la calidad en la interpretación telefónica.

Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5

10. La habilidad del usuario sin experiencia favorece la calidad en la interpretación telefónica.

Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5

ANEXO 3

Fichas de Validación



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Colero Moscol, Carmen Rosa
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: cuestionario
- 1.4. Autor(a) de instrumento: samantha zucetti rodriguez lozada.

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

| |
|----|
| Si |
| |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

20

Observaciones:

Lima, 06 junio de 2018


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 10452033 Telf.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Galvez Nares, Maritza Betty
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente UCV
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación cuestionario
- 1.4. Autor(a) de instrumento: Samanta Zucetti Rázuri Lozada

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

| |
|---|
| X |
| |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

| |
|----|
| 20 |
|----|

Observaciones:

Lima, 7 de Junio de 2018



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 43239931 975499999

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Fiestas Flores, Roberto Carlos*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Universidad César Vallejo*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación
 1.4. Autor(a) de instrumento:

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

| |
|---|
| ✓ |
| |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

| |
|--|
| |
|--|

Observaciones:
Como se evidencia las habilidades, conocimiento, calidad de línea y sonido, etc.

 Lima, *11 de junio* de 2018

Roberto F.

 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI No. *16744141* Telf.: *979517446*

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: *Mezariño Castañeda, Rossana Delia*
 1.2. Cargo e institución donde labora: *Docente UCV*
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Cuestionario*
 1.4. Autor(a) de instrumento:

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

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

| |
|-----------|
| <i>Si</i> |
| - |

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

| |
|-----------|
| <i>20</i> |
|-----------|

Observaciones:

 Lima, *13 de junio* de 2018


FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

 DNI No. *09788067* Telf.:

ANEXO 4

Tabla de rangos 9: Significado de la escala de Likert para interpretar los resultados del nivel de calidad en la interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación.

| Nivel y puntos de Likert | Significado | Rango de porcentaje |
|---------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | Nunca | Bajo |
| 2 | Casi nunca | |
| 3 | A veces | Medio |
| 4 | Casi siempre | |
| 5 | Siempre | Alto |

ANEXO 5

Base de datos para calcular en Excel el nivel de confiabilidad del instrumento.

Coefficiente de alfa de Cronbach

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O |
|----|----------------------|--------|--------------|-----|-----|-----|------|------|-----|------|------|-------|---|----------------------------|-------|
| 1 | BASE DE DATOS | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | CUESTIONARIO | TIEMPO | PRO O NO PRO | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | I6 | I7 | I8 | Total | | K | 8 |
| 3 | 1 | | | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 26 | | \bar{x}_i | 4.056 |
| 4 | 2 | | | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 25 | | V_t | 8.750 |
| 5 | 3 | | | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 28 | | | |
| 6 | 4 | | | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 21 | | SECCIÓN 1 | 1.143 |
| 7 | 5 | | | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 0 | 18 | | SECCIÓN 2 | 0.537 |
| 8 | 6 | | | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 24 | | ABSOLUTO S2 | 0.537 |
| 9 | 7 | | | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 0 | 22 | | | |
| 10 | 8 | | | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 0 | 22 | | α | 0.613 |
| 11 | 9 | | | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 24 | | | |
| 12 | ESTADISTICOS | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | VARIANZA | | | 0.6 | 0.5 | 0.5 | 1.03 | 0.44 | 0.3 | 0.44 | 0.25 | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | |

Yo, BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES, docente de la Facultad de Educación e Idiomas y Escuela Profesional de Idiomas de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor(a) de la tesis titulada "NIVEL DE CALIDAD EN INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE LOS INTÉRPRETES EN UN CENTRO DE INTERPRETACIÓN, LIMA, 2018" de la estudiante SAMANTA ZUCETTI RÁZURI LOZADA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 30 de noviembre de 2018



Firma

Betty Maritza Gálvez Nores

DNI: 43259931



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE IDIOMAS

NIVEL DE CALIDAD EN INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA DE LOS
INTÉRPRETES EN UN CENTRO DE INTERPRETACIÓN, LIMA, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA

EN TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

AUTOR:

SAMANTA ZUCCHETTI RÁZURI LOZADA

ASESOR:

MGTR. BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SERVICIO

Resumen de coincidencias X

10 %

| < | | > | |
|----|---|------|---|
| 1 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 2 % | > |
| 2 | repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet | 1 % | > |
| 3 | tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet | 1 % | > |
| 4 | www.shiftinorality.eu Fuente de Internet | <1 % | > |
| 5 | cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet | <1 % | > |
| 6 | repositorio.continental... Fuente de Internet | <1 % | > |
| 7 | www.surrey.ac.uk Fuente de Internet | <1 % | > |
| 8 | ebookmarket.org Fuente de Internet | <1 % | > |
| 9 | Dominguez, Paola, Stef... Publicación | <1 % | > |
| 10 | Entregado a 95131 | <1 % | > |





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rázuri Lozada, Samanta Zuccetti

D.N.I. : 70572993

Domicilio : Calle Doña Delmira 365, Dpto 205 A – Santiago de Surco

Teléfono : Fijo : Móvil : 960269004

E-mail : szrazuril@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Educación e Idiomas

Escuela : Idioma

Carrera : Traducción e Interpretación

Título : Licenciada en Traducción e Interpretación

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

.....

Mención :

.....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rázuri Lozada, Samanta Zuccetti

Título de la tesis:

Nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 20-12-18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela Profesional de Idiomas

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rázuri Lozada, Samanta Zuccetti

INFORME TÍTULADO:

Nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Traducción e Interpretación

SUSTENTADO EN FECHA: 13/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN