



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E
INTERPRETACIÓN**

**La calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una
consultoría de investigación, Lima, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Traducción e Interpretación

AUTORES:

Degollar Villarreal, Angelo Hebert (orcid.org/0000-0002-0941-7692)

De la Cruz Consuelo, Jose Carlos (orcid.org/0000-0002-7567-8735)

ASESORA:

Mgtr. Gálvez Nores, Betty Maritza (orcid.org/0000-0003-0052-7956)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad y Servicio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedicamos nuestra tesis a nuestros padres que brindaron fortaleza y valor en este camino para cumplir nuestro objetivo profesional. Asimismo, a cada uno de nuestros familiares que nos brindaron apoyo y nunca dejaron que nos rindamos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarnos y brindarnos bienestar en todo nuestro proceso académico. A todos nuestros docentes quienes infundieron enseñanza fundamental para nuestro desarrollo profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GÁLVEZ NORES BETTY MARITZA, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023", cuyos autores son DEGOLLAR VILLARREAL ANGELO HEBERT, DE LA CRUZ CONSUELO JOSE CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GÁLVEZ NORES BETTY MARITZA DNI: 43259931 ORCID: 0000-0003-0052-7956	Firmado electrónicamente por: BGALVEZNO el 06- 12-2023 11:36:17

Código documento Trilce: TRI - 0675445

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, DE LA CRUZ CONSUELO JOSE CARLOS, DEGOLLAR VILLARREAL ANGELO HEBERT estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DEGOLLAR VILLARREAL ANGELO HEBERT DNI: 71936791 ORCID: 0000-0002-0941-7692	Firmado electrónicamente por: ADEGOLLAR el 05-12-2023 18:47:47
DE LA CRUZ CONSUELO JOSE CARLOS DNI: 72303037 ORCID: 0000-0002-7567-8735	Firmado electrónicamente por: JCRUZCO el 05-12-2023 18:41:42

Código documento Trilce: INV - 1560651

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Género	21
Tabla 2:	Edad	22
Tabla 3:	Nivel de inglés	22
Tabla 4:	Grado académico	22
Tabla 5:	Tipo de documento traducido	23
Tabla 6:	Área temática del documento	23
Tabla 7:	Variable calidad de traducción y sus dimensiones	24
Tabla 8:	Variable satisfacción del cliente y sus dimensiones	24
Tabla 9:	Prueba de normalidad	25
Tabla 10:	Correlación de la calidad de traducción y satisfacción del cliente ..	26
Tabla 11:	Correlación de la calidad de traducción y requisitos.....	26
Tabla 12:	Correlación de la calidad de traducción e idoneidad del uso del producto	27

RESUMEN

La investigación estableció como objetivo general determinar la relación de la calidad de la traducción con la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023. La metodología implicada constó de un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional, así como la colaboración de un grupo muestral de 32 clientes, quienes solicitaron el servicio de traducción, los cuales participaron en un cuestionario para la recolección de resultados y su debido procesamiento. Los resultados mostraron que la calidad de traducción se encuentra en un nivel 46,88 % y la satisfacción del cliente en un nivel 40,63 %, además de evidenciar que existe una correlación positiva y significativa de valor $r = 0.62$ y una $\text{sig } 0,00 < 0,05$ entre la calidad de la traducción con la satisfacción del cliente. Se concluyó que la calidad de la traducción se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, mostrando un vínculo directamente proporcional.

Palabras clave: calidad de traducción, satisfacción, servicio, cliente

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between translation quality and client satisfaction in the department of translation in a research consultancy, Lima, 2023. The methodology was quantitative approach, basic type, non-experimental design and correlational level, as well as the collaboration of a sample group of 32 clients, who requested the translation service, participated in a questionnaire for the collection of results and their appropriate processing. The results showed that translation quality is in a medium level of 46.88 % and customer satisfaction in a medium level of 40.63 %, in addition to evidence that there is a positive and significant correlation of r value = 0.62 and a sig $0.00 < 0.05$ between translation quality and customer satisfaction. The conclusion was that translation quality is significantly related to customer satisfaction in the translation area of a research consultancy, indicating a directly proportional correlation.

Keywords: translation quality, satisfaction, service, customer

I. INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de la calidad de traducción, se hace referencia a la revisión y transcripción de textos de carácter informativo, a partir de la lengua A hacia la lengua B, donde se incrementa mayor y nuevo conocimiento respecto a un ámbito en específico, a fin de proveer datos relevantes que contribuyan al gremio investigado (Loboda et al., 2017). En cuanto, a la satisfacción del cliente referente a la traducción, Dunne y Dunne (2011) comentan que el consumidor se preocupa por los requisitos establecidos en el contrato del servicio solicitado y la idoneidad del producto final, a fin de originar el sentimiento de satisfacción y complacencia con lo recibido.

A nivel internacional, la traducción genera incremento de conocimientos empíricos y aplicados en diversos estudios que presentan una variedad de lenguas y culturas. En España, se destaca la importancia de la lengua española como una de las principales a nivel mundial, pues el interés que ha originado ella trae consigo una serie de modificaciones y necesidades en un campo específico, donde se requiere de mayor conocimiento para nuevas materias y cada día se promueva el requerimiento de transmitir conocimiento de manera rápida y eficaz, tomando en cuenta que existe otra gran cartera de estudios en el idioma inglés, las cuales urgen de traductores especializados (Anguita, 2011).

En Argentina, el Colegio de Traductores Públicos de la Ciudad de Buenos Aires, comenta que la traducción se desarrolla como factor que complace a la obtención de información por parte de un grupo en específico relacionado al tema tratado, dado a que ellos son los usuarios finales que disponen de dicho tipo de contenido. Por lo tanto, se destaca la coherencia, fidelidad, calidad y satisfacción del consumidor, cuando se genera una traducción. Además, se ha incrementado la traducción en el campo médico, solicitando profesional apto con amplio conocimiento, dedicación y constante formación, con el fin de cumplir con las expectativas y exigencias puristas del consumidor final (Muguerza, 2020).

A nivel nacional, se comprende que la calidad de traducción hace referencia al grado de claridad y facilidad de comprensión que posee el documento a ser brindado al cliente, el cual permitirá que pueda comprender en la totalidad el mensaje que se quiera dar con el documento. Se entiende que

para brindar calidad de traducción es necesario que el traductor deba tener conocimiento amplio de redacción de lenguaje claro y de características idiosincráticas de ambos idiomas a trabajar. Es por ello que, para brindar la calidad de traducción a los clientes, es necesario emplear estrategias de redistribución en los componentes gramaticales que componen las oraciones (White et al., 2021).

Según el Colegio de Traductores del Perú, para generar satisfacción positiva en el cliente, el traductor debe hacerse cargo de la calidad de traducción que presentará al cliente, por lo que previo a realizar la labor debe informarse sobre el área a tratar e indagar terminología que se le sea ajena y pueda retrasar el tiempo de entrega de la traducción; también, se presenta que los traductores puedan realizar estrategias para agilizar y facilitar la labor. Por otro lado, para brindar correcta satisfacción en el servicio de traducción al cliente, el traductor debe respetar los acuerdos establecidos inicialmente (Colegio de traductores del Perú, 2017).

En el ámbito local, la presente investigación posee como lugar de estudio y análisis, al área de traducción de una consultora de investigación, tomando en cuenta que las principales actividades de dicho espacio son la revisión y corrección de textos y la traducción inversa. Del mismo modo, se requiere de evidenciar los posibles problemas suscitados o que pueden surgir referente a la calidad de traducción realizado la empresa. Pudiendo presentarse problemas como la presencia de observaciones posteriores al enviar el texto final, la desorganización en el tiempo de entrega, irregularidades en el formato y estilo u otros.

Por ende, el problema general planteado fue ¿De qué manera la calidad de la traducción se relaciona con la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023? Los problemas específicos fueron: ¿De qué manera la calidad de la traducción se relaciona con los requisitos del cliente en el área de traducción en una consultoría de investigación, Lima, 2023?; ¿De qué manera la calidad de la traducción se relaciona con la idoneidad de uso del producto en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023?

La investigación se justificó en tres aspectos: A partir de la perspectiva teórica, se generará mayor conocimiento empírico referente al nivel de calidad de la traducción, donde la cantidad de información recolectada será útil para conocer la efectividad de los traductores. Así como conocer que tan satisfecho están los usuarios respecto a la labor del profesional traductor. Referente a la perspectiva metodológica, se empleará técnicas de obtención de información con característica cuántica, donde se establecen parámetros de medición referente a la calidad de traducción y la satisfacción del cliente, tomando en cuenta los recursos de viabilidad y confiabilidad del instrumento.

Acorde al aspecto práctico, la existencia de investigaciones referente a la traducción en relación con la satisfacción del usuario no presenta una visibilidad y cuantía extensa en base de datos académicas, por ende, es relevante el análisis a realizar y puede que incrementa a futuro las pesquisas con un mismo enfoque. La investigación presenta como limitación principal la obtención de información referente a ambas variables dentro del marco teórico, dado a que no existe una cuantía adecuada de antecedentes referente a la calidad de traducción y satisfacción del cliente en los servicios de traducción con las características requeridas.

El objetivo general fue determinar la relación de la calidad de la traducción con la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023. Los objetivos específicos fueron; Determinar la relación de la calidad de la traducción con los requisitos del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023; Determinar la relación de la calidad de la traducción con la idoneidad de uso del producto en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.

Finalmente, la hipótesis general planteada fue que existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023. Las hipótesis específicas fueron: Existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y los requisitos del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023; Existe una relación significativa entre la calidad de

la traducción y la idoneidad de uso del producto en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Casanova (2018), en su indagación “Nivel de calidad en la traducción del inglés al español de textos odontológicos de egresados de una universidad particular, Lima 2018”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de calidad en la traducción del inglés al español de textos odontológicos, Lima 2018. El estudio es tipo descriptivo, no experimental y cuantitativo, contando con una muestra de 20 traductores egresados de una universidad particular de Lima, quienes respondieron a un test de traducción. Los resultados mostraron que los traductores presentaron un nivel alto de calidad de traducción del inglés al español de textos odontológicos. Concluyendo que el nivel de calidad presentado fue óptimo, sin embargo, la fidelidad no fue del 100 %, resaltando que no es obligatorio que se cumpla con ello si el texto no pierde el sentido.

García (2022), en su investigación “Análisis de calidad de la traducción del folleto turístico “Guía práctica para el viajero” del español al inglés en la región Piura, 2019”, detalló el grado de calidad de traducción de un folleto para visitantes de español a inglés. Se contó con un enfoque cuántico, descriptivo y no experimental y tomando como análisis al folleto especificado. Los resultados mostraron que existe un 83 % de calidad buena en las guías, un 58 % de correcto empleo de la adecuación pragmática y un 56 % de no poseer un formato lingüístico correcto. Se concluyó que se llega a transmitir la información de manera precisa en un 80 % y expresa un cuerpo gramatical correcto en un 10 %.

More (2022), en su estudio “Análisis del nivel de calidad de la traducción del español al inglés en los textos turísticos de la revista SKY, 2019”, detalló el grado de calidad en la traducción en documentos turísticos. La metodología establecida fue cuántica, con un diseño no experimental y teniendo una muestra de 10 textos englobados en la revista. Los resultados mostraron que la calidad de la traducción se encuentra en un nivel de 40 % excelente y 60 % bueno. Se concluyó que el grado de aceptación respondió a un 60 % bueno y 30 % regular, así como la cero presencia del nivel deficientes en los textos traducidos.

Taibi y Ozolins (2022), en su estudio “Quality and integrity in the translation of official documents”, evaluó las características de la satisfacción y calidad de un corpus de documentos personales oficiales traducidos en Australia. La metodología es cuantitativa, diseño no experimental y 300 muestras de traducciones de idioma chino, árabe y español. Se obtuvo en los resultados que el nivel de calidad y satisfacción presentan similitud según las evaluaciones, la nota obtenida para la satisfacción de la traducción del chino es 92 %, del árabe es 83 % y del español es 83 %. Se concluyó que las traducciones poseen un nivel superior al 70 %, siendo el mínimo para brindar calidad de traducción y satisfacción del cliente.

Aulia (2022), en su análisis “Assessing google translate quality”, determinó la calidad de los resultados de la traducción realizada por Google Translate. La metodología empleada fue el análisis de contenido diseño cuantitativo, asimismo, la población fueron 32 documentos traducidos del español al inglés. Se obtuvo por resultados que 11 documentos (34 %) presentan una buena calidad, 9 documentos (28 %) tienen calidad muy buena, 7 documentos (9 %) presentan calidad casi excelente. Se concluye que el uso de Google Translate para la traducción de los documentos presenta una buena calidad, asimismo, esta herramienta genera comprensión para transmitir un mensaje en una lengua extranjera.

Kaspere et al. (2021), en su estudio “Towards sustainable use of machine translation: Usability and perceived quality from the end-user perspective”, el objetivo fue revelar las actitudes hacia el uso y calidad percibida desde del usuario final referente a la traducción. La metodología fue cuantitativa y la población fue de 402 personas encuestadas. Teniendo por resultado que un grupo de traductores emplean la traducción automática con regularidad, como apoyo para el desarrollo de sus actividades, con un 56,2 % en Google traductor y un 16,4 % indica usar DeepL. Por otro lado, del grupo de usuarios finales un 47 de % presentan un nivel moderado de satisfacción y un 4 % se encontró muy. Concluyendo, la significancia es de 0.00 menor a 0.05 y un valor de $r = 0,171$ en la traducción a textos jurídicos, sanitarios, turísticos y de servicios públicos en relación a la satisfacción de la calidad percibida por el usuario final.

Han et al. (2022), en su investigación “Comparing product quality between translation and paraphrasing: Using NLP – assisted evaluation frameworks”, como objetivo propusieron marcos integrales para la evaluación de la calidad de la traducción y la paráfrasis mediante la incorporación de índices de PNL en características textuales con rúbricas de calificación humana. El estudio fue cuantitativo con una población de 29 traductores que realizaron una traducción y esta fue evaluada por 3 profesores de traducción profesionales por medio de una evaluación de escala tipo Likert. Como resultado se obtuvo una correlación Pearson significativa entre indicadores de PNL y la calidad, por otro lado, se obtuvo una correlación alta (0,777) entre la calidad de producto y la traducción y paráfrasis. Se concluye que siendo los aspectos asistidos por PNL para traducción y parafraseo ayuden a realizar una mejor traducción, confiable, eficiente en calidad y el parafraseo.

Finalmente, Fung-ming (2019), en su estudio “Translator Professionalism: Perspectives From Asia Clients”, identificó la perspectiva de los clientes asiáticos referente al desarrollo profesional completo del traductor. La metodología empleada fue de enfoque mixto, diseño no experimental y contó con la participación de 72 clientes pertenecientes al continente asiático, quienes respondieron a un cuestionario. Los resultados cuantitativos reflejaron que los clientes dan suma importancia a los principios éticos, dado a que la media de 4,00 es superior en criterios como confidencialidad, cumplimiento de requisitos solicitados, comentarios de los clientes, reporte de errores y calidad de traducción, asimismo mostrando por medio de ANOVA un valor p de 0,02 los clientes muestran opiniones similares y una media de 4,00 de clientes/lectores asegura que brindan importancia a la profesionalidad de los traductores y el hecho de respetar los principios éticas, teniendo similitud con los resultados cualitativos encontrados. En conclusión, los clientes destacan la vitalidad de las actividades de los traductores, haciendo hincapié en que estos respeten los principios éticos de la práctica, cumplimiento en las necesidades y requisitos solicitados, la proactividad y la fiabilidad en el mensaje trasladado.

Referente a las bases teóricas, Loboda et al. (2017) mencionan que la calidad de traducción es esencial para la traducción, ya que hace mención a la capacidad de una traducción para cumplir con su propósito comunicativo y

satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Adicionalmente, brindar un nivel alto de traducción, los traductores deben cumplir con varios factores, incluyendo la precisión, la fluidez, la adecuación y la coherencia del texto traducido. González y Rico (2021) mencionan que la calidad de traducción se refiere al nivel con el que se transfiere el significado y el mensaje de un texto de un idioma a otro. Una traducción de alta calidad es aquella que logra transmitir de manera efectiva las ideas, intenciones y matices del texto original en el nuevo idioma y sin errores.

Para la primera dimensión, equivalencia de traducción, los autores Loboda et al. (2017) conceptualizan que es la acción de traducir hacia la lengua meta el documento y el mensaje que posee el texto original, evitando ignorar o confundir la esencia del documento. Reconociendo la diversidad de idiomas es grato mantener el mismo mensaje que trata de brindar la L.O hacia L.M. Además, Carvajal y Welch (2016) referencian a una traducción adecuada que debe capturar el significado y la intención del texto original, manteniendo al mismo tiempo la fluidez y naturalidad del idioma de destino. Identificando que los idiomas son sistemas complejos que reflejan culturas, valores y formas de pensar, es por ello que se debe transmitir la información precisa.

Referente a los indicadores, Loboda et al. (2017) comentan que la fidelidad comprende el contenido del texto original y es capaz de ser transmitido de manera coherente y precisa en el idioma de destino. Esto incluye la elección adecuada de palabras, la estructura de las frases y la consideración de las connotaciones culturales. La exactitud de información se refiere a la precisión y la veracidad con las cuales se transmiten los datos, hechos, detalles y contenido factual de un texto de un idioma original a otro idioma. Finalmente, la concordancia multilingüe ayuda a identificar palabras repetidas con documento anteriores, logrando la efectividad y eficacia en la elaboración de la traducción.

Por otro lado, para la segunda dimensión, adecuación textual, los autores Loboda et al. (2017) enfatizan que es la función de adecuar una traducción o mensaje según el emisor, tema y situación. El desarrollo del proceso de modificación o ajuste el contenido de un texto traducido para que sea culturalmente relevante y comprensible para el público de destino. Los autores

Rodríguez et al. (2017) mencionan que la teoría de la adecuación textual sostiene que un texto debe ser adecuado para su propósito, su audiencia y su contexto, y debe mantener la coherencia y la cohesión en la lengua meta.

De igual forma, los autores Tarabanovska et al. (2020) expresan que la función de la adecuación textual es adaptar el contenido que tiene el texto origen hacia una necesidad que presenta el receptor en la lengua meta. Esto llevarlo a cabo sin necesidad de alterar el mensaje. A pesar de ello, es importante realizar ajustes culturales, el traductor también debe esforzarse por preservar el tono y el estilo del texto original en la medida de lo posible, para que la traducción sea coherente con la intención del autor. Asimismo, es esencial en el campo de la traducción para evaluar y desarrollar estrategias de traducción efectivas.

Referente a los indicadores de la segunda dimensión, Loboda et al. (2017) comentan que la naturalidad permite que el texto origen sea comprensible, al igual que el texto en su lengua original, y además que se perciba que no paso por una traducción, si no que sea de manera directa con el emisor. La claridad permite al receptor obtener un mensaje fácil de comprender, evitando confusiones en coherencia con la transmisión del mensaje. Finalmente, la legibilidad implica que las frases y las estructuras gramaticales sean coherentes con las convenciones lingüísticas del idioma de destino y que el formato de presentación sea pertinente.

Referente a las bases teóricas de la segunda variable, satisfacción del cliente, los autores Dunne y Dunne (2011) expresan que es un componente clave dentro de un servicio de traducción efectuado, dado a que permite conocer el nivel de complacencia y conformidad que posee el usuario final con el producto entregado. Del mismo modo, la teoría se encuentra asociada con lo establecido en la gestión de la calidad reflejada en la ISO 9001, debido a que se distingue la importancia de la percepción del cliente sobre si la empresa contratada ha cumplido con sus expectativas personales, así como con los requisitos puntualizados previamente para la realización formal del proceso traductor y de revisión final.

Rivera (2022) comenta que la evaluación del cliente referente a la calidad de traducción humana y/o automática se centra normalmente en aspectos sencillos de comprender para un grupo de usuarios que no conocen todo el proceso de traducción, siendo la coherencia, la característica gramatical y las unidades lingüísticas, las cuales son visibles ante una primera vista del proyecto final entregado. Por ello, tras una revisión breve y rápida del cliente, es posible identificar su satisfacción con el producto y conocer su análisis frente al nivel de efectividad que posee el traductor y asegurándose que sus exigencias hayan sido atendidas de manera profesional.

Además, Campos et al. (2017) determinaron que la satisfacción del cliente en un servicio de traducción está sujeta a la competencia traductora de los profesionales a cargo del documento a revisar y traducir, debido a que estas deben ser validadas y aceptadas en el mercado, respetando la finalidad del mensaje que transmite el autor original y logrando concretar el objetivo comunicativo. Este motivo es primordial para satisfacer las exigencias del consumidor y el público destinatario, priorizando que el texto se encuentra lingüísticamente excepcional. Así como tener un impacto significativo en la reputación de los profesionales del campo y las empresas de traducción.

Igualmente, Moura y Cavallo (2019) detallan a la satisfacción como factor crítico en el mercado de la traducción, puesto que los consumidores esperan que las profesionales encargadas de sus documentos, proporcionen el nivel óptimo de desempeño y claridad en lo entregado. Asimismo, consideran otros puntos importantes como el consumir el servicio en el plazo de tiempo determinado, proveer una comunicación continua y efectiva, mantener una atención personalizada y garantizar la calidad pertinente.

Con ello, Dunne y Dunne (2011) señalan que, para garantizar la satisfacción del cliente, se toma en cuenta la conjunción de dos aspectos relevantes, como lo es la aceptación en la realización de los requisitos precisados desde el inicio del trato contractual a partir de la perspectiva del usuario. Por otro lado, se encuentra la idoneidad del uso del producto, siendo este apartado el responsable de mostrar la eficiencia y desempeño de los traductores frente al manejo de un proyecto de traducción, pues su objetivo es

satisfacer las necesidades totales y que este sea útil para los fines propios que tiene el cliente con el producto.

En cuanto a la primera dimensión, requisitos del cliente, los autores Dunne y Dunne (2011) conceptualizan que en el servicio de traducción se puede llegar a tratar diversos puntos que desea el consumidor para estructurar su documento y/o proyecto. Estos pueden ser el formato de entrega, ya sea digital o físico, el idioma de destino, la comprensión adecuada ligada al público objetivo y la coordinación constante con el cliente. A pesar de ello, es posible el origen de otros requisitos que no están asociados con los instrumentos, procesos o logísticas específicas empleadas por los traductores.

Tomando como ejemplo, que una compañía o cliente directo puede solicitar la utilidad de un portal para descargar archivos necesarios para el desarrollo del servicio; aplicar una herramienta propia de traducción o gestión de la terminología; realizar actividades puntuales añadidos al proceso traductor convencional o propio del profesional; brindar un registro de traducción, así como presentar un procedimiento determinado para la solvencia de consultas y organización de facturas. Por lo que un cliente satisfecho es más propenso a volver para futuros proyectos y a recomendar los servicios de traducción a otros.

Risku et al. (2017) enfatizan que los requisitos y expectativas de los clientes recaen en múltiples fracciones que componen el texto. A partir de un servicio interno, cómo lo es las técnicas de traducción aplicadas, la competencia informativa de conocimiento sobre el tema, aspecto cultural, lingüístico y uso de la terminología adecuada y especializada. Por otro lado, desde una perspectiva externa del producto, se centra en la comunicación con la empresa y/o profesional traductor encargado, a fin de responder a cualquier consulta o comentario que tenga el cliente, validando su necesidad de mantener todo con claridad y despejado ante las posibles incógnitas que pueda surgir mediante su revisión.

Fung (2023) expone que el traductor debe escuchar y codificar detalladamente los requisitos del cliente, promoviendo a evitar malentendidos o problemas que puedan suscitar si no se ha descrito correctamente el propósito

del cliente con su producto. Para ello, es significativo la integración de un sistema gestor de proyectos por parte de la empresa o traductor competente, así como la interposición de habilidades interpersonales que favorezcan dialogo adecuado con el cliente y saber manejar las posibles situaciones que se presenten, ya sea desde una vista positiva o negativa, el cual atente con las condiciones establecidas por el usuario referente a su documento o con la imagen profesional del traductor.

Huangfu (2018) describe que los traductores deben estar atentos a las variedades que sufre el mercado constantemente, las necesidades que exige la industria para mantener una competencia clara y calidad excepcional, e incluso las exigencias y requisitos que sostiene el cliente, pues es la pieza clave a satisfacer. Este último, se encuentra sujeto a las habilidades que comprenden el profesional, pues el dominio óptimo de las habilidades al momento del proceso de traducción, edición, revisión, edición posterior, ética profesional y la estabilidad en mantener la calidad, repercuten en el desarrollo conveniente de las generalidades expuestas en los requisitos establecidos.

Referente a los indicadores, los autores Dunne y Dunne (2011) comentan que la verificación, es evaluar si el traductor tomó en cuenta las pautas brindadas por el cliente y si se logró cumplir las necesidades acordes al proyecto. Además, acorde a las especificaciones, se basa en los criterios brindados al traductor, por parte del cliente, los cuales pueden centrarse en el formato, la fuente y estilo de tipografía, adición de elementos al texto, evitar traducir ciertas partes u otras pautas específicas establecidas. Además, los clientes esperan que sus documentos y la información que proporcionan sean tratados con confidencialidad y seguridad.

Por otro lado, referente a la segunda dimensión, Idoneidad del uso del producto, los autores Dunne y Dunne (2011) explican que esta se basa en la conformidad del empleo del producto final acorde a los objetivos e ideas propias que tiene el cliente, pues se pretende alcanzar la totalidad de expectativas y metas que planteó en un inicio el usuario, acorde a su proyecto, así como responder fructíferamente a las demandas del mercado. Por lo tanto, su misión principal es cumplir con las necesidades reales del producto y estructurar las

características propias del documento a un cuerpo textual correctamente moldeado a nivel léxico-semántico, sintáctico y con la coherencia suficiente que respete el panorama discursivo y mensaje original del escrito, manteniendo un vínculo estrecho con el propósito comunicativo, ya que un texto debe estar diseñado de manera que se ajuste a los objetivos y metas de la comunicación que se busca lograr, así como mantener un registro y tono que sean apropiados para el propósito del texto..

Nunes et al. (2020) exponen que la calidad de la traducción está vinculado a la idoneidad del uso del producto final, dado a que el primer usuario externo a interactuar con el documento y/o proyecto, es el cliente, por ende, su grado de satisfacción y aceptación con la entrega debe ser óptima. Además, se debe reconocer el uso e impacto del producto con el público objetivo, evitando la ambigüedad en la información, compartiendo el mensaje de manera fidedigna y precisa acorde al contexto especializado, asimismo recalcando el propósito inicial del cliente, formalizando un lazo de fidelidad con la empresa y/o traductor. Es esencial que la traducción sea adecuada y apropiada para el uso previsto, ya que un texto que no satisface las necesidades y expectativas resultar ineficaz.

Gladkoff et al. (2022) determinan que la calidad de la traducción se enfoca en el uso final que posee el producto y que tan factible resulta su interacción con el cliente, tomando en cuenta su adecuación textual y la idoneidad en la traducción, evitando la aparición de aspectos que causen incertidumbre y que los factores de subjetividad formen parte del nivel de complejidad del texto acorde al lector objetivo y contribuya con la consolidación de nueva información. Finalmente, Pan et al. (2019) explican que la idoneidad del documento traducido depende de su precisión y calidad, así como de su habilidad para transmitir el significado y el tono del texto original, tomando en cuenta su elaboración cuidadosa y precisión.

Sobre los indicadores, los autores Dunne y Dunne (2011) explican que la validación es la conformidad del cliente con los textos traducidos tomando en cuenta las pautas solicitadas para el desarrollo de la traducción. Además, el uso previsto, donde el cliente esclarece los puntos que quiere dar a transmitir con su texto, compartiendo el propósito que tiene con el traductor y considerando otros

aspectos determinados. De igual modo, el cliente debe tener la oportunidad de revisar y proporcionar comentarios sobre el texto traducido antes de su uso final.

En el marco conceptual, según Biguenet y Schulle (2017), la fidelidad se refiere a la capacidad de la traducción para transmitir con precisión el significado y la intención del texto original en el idioma de destino. Además, Munday (2016) refiere que la exactitud de información debe reflejar la información del texto original de manera clara y sin errores; según Marais (2022), la concordancia multilingüe se refiere al uso de herramientas tecnológicas de traducción asistida por ordenador (TAO) para identificar y almacenar fragmentos de texto en varios idiomas que han sido traducidos previamente y se consideran equivalentes entre sí.

Para Feng (2020), la naturalidad transmite el mensaje de la L.O de manera fluida y eficaz en la L.M; el autor Sfetcu (2015) menciona que la claridad hace referencia a transmitir el mensaje del texto original de manera clara y fácil de entender en el idioma de destino. Referente a la verificación, es la revisión y conformación del cliente acorde al servicio de traducción respecto a su documento y proyecto (Katan et al., 2022); la validación es la aceptación con el producto final por parte del cliente, dado a que se clarificó y validó los aspectos tratados con el traductor (Katan et al., 2022). Por último, Karwacka (2021) comenta que la legibilidad es poder traducir el documento a la lengua meta de manera precisa, empleando estructuras gramáticas que resulte comprensible totalmente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue de carácter básico, acorde al Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2021), este se concentra en la conjunción de información empírica que contribuya al nivel de conocimiento de las variables tratadas en la problemática principal, los cuales parten de los fenómenos registrados teóricamente,

así como proporcionar nuevos datos que resulten relevante para la comprensión estructurada del tema.

La razón de emplear este tipo de investigación se basó en el incremento de información teórica de las variables calidad de traducción y satisfacción del cliente, permitiendo ahondar con mayor detalle en la composición de estas, creando un soporte conceptual e identificando posibles puntos que permitieron conocer la relación entre ellas.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de estudio fue no experimental transversal, según Rebollo y Ábalos (2022) comentan que este tipo de diseño se centra en evitar manipular los rasgos y características de las variables, únicamente se registra la información que compone cada una de estas, así como sus fenómenos que van originándose durante el desarrollo del estudio. La presente investigación no alteró o modificó características que estructuran a las variables, limitándose específicamente al registro de información de los fenómenos suscitados.

El nivel del estudio respondió al correlacional, George (2021) expresa que se centra en la búsqueda de un vínculo entre las variables planteadas, con el fin de buscar una interpretación certera y funcional para el aporte de investigación. Dicho aspecto metodológico resultó útil para el presente estudio porque se buscó determinar la relación entre la calidad de traducción y satisfacción del cliente.

El enfoque fue cuantitativo, acorde a Reyes (2022), el empleo de la metodología cuantitativa se caracteriza por el análisis y recolección de datos numéricos, los cuales son procesados por medio de fórmulas estadísticas y permite la correcta medición de las variables a partir de frecuencias y porcentajes. Este tipo de enfoque resultó útil para la obtención de información descriptiva de las variables calidad de traducción y satisfacción del cliente, así como para identificar la relación en ambas variables reflejado en resultados inferenciales por medio de procesos estadísticos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de traducción

Definición conceptual: Los autores Loboda et al. (2017) comentan que la calidad de la traducción es imprescindible para la misma, ya que se refiere a la capacidad de un traductor para cumplir su propósito comunicativo y expectativas del cliente. A fin de proporcionar un alto nivel de traducción, los traductores deben cumplir varios parámetros, como la precisión, la fluidez, la adecuación y la coherencia.

Definición operacional: La calidad de traducción se encontró estructurada por 2 dimensiones, siendo la equivalencia de la traducción y adecuación textual, estas fueron medidas por medio de un instrumento cuántico politómico de obtención de información (cuestionario).

Indicadores: La variable presentó 6 indicadores y un total de 12 ítems, cada indicador originó 2 ítems que conformaron un cuestionario que midió la presente variable: Fidelidad (2 ítems), exactitud de información concordancia multilingüe (2 ítems), naturalidad (2 ítems), claridad (2 ítems) y legibilidad (2 ítems).

Escala de medición: La variable tuvo una escala ordinal, dado a que las alternativas de los cuestionarios fueron de tipo Likert.

Variable 2: Satisfacción del cliente

Definición conceptual: Los autores Dunne y Dunne (2011) afirman que es un componente clave para prestar un servicio de traducción eficaz, ya que permite conocer el nivel de conformidad y aceptación que tiene el usuario final con el producto entregado.

Definición operacional: La satisfacción del cliente se encontró estructurada por 2 dimensiones, siendo requisitos e idoneidad del producto, estas fueron medidas por medio de un instrumento cuántico politómico de obtención de información (cuestionario).

Indicadores: La variable estuvo conformada por 4 indicadores y un total de 8 ítems, cada indicador presentó 2 ítems que estructuraron un

cuestionario que mide la variable: Verificación (2 ítems), especificaciones (2 ítems), validación (2 ítems) y uso previsto (2 ítems).

Escala de medición: La variable tuvo una escala ordinal, dado a que las alternativas de los cuestionarios fueron de tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es la agrupación de individuos, objetos, casos u otros materiales que se encuentran sujetas a evaluación y revisión, además estas comparten cualidades similares o se encuentran localizadas en una misma área geográfica (Dubey y Kothari, 2022).

La investigación tuvo como población una cantidad de 81 clientes, quienes acudieron al área de traducción profesional de una consultora de investigación para solicitar su servicio.

Criterios de inclusión: Clientes que solicitaron el servicio de traducción especializada en textos científicos, traducción inversa y dirección idiomática de español a inglés, así como clientes que presenten el grado de maestría y doctorado que posean un nivel de conocimiento en el idioma inglés de intermedio y avanzado.

Criterios de exclusión: Se excluyó a clientes que solicitaron el servicio de traducción especializada en documentos que no presentan relación con los textos científicos y quienes poseen un nivel básico de inglés.

3.3.2. Muestra

La muestra es la representación adquirida y reflejada a partir de la población inicial, dado a que se limita a una cuantía de individuos, objetos u otros recursos, los cuales deben ser representativas (Dubey y Kothari, 2022).

La muestra estuvo conformada por 32 clientes con el grado de doctor y maestro que solicitaron los servicios del área de traducción de la consultora de investigación.

3.3.3. Muestreo

El muestreo intencional se basa en la selección del grupo de individuos que formarán parte de la investigación mediante una serie de criterios expuestos por los investigadores y que se asocien con mayor relevancia a sus objetivos y propósitos del estudio (Changbao y Thompson, 2020). Se empleó este tipo de muestreo dado a que permitió seleccionar participantes que cuenten con el nivel de conocimiento en inglés requerido para el estudio y contribuyan significativamente a la evaluación de las variables calidad de traducción y satisfacción del cliente, proporcionando una perspectiva relevante frente al fenómeno estudiado, el cual fue determinar la relación entre las variables planteadas.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis fueron los clientes que cumplieron con los criterios de inclusión y que solicitaron el servicio de traducción profesional especializado en textos científicos por parte del área encargada en la consultoría de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos empleada en el estudio fue la encuesta, acorde a Niño (2021) comenta que aquella es distribuida a un grupo muestral que interactúa de manera directa o indirecta con la problemática presentada, permitiendo conocer las perspectivas, opiniones y argumentaciones.

La técnica de la encuesta permitió recaudar las perspectivas de los clientes referente a la calidad de traducción y la satisfacción con el servicio de traducción en el área encargada de la consultoría de investigación, así como la recolección de datos que permitió el desarrollo del proceso estadístico.

El instrumento aplicado fue el cuestionario, Niño (2021) comenta que esta se caracteriza por la obtención de información de manera organizada y gestionada a partir del criterio del autor o parámetros que contribuyan al objetivo de obtener información precisa y directa, por lo general está sujeto a características polítmicas y/o dicotómicas, a fin de obtener datos puntuales.

La razón para el empleo del cuestionario se basó en cumplir el objetivo general, el cual fue determinar la relación de la calidad de la traducción con la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023, para ello resultó útil recolectar las perspectivas que posee cada cliente por cada variable de estudio.

Las variables presentaron un cuestionario compuesto por ítems originados a partir de los indicadores, los cuales hicieron posible la medición e identificación del estado de las variables en interacción con los clientes. Además, contó con datos sociodemográficos que contribuyeron a conocer los aspectos de los clientes encuestados y brindar un panorama preciso sobre el servicio de traducción. Se evidenció que la calidad de traducción presentó un cuestionario compuesto por 12 ítems y la satisfacción del cliente un cuestionario con 8 ítems.

Referente a la validación de los cuestionarios, estos fueron evaluados por medio de juicio de expertos, quienes son temáticos en el área de estudio presentado y brindaron una puntuación acorde a su visión profesional. Por otro lado, la confiabilidad de los instrumentos fue aplicada por medio del alfa de Cronbach, el cual permitió conocer el nivel de fiabilidad y factibilidad para su correcto uso en la pesquisa.

Se requirió de la confiabilidad de alfa de Cronbach debido a su compatibilidad con la presente investigación de enfoque cuantitativo, además, permitió identificar el nivel de fiabilidad de los cuestionarios de ambas variables. Por otro lado, se buscó que la validación del cuestionario a partir de juicio de expertos fuese esencial para la obtención de recomendaciones que contribuyan a la estructuración de los cuestionarios

Referente a la confiabilidad de los cuestionarios, la variable calidad de la traducción obtuvo un valor de 0.882 y la variable satisfacción del cliente un valor de 0.907, aquello fue evidenciado por medio de la prueba piloto, siendo ambos resultados muy fiables para su empleo dentro de la investigación. (Véase en anexo 4)

3.5. Procedimientos

Los autores Sánchez et al. (2021) mencionan que el recojo de datos resulta importante ya que recopila información relevante y necesaria para una

investigación, además de ello, permite el desarrollo de un análisis holístico y la recolección de datos que fomenta a la búsqueda de respuestas ante las preguntas de investigación y alcance de los objetivos planteados.

La recolección de datos fue realizada por medio de los cuestionarios distribuidos al grupo de muestra que solicitó el servicio de traducción en la consultoría de investigación. Asimismo, se optó por realizar encuestas virtuales, utilizando la herramienta Google Forms.

Posterior a ello, la recolección de información obtenida fue distribuida organizadamente en Excel, a fin de gestionar los datos correspondientes a cada ítem que permitió medir las variables. En seguida, se procesaron los datos por medio del programa estadístico SPSS, donde se obtuvo información descriptiva e inferencial.

Finalmente, se realizó el análisis a cada uno de los datos obtenidos, con el fin de dar respuesta a la hipótesis formulada en la investigación, la cual fue corroborar la existencia de una relación significativa entre la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023.

3.6. Método de análisis de datos

Los autores Lázaro et al. (2022) indican que el SPSS es un programa estadístico utilizado para analizar datos y realizar diversos tipos de análisis estadísticos. Este programa brinda una amplia gama de funciones y técnicas estadísticas que permiten a los investigadores procesar y visualizar datos de manera precisa. En la presente investigación, el análisis de datos fue gestionado por el programa estadístico SPSS V26, debido a que la herramienta permitió agilizar la organización de las preguntas y respuestas según las variables que se tomaron en cuenta para el estudio.

Por medio del SPSS se administró los datos descriptivos, reflejado en tablas y gráficos con porcentajes y frecuencias, a fin de identificar el nivel de ambas variables. Del mismo modo, los resultados inferenciales evidenciaron el vínculo entre las variables, así como corroborar las hipótesis específicas planteadas.

3.7. Aspectos éticos

Se referenció a los principios éticos de veracidad, honradez, conducta moral y el respeto en el consentimiento informado de los participantes, cada uno de estos fueron ejecutados oportunamente, con el fin de mantener la credibilidad y expectativas científicas en todo proceso de análisis (Alvarez, 2018).

Asimismo, los autores López y Zuleta (2020) indican que la veracidad en la investigación científica se refiere a la honestidad, integridad y exactitud en todas las etapas del proceso de investigación. Los investigadores tienen la responsabilidad de llevar a cabo sus estudios de manera ética y transparente, garantizando la confiabilidad de los resultados.

Según Córdova (2019), la honradez es esencial para mantener la confianza en la comunidad científica y en la validez de los avances científicos. La falta de honradez puede tener consecuencias graves, afectando la reputación del investigador y comprometiendo la credibilidad de la ciencia en general. La adhesión a normas éticas rigurosas contribuye al progreso genuino del conocimiento científico.

Los autores Espinoza y Calva (2020) indican que la justicia es un principio ético y moral fundamental que se refiere a la equidad, la imparcialidad y el trato justo hacia todas las personas. Además, implica la obligación de tratar a cada individuo de manera justa y dar a cada uno lo que le corresponde. La justicia se aplica en diversos contextos, incluyendo la ética, la ley, la política y la sociedad en general.

Con los principios éticos planteados, se buscó guardar confidencialidad a la identidad de los clientes, asimismo, hacer buen uso de la información brindada por ellos; así como señalar que fueron partícipes del estudio de manera voluntaria y mostraron accesibilidad al responder los cuestionarios.

Por otro lado, Espinoza y Calva (2020) mencionan que los aspectos éticos en la investigación buscan cumplir con los principios morales y valores que deben guiar la realización de estudios científicos y experimentos. Estos aspectos buscan proteger los derechos y el bienestar de los participantes de la investigación, así como garantizar la integridad y la responsabilidad de los investigadores. De igual modo, no se realizó una manipulación en los resultados

de la investigación, dado a que esta socava la integridad científica y se priorizó la objetividad, veracidad y la precisión de los resultados obtenidos.

Se planteó como requisito acatar los parámetros que contiene el Manual de estilo APA séptima edición, el cual tiene como objetivo brindar la totalidad consideración y función de autoría a cada uno de los autores citados durante la elaboración y recolección de información bibliográfica en el estudio.

Los autores Santana y Valera (2022) mencionan que el consentimiento informado representa la aprobación voluntaria y consciente del participante al formar parte de la investigación. Es un componente ético fundamental en la investigación científica que contribuye al respeto en los derechos correspondientes de los participantes. En la presente investigación, la totalidad de los clientes que pertenecen a la muestra estuvieron de acuerdo de participar en el estudio, dicha conformidad se evidenció por medio del consentimiento informado.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Aspectos sociodemográficos

Tabla 1

Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	21	65,6
	Femenino	11	34,4
	Total	32	100,0

Nota. Elaboración propia.

Se visualizó en la tabla de género, del 100 % de encuestados un 65,6 % representó el género masculino y un 34,4 % el género femenino.

Tabla 2*Edad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	31 - 40 años	6	18,8
	41 - 50 años	22	68,8
	51 años a más	4	12,5
	Total	32	100,0

Nota. Elaboración propia.

Se evidenció en la tabla de edad, del 100 % de encuestados un 18,8 % indicó que su edad pertenece al rango de 31 a 40 años, un 68,8 % indicó que pertenece al rango de 41 a 50 años y un 12,5 % se encontró en el grupo de 51 a más años.

Tabla 3*Nivel de inglés*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Intermedio	11	34,4
	Avanzado	21	65,6
	Total	32	100,0

Nota. Elaboración propia.

Se observó en la tabla de nivel de inglés, un 34,4 % de los encuestados cuentan con un nivel intermedio y el 65,6 % restante de encuestados presentan un nivel avanzado.

Tabla 4*Grado académico*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Maestría	9	28,1
	Doctorado	23	71,9
	Total	32	100,0

Nota. Elaboración propia.

Se observó en la tabla de grado académico, un 28,1 % de encuestados cuentan con el grado de maestría y un 71,9 % de encuestados presenta el grado de doctor.

Tabla 5*Tipo de documento traducido*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Artículo de revisión	9	28,1
	Artículo original	15	46,9
	Estudio de caso	8	25,0
	Total	32	100,0

Nota. Elaboración propia.

En el apartado referente al tipo de documento traducido, un 28,1 % solicitó el servicio de traducción para un artículo de revisión, un 46,9 % comentó que requirió el servicio de traducción para un artículo original y un 25,0 % comentó un estudio de caso.

Tabla 6*Área temática del documento*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ciencias naturales	7	21,9
	Ingeniería y tecnología	9	28,1
	Ciencias médicas y Salud	1	3,1
	Ciencias sociales	15	46,9
	Total	32	100,0

Nota. Elaboración propia.

En la tabla de área temática del documento solicitado para el servicio de traducción, se observó que un 21,9 % encuestados contaron con documentos asociados a la temática de Ciencia naturales, un 28,1 % presentaron documentos asociados a la temática de Ingeniería y tecnología, un 3,1 % contó con documentos vinculados a la temática de Ciencias médicas y Salud y el 46,9 % restante informó presentar documentos vinculados al área de Ciencias sociales.

Tabla 7*Variable calidad de traducción y sus dimensiones*

Nivel	Variable: Calidad de traducción		Dimensión: Equivalencia de traducción		Dimensión: Adecuación textual	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	7	21,88 %	11	34,38 %	4	12,50 %
Medio	15	46,88 %	12	37,50 %	17	53,13 %
Alto	10	31,25 %	9	28,13 %	11	34,38 %
Total	32	100.00 %	32	100.00 %	32	100.00 %

Nota. Elaboración propia.

Referente a la calidad de traducción y sus dimensiones, del 100 % de encuestados se identificó que la variable calidad de traducción presentó un 21,88 % de nivel bajo, 46,88 % de nivel medio y 31,25 % de nivel alto.

Además, en la dimensión equivalencia se tuvo un 34,38 % de nivel bajo, un 37,50 % de nivel medio y un 28,13 % de alto. Por otro lado, la dimensión adecuación textual, evidenció un 12,50 % de nivel bajo, un 53,13 % de nivel medio y un 34,38 % de nivel alto.

Tabla 8*Variable satisfacción del cliente y sus dimensiones*

Nivel	Variable: Satisfacción del cliente		Dimensión: Requisitos		Dimensión: Idoneidad del uso del producto	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	28,13 %	9	28,13 %	10	31,25 %
Medio	13	40,63 %	15	46,88 %	12	37,50 %
Alto	10	31,25 %	8	25,00 %	10	31,25 %
Total	32	100,00 %	32	100,00 %	32	100,00 %

Nota. Elaboración propia.

Sobre la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones, del 100 % de encuestados se evidenció que un 28,13 % representó un nivel bajo, un 40,63 % de nivel medio y un 31,25 % de nivel alto.

La dimensión requisitos presentó un 28,13 % de nivel bajo, un 46,88 % de nivel medio y un 25,00 % de nivel alto; por otro lado, la dimensión idoneidad del

uso del producto constató un 31,25 % de nivel bajo, un 37,50 % de nivel medio y un 31,25 % de nivel alto.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de normalidad

Shapiro-Wilk				
	Estadístico	gl	Sig.	
Calidad de la traducción	0.909	32	0.010	
Satisfacción del cliente	0.891	32	0.004	

Se realizó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, dado a que el número de datos analizados fue inferior a 50, con ello se evidenció que ambas variables presentaron una significancia menor a 0.05, la calidad de la traducción (0.010) y la satisfacción del cliente (0.004), los cuales presentaron una distribución no normal, requiriendo el empleo de una prueba no paramétrica, siendo la correlación de Spearman el estadístico a emplear en la corroboración de las hipótesis.

Hipótesis general

- H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.
- H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.

Tabla 10*Correlación de la calidad de traducción y satisfacción del cliente*

		Satisfacción del cliente	
R de Spearman	Calidad de traducción	Coef. de correlación	,626**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Nota. Nivel de significancia.

Por medio del Rho de Spearman, se visualizó el coeficiente de 0.626, considerado un valor positivo moderado, así como la existencia de la sig ,00 < 0,05, reflejando la significancia estadística válida. De tal modo, se afirmó lo formulado en la pesquisa, que existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.

Hipótesis específica 1

- H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y los requisitos del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.
- H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y los requisitos del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.

Tabla 11*Correlación de la calidad de traducción y requisitos*

		Requisitos	
R de Spearman	Calidad de traducción	Coef. de correlación	,658**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Nota. Nivel de significancia.

Por medio del Rho de Spearman, se visualizó el coeficiente de 0.658, considerado un valor positivo moderado, así como la existencia de la sig. ,00 < 0,05, reflejando la significancia estadística válida. Por ende, se confirmó lo formulado en la pesquisa, que existe una relación significativa entre la calidad de

la traducción y los requisitos del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.

Hipótesis específica 2

- H₁: Existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y la idoneidad de uso del producto en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.
- H₀: No existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y la idoneidad de uso del producto en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.

Tabla 12

Correlación de la calidad de traducción e idoneidad del uso del producto

		Idoneidad del uso del producto	
R de Spearman	Calidad de traducción	Coef. de correlación Sig. (bilateral)	,642**
		N	32

Nota. Nivel de significancia.

Por medio del Rho de Spearman, se observó el coeficiente de 0.642, considerado un valor positivo moderado, así como la existencia de la sig. ,00 < 0,05, reflejando la significancia estadística válida. En consecuencia, se corroboró lo formulado en la pesquisa, que existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y la idoneidad de uso del producto del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo de discusión se interpreta los resultados de la investigación de manera detallada, respondiendo a las preguntas de estudio y realizando una contextualización más amplia con los resultados obtenidos de otros autores citados en el marco teórico. Se discute cómo los resultados se relacionan con los estudios previos analizados y cómo contribuyen al conocimiento existente en el campo temático.

Referente al objetivo general, determinar la relación de la calidad de la traducción con la satisfacción del cliente en el área de traducción de una

consultoría de investigación, Lima, 2023. Como se evidencia en la tabla 10, a partir de la correlación de Spearman, se obtuvo como resultado que la significancia adquirida en el proceso estadístico fue 0.00 menor a 0.05, con un valor $r = 0.626$, afirmando que la correlación es positiva y moderada; información que presenta una cierta parte de coincidencia en los resultados con lo obtenido por parte de Kasperé et al. (2021) en su estudio acerca de la calidad de traducción y la percepción de satisfacción expuesta por el usuario final, obtuvieron como resultados que la significancia es de 0.00 menor a 0.05 y un valor de $r = 0,171$, donde un 47 % presentan un nivel moderado de satisfacción, un 4 % se encontró muy satisfecho y un 40 % satisfecho, asimismo se evidenció que existe una correlación significativa a nivel estadístico de 0.00 en la traducción a textos jurídicos, sanitarios, turísticos y de servicios públicos. Ante la presencia de dichos resultados, se infiere por medio de los datos analizados, que existe una relación entre las variables “calidad de traducción” y “satisfacción del cliente”, dado que el valor estadístico de sig. no presenta una superación al 0.05, por lo tanto, se concreta que la calidad de traducción se relaciona representativamente con la satisfacción del cliente, a pesar de ello, existe un contraste en el grado de correlación entre el resultado obtenido en la presente investigación y el antecedente seleccionado, sin embargo es resaltante tomar en cuenta la importancia de generar una correcta traducción y que esta no debe presentar errores que afecten la redacción y comprensión del usuario.

Ambas investigaciones correspondieron a una estructura metodológica similar, respondiendo a un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y el empleo de un cuestionario como instrumento recolector datos, por ende, la obtención de información del antecedente resultó significativo para el desarrollo de un análisis informativo con base a lo estudiado. Además, mostrando que ambas pesquisas poseen resultados parcialmente similares, pero con valores estadísticos diferenciales, se concretó una conclusión general, donde la importancia de la satisfacción por parte cliente genera relevancia y factibilidad a la calidad de la traducción, fomentando a que se desarrollen continuamente mejores traducciones.

Por otro lado, en relación a los resultados descriptivos, en el presente estudio se observó que la calidad de traducción se destacó por tener un nivel

bajo de 21.88 %, un nivel alto de 31.25 % y un visible nivel medio representado en 46,88% por medio de la perspectiva de los clientes. Estos resultados fueron obtenidos debido a los criterios que consideran los clientes para tener un documento con una traducción clara y precisa, siendo la comprensión, claridad y la precisión en la información los más relevantes. Ante ello, se presentó diferencias con los resultados obtenidos por diversos autores, como García (2022) quien evidenció que existe un 83% de calidad buena en las guías turísticas para viajeros, mostrando que existen características destacables como la claridad, adecuación estilística, traslado exacto del mensaje y composición gramatical. Del mismo modo, More (2022) estableció como resultado principal que existe un nivel bueno de 60 % en la calidad de traducción de textos turísticos, pues se mostró cero presencias de niveles deficientes en aspectos como coherencia, fidelidad e intencionalidad. En la misma línea, Casanova (2018) resaltó que existe un nivel bueno en la calidad de traducción de textos odontológicos de egresados universitarios, si bien la fidelidad fue del 100 %, este no generó alteraciones severas en el entendimiento de las traducciones, manteniendo pocos errores y una óptima pureza textual. Por ende, considerando lo obtenido por los autores previamente citados, una traducción de baja calidad puede conducir a malentendidos, distorsiones e interpretaciones erróneas del mensaje original, por lo tanto, mantener la calidad asegura que la intención original del mensaje se conserve.

Es importante mencionar que las investigaciones coincidieron en emplear al enfoque cuantitativo como principal característica metodológica y para la obtención de resultados descriptivos, así como el uso de diferentes instrumentos, ya sea cuestionarios, lista de cotejo, test virtuales y escala de valoración, pero con valores parcialmente similares y ciertas diferencias en los resultados obtenidos en cada estudio. Estas investigaciones destacan la importancia de que una traducción de alta calidad contribuya al profesionalismo y la credibilidad, dado que los errores en la traducción pueden afectar negativamente la percepción de la competencia y confiabilidad.

Acerca de los de resultados descriptivos obtenidos en el presente estudio sobre la satisfacción del cliente, se observó que un nivel bajo fue de 28,13% un nivel alto de 31,25 % y un visible nivel medio reflejado en el valor de 40,63%,

revelando que un grupo significativo de los clientes consideró al servicio en un nivel medio con aspectos regulares. Frente a ello, se evidenció diferencias con los resultados presentados por otros autores, como Taibi y Ozolins (2022), quienes concluyeron que las traducciones poseen un nivel superior del 70%, referente a la calidad de traducción y satisfacción del cliente, pues existió puntajes elevados de factibilidad en la evaluación de las traducciones, teniendo al chino con un 92 %, el árabe con un 83 % y el español en un 83 %, reflejando que una traducción óptima simplifica la lectura fluida del texto; puesto que la coherencia en la elección de palabras, la gramática correcta y la estructura de las oraciones contribuyen a una experiencia de lectura natural. Adicionalmente, ambos estudios poseen al enfoque cuantitativo como característica metodológica, pero con niveles de investigación diferentes, a pesar de ello ambos poseen resultados descriptivos con diferentes hallazgos que contribuyen a la comprensión amplia del tema, mostrando que la calidad en la traducción minimiza la posibilidad de malentendidos y errores, tomando en cuenta que los clientes valoran la precisión y la atención a los detalles solicitados, y la falta de errores contribuye significativamente a su satisfacción.

Ante ello, el autor, Dunne y Dunne (2011) reflejan un nivel de relevancia acreciente en el desarrollo de acciones y decisiones sobre el producto de traducción que genere la satisfacción total del cliente, el usuario final y el grupo de individuos que se encuentren en interacción con el texto. Una traducción de calidad garantiza que el mensaje sea claro y fácil de entender en el idioma de destino, representando un acto crucial para cualquier tipo de comunicación y ámbito temático, ya sea en marketing, documentación técnica, contratos legales o incluso documentos de carácter privado/personal. Si el usuario final no comprende completamente la información que se le proporciona, es más probable que surjan problemas o malentendidos.

Acerca del al objetivo específico 1, determinar la relación de la calidad de la traducción con los requisitos del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023. Los resultados mostraron que un 46,88 % de clientes consideró que los requisitos compartidos con los traductores se desarrolló en un nivel medio, asimismo en la tabla 11, a través del estadístico de la correlación de Spearman, se presencié como resultado que la significancia

representada en el proceso inferencial fue 0.00 menor a 0.05, con un valor $r = 0.658$, afirmando que la correlación es positiva y moderada; la relevancia del resultado presentó cierta similitud con lo obtenido por Fung-ming (2019) donde evidenció que los clientes priorizan la importancia de que el traductor respete estrictamente los principios éticos, en ello una media de 4,00 (en una escala de 1 a 5, donde 1 = totalmente en desacuerdo y 5 = totalmente de acuerdo) muestra relevancia en criterios como confidencialidad, cumplimiento de requisitos solicitados, comentarios de los clientes, reporte de errores y calidad de traducción, además, a través de ANOVA se evidenció un valor p de 0,02, donde los clientes muestran opiniones similares y una media de 4,00 de clientes/lectores asegura que brindan importancia a la profesionalidad de los traductores y el hecho de respetar los principios éticas, teniendo similitud con los resultados cualitativos encontrados. Ambos resultados muestran que al seguir los requisitos del cliente, el traductor contribuye a la satisfacción del cliente, cumplir con las expectativas y necesidades del cliente asegura que el trabajo final sea útil y cumpla con su propósito.

Tomando en cuenta que ambos estudios contaron con una metodología similar, considerando al enfoque cuantitativo y el empleo de un cuestionario recolector de datos, como aspectos claves para la obtención de resultados, se logró destacar la similitud en los resultados obtenidos, sí bien se optó por procesos estadísticos diferentes, se generó una idea clara con base al resultado destacado, el cual se basa en la importancia que le da el traductor al respetar los requisitos solicitados por parte del cliente, demostrando el profesionalismo, la satisfacción del cliente y la entrega de un trabajo de calidad son elementos clave en el éxito a largo plazo del desarrollo profesional del traductor.

Con ello, Dunne y Dunne (2011) expresan que la relevancia que el traductor tome en cuenta los requisitos del cliente se centra en cumplir con la necesidad de ofrecer un servicio que no solo sea lingüísticamente preciso, sino también completamente alineado con las expectativas y necesidades específicas del cliente. La traducción no es simplemente la transposición de palabras de un idioma a otro; implica la transmisión efectiva del mensaje, tono y estilo del documento original. Al considerar los requisitos del cliente, el traductor se asegura de comprender el propósito del texto, el público objetivo, el contexto

cultural y cualquier instrucción especial proporcionada por el cliente. Esto no solo garantiza la fidelidad al contenido original, sino que también permite adaptar la traducción para que resuene mejor con la audiencia meta.

Finalmente, en el objetivo específico 2, determinar la relación de la calidad de la traducción con la idoneidad de uso del producto en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023. Como se aprecia en la tabla 12, a través del estadístico de la correlación de Spearman, se presenció como resultado que la significancia representada en el proceso inferencial fue 0.00 menor a 0.05, con un valor $r = 0.642$, afirmando que la correlación es positiva y moderada; dicha información es contrastada con Han et al. (2022) en su estudio acerca de la comparación en la calidad de un producto a través de la traducción, paráfrasis y el uso de procesamiento del lenguaje natural para cumplir el propósito comunicativo, el mensaje inicial del texto y el hecho de haber contextualizado en el panorama de destino. Los autores obtuvieron como resultado la relación de la calidad del producto traducido a partir de establecer un adecuado propósito comunicativo y el procesamiento del lenguaje natural en compañía de un humano, representado en un valor $r = 0,650$. Del mismo modo, destacaron la importancia de cumplir con la variedad del sintagma nominal del texto, claridad del texto, función comunicativa y comprensión en el mensaje que transmite el texto para complacer con los propósitos e ideas iniciales ante el uso del documento.

Además, ambos estudios presentaron una metodología similar, destacando al enfoque cuantitativo como principal característica metodológica y el empleo de cuestionarios y evaluaciones tipo Likert para la obtención de datos, logrando evidenciar la similitud en los resultados obtenidos por medio de procesos estadísticos semejantes, asimismo se generó una conclusión pertinente y clara de ambas investigaciones, donde adaptar la traducción de manera precisa y coherente, asegurando que el mensaje se transmita de manera efectiva en el idioma de destino, asegura la calidad de la traducción puesto que se comunica de manera transparente el mensaje establecido en el texto.

En relación a ello, Dunne y Dunne (2011) expresan que la función comunicativa se refiere a la intención y el propósito del mensaje, así como a la

forma en que se estructura y presenta la información para lograr una comunicación efectiva, aquella se encuentra vinculado de manera directa con la idoneidad de uso del texto traducido que posee el cliente, puesto que este es considerado como un aspecto crítico en el proceso de traducción y se refiere a la capacidad del texto traducido para cumplir con los objetivos y necesidades específicos del cliente, destacando la transmisión del mensaje con precisión, acorde a la información o el propósito del texto original. Igualmente, resulta significativo destacar que se debe utilizar un lenguaje y tono apropiados para ese público específico de llegada, dado a que si es un texto dirigido a un público técnico debe emplear terminología especializada en el campo tratado.

Además, Nunes et al. (2020) expresan que el traductor debe entender los objetivos del cliente y la función comunicativa del texto original, esto implica comprender si el cliente busca informar, persuadir, entretener, educar o realizar cualquier otra función a través del texto establecido para el servicio de traducción. En ello se destaca que la idoneidad de uso también implica adaptar el contenido a la cultura y el contexto del público al que se dirige.

Por lo tanto, para garantizar la idoneidad de uso, la retroalimentación del cliente es fundamental, por medio de una revisión de la traducción y proporcionando comentarios que aseguren que el texto satisface sus necesidades y expectativas en términos de función comunicativa y objetivos planteados. Además, si bien el cliente no presenta un dominio extenso en el idioma de llegada solicitado para la traducción, este puede revisar otras características que se adhieren al texto, como el formato, estilo tipográfico, datos particulares o modificaciones solicitadas durante el desarrollo y plazo de tiempo del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Como primera conclusión, se logró determinar una relación significativa entre la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consulta de investigación, Lima, 2023; el resultado fue evidenciado mediante la correlación Rho de Spearman, la significancia adquirida en el proceso estadístico fue 0.00 menor a 0.05 y con un valor $r = 0.626$, demostrando que la correlación fue positiva y moderada, se corroboró el objetivo planteado en la indagación. De tal modo que, si existe un nivel alto de calidad de traducción en el servicio solicitado, esta se verá reflejado en un nivel alto de satisfacción del cliente, siendo directamente proporcional.

Por otro lado, se logró determinar que existe una relación positiva entre la calidad de la traducción y los requisitos del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023. Dado que, a través del estadístico de la correlación de Spearman, se presenció como resultado que la significancia fue de 0.00 menor a 0.05, con un valor $r = 0.658$, afirmando que la correlación fue positiva y moderada. Además, mediante los resultados obtenidos se identificó que, si el traductor toma en cuenta los requisitos que brinda el cliente para el servicio de traducción que solicitó, se podrá realizar una traducción de calidad que contribuya a la facilidad de lectura del cliente y usuario final, así como generar satisfacción y cumplimiento de expectativas.

Por último, se logró determinar que existe una relación significativa entre la calidad de la traducción y la idoneidad de uso del producto en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023. Dado que mediante la correlación Rho de Spearman el resultado de significancia fue 0.00 menor a 0.05, con un valor $r = 0.642$, siendo una correlación positiva y moderada. Asimismo, se identificó que cuando el traductor cumple con el traslado del mensaje original del texto traducido y con las intenciones expuestas del autor, el texto resulta comprensible y apropiado en el nuevo contexto del idioma de destino, garantizando la coherencia, evitando la ambigüedad y satisfaciendo las necesidades del cliente.

VII. RECOMENDACIONES

Como primera recomendación, damos pase a que se emplee el tema tratado en esta investigación en futuras indagaciones, ya sea con diferente metodología o más avanzada, pero con diferentes instrumentos que permitan brindar un panorama novedoso al estudio. Asimismo, se acepta que se aplique la misma metodología estructurada en la investigación, pero en diversos temas o áreas de conocimiento, contribuyendo con el conocimiento científico.

Por otro lado, con la indagación y resultados obtenidos se buscó brindar apoyo y motivación a futuras pesquisas sobre identificar la relación entre la calidad de traducción y la satisfacción del cliente, dado que es un tema amplio y de gran importancia para la labor de los investigadores, traductores independientes y agencias de traducción, dado que siendo el cliente su principal objetivo, se busca obtener la mayor satisfacción con el servicio brindado.

Finalmente, se recomienda la realización de revisiones minuciosas del documento traducido, generando una corrección en errores gramaticales, ortográficos y de estilo. Una traducción precisa no solo se trata de la agrupación de palabras, sino también de la calidad general del texto, por ello resulta factible realizar revisiones continuas a partir del criterio de dos profesionales, a fin de obtener diversas perspectivas y hallazgos en nuevos errores que no fueron identificados en inicio y poder evitar observaciones posteriores por parte del cliente.

REFERENCIAS

- Alvarez , P. (2018). Ética e investigación. *Dialnet*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Anguita Acero, J. M. (2011). La traducción científico-técnica: situación actual en España. https://cvc.cervantes.es/lengua/esletra/pdf/01/026_anguita.pdf
- Aulia, D. (2022). Assessing google translate quality. Repositorio Raden. <http://repository.radenintan.ac.id/22016/1/PUSAT%20BAB%201%20DAN%202.pdf>
- Biguenet, J., & Schulle, R. (2017). *Theories of Translation*. Repositorio academico de Universidad de Chicago Press. https://www.google.com.pe/books/edition/Theories_of_Translation/zrICDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Carvajal Espinoza, J., & Welch, G. (2016). Analyzing the Measurement Equivalence of a Translated Test in a Statewide Assessment Program. *Educare Electronic Journal*. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v20n3/1409-4258-ree-20-03-00181.pdf>
- Changbao, W., & Thompson, M. (2020). *Sampling Theory and Practice*. https://www.google.com.pe/books/edition/Sampling_Theory_and_Practice/n9XkDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Casanova Cisneros, D. L. (2018). Nivel de calidad en la traducción del inglés al español de textos odontológicos de egresados de una universidad particular, Lima 2018. *Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Traducción e Interpretación*. Lima, Perú: Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17432/Casanova_CD.L.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Colegio de Traductores del Perú. (2017). Código de Ética. Retrieved from <https://www.colegiotraductores.org.pe/wp-content/uploads/2018/04/C%C3%B3digo-de-%C3%89tica-revisado-AGE-2017.pdf>

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2021). Congreso de la República del Perú. (2021). Ley N° 31250, Ley del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. 1–17. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-del-sistema-nacional-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion-ley-n-31250-1968664-1>
- Córdova Aguilar, A. (2019). Ética en la investigación y la práctica clínica: un binomio complejo. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312019000400015
- Dubey, U., & Kothari, D. (2022). *Research Methodology: Techniques and Trends*. Retrieved https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methodology/C0dpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Dunne, K., & Dunne, E. (2011). Translation and Localization Project Management. *Herme*. https://books.google.com/books/about/Translation_and_Localization_Project_Man.html?id=8rE0iKX-oLkC
- Espinoza Freire, E., & Calva Nagua, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Scielo*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-333.pdf>
- Feng, H. (2020). *Form, Meaning and Function in Collocation: A Corpus Study on Commercial Chinese-to-English Translation*. https://www.google.com.pe/books/edition/Form_Meaning_and_Function_in_Collocation/ETv3DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Fung-ming Liu, C. (2023). Translator Competence Requirements Perceived by Translation Clients in the Ever-Changing World. *International Journal of Translation, Interpretation, and Applied Linguistics*. <https://www.igi-global.com/article/translator-competence-requirements-perceived-by-translation-clients-in-the-ever-changing-world/318416>
- García Moreto, K. (2022). “Análisis de calidad de la traducción del folleto turístico “Guía práctica para el viajero” del español al inglés en la región Piura,

2019. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85333/Garc%C3%ada_MK-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- George Thomas , C. (2021). *Research Methodology and Scientific Writing*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methodology_and_Scientific_Writ/UBwgEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Gladkoff, S., Sorokina, I., Han, L., & Alekseeva, A. (2022). Measuring Uncertainty in Translation Quality Evaluation (TQE).
<https://aclanthology.org/2022.lrec-1.156.pdf>
- González Pastor, D., & Rico, C. (2021). La traducción automática y la posesión para la formación de traductores e intérpretes.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v15n1/2223-2516-ridu-15-01-e1213.pdf>
- Han, T., Li, D., Ma, X., & Hu, N. (2022). Comparing product quality between translation and paraphrasing: Using NLP-assisted evaluation frameworks. *Front. Psychol*, 13. doi:10.3389/fpsyg.2022.1048132
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36506993/>
- Hawkins, M., Cheng, C., Elsworth, G., & Osborne, R. (2020). Translation method is validity evidence for construct equivalence: analysis of secondary data routinely collected during translations of the Health Literacy. *BMC Medical Research Methodology*.
<https://bmcmmedresmethodol.biomedcentral.com/counter/pdf/10.1186/s12874-020-00962-8.pdf>
- Huangfu, W. (2018). Translation Competence and Market-oriented Translator Training in a Globalized World. *Advances in Social Sciences Research Journal*.
<https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ASSRJ/article/download/4849/3008/12606>
- Karwacka, W. (2021). *Quality accessibility and readability in medical translation*.
https://www.google.com.pe/books/edition/The_Routledge_Handbook_of_Translation_an/MLEjEAAAQBAJ?hl=es-

419&gbpv=1&dq=the+legibility+in+translation&pg=PA80&printsec=frontcover

Kasperė, R., Horbaćauskienė, J., Motiejūnienė, J., Liubinienė, V., Irena, P., & Patašius, M. (2021). Towards Sustainable Use of Machine Translation: Usability and Perceived Quality from the End-User Perspective. *Sustainability*, 13(23). doi:10.3390/su132313430
<https://www.mdpi.com/2071-1050/13/23/13430>

Katan, D., Huertas Barros, E., & Massey, G. (2022). *The Human Translator in the 2020s*.
https://www.google.com.pe/books/edition/The_Human_Translator_in_the_2020s/aWCYEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

Lázaro-Alvarez, N., Callejas-Carrión, Z., y Griol-Barres, D. (2022). Utilización del software SPSS para identificar factores predictivos de deserción estudiantil. *Scielo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1814-151X2022000100038&lng=es&tlng=es

Liparini Campos, T., Leipnitz, L., e De Oliveira Braga, C. (2017). Avaliação da Qualidade da Tradução: resultados da primeira fase de um estudo longitudinal sobre a aquisição da competência tradutória.
<https://www.scielo.br/j/delta/a/8cnj3GrvLH4QhwHbxpHfqtQ/?lang=pt&format=pdf>

Łoboda, K., Svoboda, T., & Biel, Ł. (2017). *Quality aspects in institutional translation*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Quality_aspects_in_institutional_translation/gMxFDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0&kptab=overview

López Vélez, L., y Zuleta Salas, G. (2020). El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Revista de las Ciencias del Espíritu*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-14682020000200007

- Marais, K. (2022). *Translation Beyond Translation Studies*. https://www.google.com.pe/books/edition/Translation_Beyond_Translation_Studies/mW-JEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- More Yarlequé, T. (2022). Análisis del nivel de calidad de la traducción del español al inglés en los textos turísticos de la revista SKY, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84816/More_YTR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moura Pompeu, A., e Cavallo, P. (2019). Bilinguismo, tradução e interpretação: percepção dos clientes quanto aos profissionais contratados. *Cadernos de tradução* . <https://doi.org/10.5007/2175-7968.2019v39n3p90>
- Muguerza, P. (2020). *Traducción técnico-científica y literaria*. Buenos Aires, Argentina: Revista CTPCBA. https://www.traductores.org.ar/wp-content/uploads/2020/04/Rev_145.pdf
- Munday, J. (2016). *Introducing Translation Studies: Theories and Applications*. https://www.google.com.pe/books/edition/Introducing_Translation_Studies/AmeFCwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Accuracy+of+information+in+translation&pg=PA50&printsec=frontcover
- Niño Rojas, V. (2021). *Metodología de la investigación Diseño, ejecución e informe*. 2a Edición. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/WCwaEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Nunes Vieira, L., O'Hagan, M., & O'Sullivan, C. (2020). Understanding the societal impacts of machine translation: a critical review of the literature on medical and legal use cases. *Information, Communication & Society*. https://research-information.bris.ac.uk/ws/portalfiles/portal/240932389/Vieiraetal_ICS_2020.pdf

- Pan, Y., Sha, M., & Park, H. (2019). *The Sociolinguistics of Survey Translation*.
https://www.google.com.pe/books/edition/The_Sociolinguistics_of_Survey_Translation/oEyfDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Rebollo, P., y Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Recopi/vbWHEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la Investigación Científica*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifi/SmdxEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Risku, H., Pichler, T., & Wieser, V. (2017). Transcreation as a translation service: process requirements and client expectations. *Across Languages and Cultures*. <https://sci-hub.hkvisa.net/10.1556/084.2017.18.1.3>
- Rivera Trigueros, I. (2022). Machine translation systems and quality assessment: a systematic review. *Language Resources and Evaluation*, 593–619.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10579-021-09537-5>
- Rodríguez Martínez, M., y Ortega Arjonilla, E. (2017). Traducción y adaptación de referentes culturales en la literatura de género fantástico del francés hacia el español. *Revistas UMA*.
<https://www.revistas.uma.es/index.php/revtracom/article/view/11261/11683>
- Sánchez, M., Fernández, M., y Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Scielo*.
http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v8n1/2631-2786-rcuisrael-8-01-00107.pdf?fbclid=IwAR128sPaUJLm6f_1B5LgsvyC4fFVmUquNvm7F1R9nxv4kORf6ZC4HrnLgho
- Sfetcu, N. (2015). *How to Translate: English Translation Guide in European Union*.
https://www.google.com.pe/books/edition/How_to_Translate/rO9hCAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Taibi, M., & Ozolins, U. (2022). Quality and integrity in the translation of official documents. *Routledge*.
<https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/0907676X.2022.2053176?needAccess=true&role=button>
- Tarabanovska, O., Moshtagh, Y., Osinska, M., Ryzhenko, A., & Havrylova, O. (2020). Adequacy and equivalence of the texts translated via machine translation systems. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*. <http://www.jatit.org/volumes/Vol98No16/13Vol98No16.pdf>
- White, M., Schunemman, L., Choroco, A., Carranza-Esteban, R., Barzola, M., y Huanchuire, S. (2021). Traducción, adaptación cultural, validez de contenido y constructo del cuestionario Feedback in medical education (FEEDME-Proveedor) en estudiantes de medicina humana. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/journal/1805/180569430008/html/>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de traducción	Łoboda et al. (2017) menciona que la calidad de traducción es esencial para la traducción, ya que hace mención a la capacidad de una traducción para cumplir con su propósito comunicativo y satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.	La calidad de la traducción encuentra dimensionado por la equivalencia de traducción y adecuación textual.	Equivalencia de traducción Adecuación textual	Fidelidad Exactitud de información concordancia multilingüe Naturalidad Claridad Legibilidad	Escala ordinal Tipo Likert Bajo 12-28 Medio 29-45 Alto 46-60
Satisfacción del cliente	Dunne y Dunne (2011) expresan que es un componente clave dentro de un servicio de traducción efectuado, dado a que permite conocer el nivel de complacencia y conformidad que posee el usuario final con el producto entregado.	La satisfacción del cliente se encuentra dimensionado por los requisitos y la idoneidad del uso de producto.	Requisitos Idoneidad de uso del producto	Verificación Especificaciones Validación Uso previsto	Escala ordinal Tipo Likert Bajo 8-18 Medio 19-29 Alto 30-40

Nota: Elaboración propia

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Calidad de traducción

Título: La calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023

El presente cuestionario posee como objetivo determinar la relación de la calidad de la traducción con la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación. Para ello, se requiere de su perspectiva, a fin de obtener información relevante y datos contribuyentes al proceso de investigación.

Indicaciones:

Se considera al carácter confidencial como principal cualidad al completar el cuestionario, agradecemos respuestas objetivas y veraces. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Datos sociodemográficos:

Género

Masculino

Femenino

Edad

31 - 40

41 - 50

50 a más

Nivel de inglés

Básico

Intermedio

Avanzado

Grado académico

Bachiller

Magister

Doctorado

Tipo de documento

Artículo de revisión

Artículo original

Estudio de caso

Área temática del documento

Ciencias naturales

Ingeniería y tecnología

Ciencias médicas y de la salud

Ciencias sociales

Glosario

Expresiones idiomáticas: Frases cuyo sentido no es literal, sino que adquieren significado únicamente al unirse a un conjunto de palabras.

Inglés: "Costs an arm and a leg."

Español: "Cuesta un ojo de la cara." (Para referirse a algo muy caro).

Fluidez: Una escritura fluida es aquella que permite que el lector se sumerja en el contenido sin dificultad o problemas de coherencia.

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
-------------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	----------------------------

VARIABLE 1: CALIDAD DE TRADUCCIÓN	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Equivalencia de traducción					
Indicador: Fidelidad					
1. ¿Considera usted que la traducción al inglés expresa claramente las ideas principales del artículo?					
2. ¿Considera usted que la traducción al inglés le ayuda a comprender la intención y el propósito informativo del artículo?					
Indicador: Exactitud de información					
3. ¿Considera usted que la traducción al inglés presenta información precisa y confiable del artículo?					
4. ¿Considera usted que la traducción al inglés mantiene la coherencia en la información plasmada?					
Indicador: Concordancia multilingüe					
5. ¿Considera usted que la traducción al inglés evita la ambigüedad en los términos empleados a lo largo del artículo?					
6. ¿Considera usted que la traducción al inglés es coherente con respecto a la selección de términos dentro del artículo en español?					

Dimensión: Adecuación textual				
Indicador: Naturalidad				
7. ¿Considera usted que la traducción al inglés adapta de manera apropiada el uso de expresiones idiomáticas en el artículo?				
8. ¿Considera usted que la traducción al inglés utiliza los términos pertinentes a manera de conservar la fluidez del artículo?				
Indicador: Claridad				
9. ¿Considera usted que la traducción al inglés tiene una redacción clara?				
10. ¿Considera usted que la traducción al inglés sigue un orden y lógica acorde al formato del artículo para la comprensión de la información?				
Indicador: Legibilidad				
11. ¿Considera usted que la traducción al inglés presenta una estructura organizada que facilita la comprensión?				
12. ¿Considera usted que la traducción al inglés es legible en cuanto a la presentación?				

Cuestionario: Satisfacción del cliente

Título: La calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023

El presente cuestionario posee como objetivo determinar la relación de la calidad de la traducción con la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación. Para ello, se requiere de su perspectiva, a fin de obtener información relevante y datos contribuyentes al proceso de investigación.

Indicaciones:

Se considera al carácter confidencial como principal cualidad al completar el cuestionario, agradecemos respuestas objetivas y veraces. Lea detenidamente cada pregunta y marque la opción que considere correspondiente según la siguiente leyenda:

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	No de acuerdo, ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
-------------------------------	--------------------	--------------------------------------	-----------------	----------------------------

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	RESPUESTAS				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Requisitos					
Indicador: Verificación					
1. ¿Considera usted que la comunicación con el traductor o la empresa de traducción fue clara y efectiva con el fin de verificar la información?					
2. ¿Está de acuerdo que el servicio de traducción al inglés cumplió con las instrucciones y directrices que usted proporcionó?					
Indicador: Especificaciones					
3. ¿Considera usted que el traductor tuvo en cuenta el formato y la estructura requeridos para el texto traducido al inglés?					
4. ¿Está de acuerdo que las especificaciones adicionales o peticiones especiales fueron consideradas y aplicadas correctamente?					
Dimensión: Idoneidad del uso del producto					
Indicador: Validación					

5. ¿Considera que el servicio de traducción al inglés proporcionó soluciones o alternativas cuando surgieron dificultades para cumplir con las especificaciones solicitadas?					
6. ¿Está de acuerdo que la traducción al inglés proporcionada respetó las pautas de formato, diseño y presentación requeridas según las especificaciones solicitadas por usted?					
Indicador: Uso previsto					
7. ¿Está de acuerdo que el traductor trasladó la idea principal que se desea brindar por medio del artículo?					
8. ¿Considera usted que la traducción al inglés contribuyó a la mejora de la experiencia para el usuario final?					

Tiempo promedio de aplicación	30min
Ámbito de aplicación:	Área de traducción de la consultoría de investigación
Significación	El cuestionario está dirigido a los participantes correspondientes en la investigación, quienes son los clientes que cumplen los criterios de inclusión para formar parte de la muestra. El cuestionario está compuesto de 2 dimensiones, cada dimensión con 3 indicadores, generando un total de 12 ítems con alternativas tipo Likert. El objetivo del cuestionario es identificar la percepción del cliente en relación a la calidad de la traducción.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones - Indicadores	Definición
Calidad de traducción	Dimensión: Equivalencia de traducción	Es la acción de traducir hacia la lengua meta el documento y el mensaje que posee el texto original, evitando ignorar o confundir la esencia del documento (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Fidelidad	Se basa en cumplir el mismo propósito que el texto origen, respetando el mensaje completo del documento a traducir (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Exactitud de información	implica que el contenido, el significado y la intención del texto original se mantengan intactos en la traducción (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Concordancia multilingüe	se refiere a la consistencia en la elección de términos y estructuras similares en un texto traducido. Mantener la concordancia multilingüe es importante para que el texto traducido se sienta coherente y natural en el idioma de destino (Loboda et al., 2017).
	Dimensión: Adecuación textual	Es la función de adecuar una traducción o mensaje según el emisor, tema y situación. Esto puede llevar a un cambio de la estructura con el objetivo de cumplir la adecuación textual oportuna para la situación que está planeada (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Naturalidad	Se refiere a la capacidad de una traducción para sonar como si el texto hubiera sido originalmente escrito en el idioma de destino, en lugar de ser una versión forzada (Loboda et al., 2017).

	Indicador: Claridad	La claridad se basa en evitar cualquier ambigüedad que pueda existir en el texto original. Esto implica aclarar términos vagos o inciertos y garantizar que las frases y oraciones sean entendibles en su significado, en función al público objetivo (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Legibilidad	La legibilidad en la traducción se refiere a la facilidad con la que un texto traducido puede ser leído y comprendido por los lectores en el idioma de destino, considerando la terminología, formato, estilo y lenguaje (Loboda et al., 2017).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la calidad de traducción de la investigación denominada **la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023.**

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de la calidad de la traducción

- Primera dimensión: Equivalencia de traducción
- Indicadores de la dimensión: Fidelidad, exactitud de la información y concordancia multilingüe

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Fidelidad	¿Considera usted que la traducción al inglés expresa claramente las ideas principales del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés le ayuda a comprender la intención y el propósito informativo del artículo?	4	4	4	
Exactitud de información	¿Considera usted que la traducción al inglés presenta información precisa y confiable del artículo?	4	4	4	

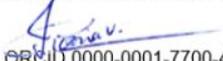
	¿Considera usted que la traducción al inglés mantiene la coherencia en la información transmitida?	4	4	4	
Concordancia multilingüe	¿Considera usted que la traducción al inglés evita la ambigüedad en los términos empleados a lo largo del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés es coherente con respecto a la selección de términos dentro del artículo en español?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Adecuación textual
- Indicadores de la dimensión: Naturalidad, claridad y legibilidad

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Naturalidad	¿Considera usted que la traducción al inglés adapta de manera apropiada el uso de expresiones idiomáticas en el artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés utiliza los términos pertinentes a manera de conservar la fluidez del artículo?	4	4	4	
Claridad	¿Considera usted que la traducción al	4	4	4	

	inglés tiene una redacción clara?				
	¿Considera usted que la traducción al inglés sigue un orden y lógica acorde al formato del artículo para la comprensión de la información?	4	4	4	
Legibilidad	¿Considera usted que la traducción al inglés presenta una estructura organizada que facilita la comprensión?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés es legible en cuanto a la presentación?	4	4	4	

Evaluado por VICTORIA VILLANUEVA CAPCHA


ORCID 0000-0001-7700-4200

Significación	El cuestionario está dirigido a los participantes correspondientes en la investigación, quienes son los clientes que cumplen los criterios de inclusión para formar parte de la muestra. El cuestionario está compuesto de 2 dimensiones, cada dimensión con 2 indicadores, generando un total de 8 ítems con alternativas tipo Likert. El objetivo del cuestionario es identificar la percepción del usuario en cuanto a la satisfacción del cliente.
----------------------	--

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones - Indicadores	Definición
Satisfacción del cliente	Dimensión: Requisitos	Los requisitos del cliente en el contexto de la traducción se refieren a las expectativas, especificaciones y directrices que un cliente proporciona a un traductor o a una agencia de traducción antes de iniciar un proyecto (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Verificación	es evaluar si el traductor tomó en cuenta las pautas brindadas por el cliente y si se logró cumplir las necesidades acordadas al proyecto (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Especificaciones	se basa en los criterios brindados al traductor, por parte del cliente, los cuales pueden centrarse en el formato, la fuente y estilo de tipografía, adición de elementos al texto, evitar traducir ciertas partes u otras pautas específicas establecidas (Dunne y Dunne, 2011).
	Dimensión: Idoneidad de uso del producto	se basa en la conformidad del empleo del producto final acorde a los objetivos e ideas propias que tiene el cliente, pues se pretende alcanzar la totalidad de expectativas y metas que planteó en un inicio el usuario, acorde a su proyecto (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Validación	es la conformidad del cliente con los textos traducidos tomando en cuenta las pautas solicitadas para el desarrollo de la traducción (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Uso previsto	el cliente esclarece los puntos que quiere dar a transmitir con su texto, compartiendo el propósito que tiene con el traductor y considerando otros aspectos determinados (Dunne y Dunne, 2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la calidad de traducción de la investigación denominada **la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023.**

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de la satisfacción del cliente

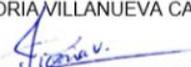
- Primera dimensión: Requisitos
- Indicadores de la dimensión: Verificación y especificaciones

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Verificación	¿Considera usted que la comunicación con el traductor o la empresa de traducción fue clara y efectiva con el fin de verificar la información?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que el servicio de traducción al inglés cumplió con las instrucciones y directrices que usted proporcionó?	4	4	4	
Especificaciones	¿Considera usted que el traductor tuvo en cuenta el formato y la estructura requeridos para el texto traducido al inglés?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que las especificaciones adicionales o peticiones especiales fueron consideradas y aplicadas correctamente?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Idoneidad de uso del producto
- Indicadores de la dimensión: Validación y uso previsto

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Validación	¿Considera que el servicio de traducción al inglés proporcionó soluciones o alternativas cuando surgieron dificultades para cumplir con las especificaciones solicitadas?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que la traducción al inglés proporcionada respetó las pautas de formato, diseño y presentación requeridas según las especificaciones solicitadas por usted?	4	4	4	
Uso previsto	¿Está de acuerdo que el traductor trasladó la idea principal que se desea brindar por medio del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés contribuyó a la mejora de la experiencia para el usuario final?	4	4	4	

Evaluado por VICTORIA WILLANUEVA CAPCHA


ORCID 0000-0001-7700-4200

Significación	El cuestionario está dirigido a los participantes correspondientes en la investigación, quienes son los clientes que cumplen los criterios de inclusión para formar parte de la muestra. El cuestionario está compuesto de 2 dimensiones, cada dimensión con 3 indicadores, generando un total de 12 ítems con alternativas tipo Likert. El objetivo del cuestionario es identificar la percepción del cliente en relación a la calidad de la traducción.
----------------------	---

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones - Indicadores	Definición
Calidad de traducción	Dimensión: Equivalencia de traducción	Es la acción de traducir hacia la lengua meta el documento y el mensaje que posee el texto original, evitando ignorar o confundir la esencia del documento (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Fidelidad	Se basa en cumplir el mismo propósito que el texto origen, respetando el mensaje completo del documento a traducir (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Exactitud de información	implica que el contenido, el significado y la intención del texto original se mantengan intactos en la traducción (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Concordancia multilingüe	se refiere a la consistencia en la elección de términos y estructuras similares en un texto traducido. Mantener la concordancia multilingüe es importante para que el texto traducido se sienta coherente y natural en el idioma de destino (Loboda et al., 2017).
	Dimensión: Adecuación textual	Es la función de adecuar una traducción o mensaje según el emisor, tema y situación. Esto puede llevar a un cambio de la estructura con el objetivo de cumplir la adecuación textual oportuna para la situación que está planeada (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Naturalidad	Se refiere a la capacidad de una traducción para sonar como si el texto hubiera sido originalmente escrito en el idioma de destino, en lugar de ser una versión forzada (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Claridad	La claridad se basa en evitar cualquier ambigüedad que pueda existir en el texto original. Esto implica aclarar términos vagos o inciertos y garantizar que las frases y oraciones

		sean entendibles en su significado, en función al público objetivo (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Legibilidad	La legibilidad en la traducción se refiere a la facilidad con la que un texto traducido puede ser leído y comprendido por los lectores en el idioma de destino, considerando la terminología, formato, estilo y lenguaje (Loboda et al., 2017).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la calidad de traducción de la investigación denominada **la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023.**

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de la calidad de la traducción

- Primera dimensión: Equivalencia de traducción
- Indicadores de la dimensión: Fidelidad, exactitud de la información y concordancia multilingüe

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Fidelidad	¿Considera usted que la traducción al inglés expresa claramente las ideas principales del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés le ayuda a comprender la intención y el propósito informativo del artículo?	4	4	4	
Exactitud de información	¿Considera usted que la traducción al inglés presenta información precisa y confiable del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés	4	4	4	

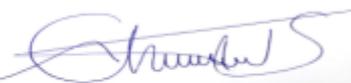
	mantiene la coherencia en la información transmitida?				
Concordancia multilingüe	¿Considera usted que la traducción al inglés evita la ambigüedad en los términos empleados a lo largo del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés es coherente con respecto a la selección de términos dentro del artículo en español?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Adecuación textual
- Indicadores de la dimensión: Naturalidad, claridad y legibilidad

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Naturalidad	¿Considera usted que la traducción al inglés adapta de manera apropiada el uso de expresiones idiomáticas en el artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés utiliza los términos pertinentes a manera de conservar la fluidez del artículo?	4	4	4	
Claridad	¿Considera usted que la traducción al inglés tiene una redacción clara?	4	4	4	

	¿Considera usted que la traducción al inglés sigue un orden y lógica acorde al formato del artículo para la comprensión de la información?	4	4	4	
Legibilidad	¿Considera usted que la traducción al inglés presenta una estructura organizada que facilita la comprensión?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés es legible en cuanto a la presentación?	4	4	4	

Nombre del evaluador: Alex Yvan Chuquitucto Sanchez

Firma: 

DNI: 40119208

ORCID: 0000-0002-5960-8008

Significación	El cuestionario está dirigido a los participantes correspondientes en la investigación, quienes son los clientes que cumplen los criterios de inclusión para formar parte de la muestra. El cuestionario está compuesto de 2 dimensiones, cada dimensión con 2 indicadores, generando un total de 8 ítems con alternativas tipo Likert. El objetivo del cuestionario es identificar la percepción del usuario en cuanto a la satisfacción del cliente.
----------------------	--

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones - Indicadores	Definición
Satisfacción del cliente	Dimensión: Requisitos	Los requisitos del cliente en el contexto de la traducción se refieren a las expectativas, especificaciones y directrices que un cliente proporciona a un traductor o a una agencia de traducción antes de iniciar un proyecto (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Verificación	es evaluar si el traductor tomó en cuenta las pautas brindadas por el cliente y si se logró cumplir las necesidades acordadas al proyecto (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Especificaciones	se basa en los criterios brindados al traductor, por parte del cliente, los cuales pueden centrarse en el formato, la fuente y estilo de tipografía, adición de elementos al texto, evitar traducir ciertas partes u otras pautas específicas establecidas (Dunne y Dunne, 2011).
	Dimensión: Idoneidad de uso del producto	se basa en la conformidad del empleo del producto final acorde a los objetivos e ideas propias que tiene el cliente, pues se pretende alcanzar la totalidad de expectativas y metas que planteó en un inicio el usuario, acorde a su proyecto (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Validación	es la conformidad del cliente con los textos traducidos tomando en cuenta las pautas solicitadas para el desarrollo de la traducción (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Uso previsto	el cliente esclarece los puntos que quiere dar a transmitir con su texto, compartiendo el propósito que tiene con el traductor y considerando otros aspectos determinados (Dunne y Dunne, 2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la calidad de traducción de la investigación denominada **la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023.**

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de la satisfacción del cliente

- Primera dimensión: Requisitos
- Indicadores de la dimensión: Verificación y especificaciones

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Verificación	¿Considera usted que la comunicación con el traductor o la empresa de traducción fue clara y efectiva con el fin de verificar la información?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que el servicio de traducción al inglés cumplió con las instrucciones y directrices que usted proporcionó?	4	4	4	
Especificaciones	¿Considera usted que el traductor tuvo en cuenta el formato y la estructura requeridos para el texto traducido al inglés?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que las especificaciones adicionales o peticiones especiales fueron consideradas y aplicadas correctamente?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Idoneidad de uso del producto
- Indicadores de la dimensión: Validación y uso previsto

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Validación	¿Considera que el servicio de traducción al inglés proporcionó soluciones o alternativas cuando surgieron dificultades para cumplir con las especificaciones solicitadas?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que la traducción al inglés proporcionada respetó las pautas de formato, diseño y presentación requeridas según las especificaciones solicitadas por usted?	4	4	4	
Uso previsto	¿Está de acuerdo que el traductor trasladó la idea principal que se desea brindar por medio del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés contribuyó a la mejora de la experiencia para el usuario final?	4	4	4	

Nombre del evaluador: Alex Yvan Chuquitucto Sanchez

Firma: 

DNI: 40119208

ORCID: 0000-0002-5960-8008

Significación	El cuestionario está dirigido a los participantes correspondientes en la investigación, quienes son los clientes que cumplen los criterios de inclusión para formar parte de la muestra. El cuestionario está compuesto de 2 dimensiones, cada dimensión con 3 indicadores, generando un total de 12 ítems con alternativas tipo Likert. El objetivo del cuestionario es identificar la percepción del cliente en relación a la calidad de la traducción.
----------------------	---

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones - Indicadores	Definición
Calidad de traducción	Dimensión: Equivalencia de traducción	Es la acción de traducir hacia la lengua meta el documento y el mensaje que posee el texto original, evitando ignorar o confundir la esencia del documento (Loboda et al., 2017)
	Indicador: Fidelidad	Se basa en cumplir el mismo propósito que el texto origen, respetando el mensaje completo del documento a traducir (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Exactitud de información	implica que el contenido, el significado y la intención del texto original se mantengan intactos en la traducción (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Concordancia multilingüe	se refiere a la consistencia en la elección de términos y estructuras similares en un texto traducido. Mantener la concordancia multilingüe es importante para que el texto traducido se sienta coherente y natural en el idioma de destino (Loboda et al., 2017).
	Dimensión: Adecuación textual	Es la función de adecuar una traducción o mensaje según el emisor, tema y situación. Esto puede llevar a un cambio de la estructura con el objetivo de cumplir la adecuación textual oportuna para la situación que está planeada (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Naturalidad	Se refiere a la capacidad de una traducción para sonar como si el texto hubiera sido originalmente escrito en el idioma de destino, en lugar de ser una versión forzada (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Claridad	La claridad se basa en evitar cualquier ambigüedad que pueda existir en el texto original. Esto implica aclarar términos vagos o inciertos y garantizar que las frases y oraciones

		sean entendibles en su significado, en función al público objetivo (Loboda et al., 2017).
	Indicador: Legibilidad	La legibilidad en la traducción se refiere a la facilidad con la que un texto traducido puede ser leído y comprendido por los lectores en el idioma de destino, considerando la terminología, formato, estilo y lenguaje (Loboda et al., 2017).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la calidad de traducción de la investigación denominada **la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023.**

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de la calidad de la traducción

- Primera dimensión: Equivalencia de traducción
- Indicadores de la dimensión: Fidelidad, exactitud de la información y concordancia multilingüe

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Fidelidad	¿Considera usted que la traducción al inglés expresa claramente las ideas principales del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés le ayuda a comprender la intención y el propósito informativo del artículo?	4	4	4	
Exactitud de información	¿Considera usted que la traducción al inglés presenta información precisa y confiable del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés	4	4	4	

	mantiene la coherencia en la información transmitida?				
Concordancia multilingüe	¿Considera usted que la traducción al inglés evita la ambigüedad en los términos empleados a lo largo del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés es coherente con respecto a la selección de términos dentro del artículo en español?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Adecuación textual
- Indicadores de la dimensión: Naturalidad, claridad y legibilidad

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Naturalidad	¿Considera usted que la traducción al inglés adapta de manera apropiada el uso de expresiones idiomáticas en el artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés utiliza los términos pertinentes a manera de conservar la fluidez del artículo?	4	4	4	
Claridad	¿Considera usted que la traducción al inglés tiene una redacción clara?	4	4	4	

	¿Considera usted que la traducción al inglés sigue un orden y lógica acorde al formato del artículo para la comprensión de la información?	4	4	4	
Legibilidad	¿Considera usted que la traducción al inglés presenta una estructura organizada que facilita la comprensión?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés es legible en cuanto a la presentación?	4	4	4	

Nombre del evaluador: Olga María Muñoz Zabaleta

Firma



DNI: 10074494

ORCID: 0000-0003-2709-832X

Ámbito de aplicación:	Área de traducción de la consultoría de investigación
Significación	El cuestionario está dirigido a los participantes correspondientes en la investigación, quienes son los clientes que cumplen los criterios de inclusión para formar parte de la muestra. El cuestionario está compuesto de 2 dimensiones, cada dimensión con 2 indicadores, generando un total de 8 ítems con alternativas tipo Likert. El objetivo del cuestionario es identificar la percepción del usuario en cuanto a la satisfacción del cliente.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones - Indicadores	Definición
Satisfacción del cliente	Dimensión: Requisitos	Los requisitos del cliente en el contexto de la traducción se refieren a las expectativas, especificaciones y directrices que un cliente proporciona a un traductor o a una agencia de traducción antes de iniciar un proyecto (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Verificación	es evaluar si el traductor tomó en cuenta las pautas brindadas por el cliente y si se logró cumplir las necesidades acordes al proyecto (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Especificaciones	se basa en los criterios brindados al traductor, por parte del cliente, los cuales pueden centrarse en el formato, la fuente y estilo de tipografía, adición de elementos al texto, evitar traducir ciertas partes u otras pautas específicas establecidas (Dunne y Dunne, 2011).
	Dimensión: Idoneidad de uso del producto	se basa en la conformidad del empleo del producto final acorde a los objetivos e ideas propias que tiene el cliente, pues se pretende alcanzar la totalidad de expectativas y metas que planteó en un inicio el usuario, acorde a su proyecto (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Validación	es la conformidad del cliente con los textos traducidos tomando en cuenta las pautas solicitadas para el desarrollo de la traducción (Dunne y Dunne, 2011).
	Indicador: Uso previsto	el cliente esclarece los puntos que quiere dar a transmitir con su texto, compartiendo el propósito que tiene con el traductor y considerando otros aspectos determinados (Dunne y Dunne, 2011).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la calidad de traducción de la investigación denominada **la calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023**.

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de la satisfacción del cliente

- Primera dimensión: Requisitos
- Indicadores de la dimensión: Verificación y especificaciones

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Verificación	¿Considera usted que la comunicación con el traductor o la empresa de traducción fue clara y efectiva con el fin de verificar la información?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que el servicio de traducción al inglés cumplió con las instrucciones y directrices que usted proporcionó?	4	4	4	
Especificaciones	¿Considera usted que el traductor tuvo en cuenta el formato y la estructura requeridos para el texto traducido al inglés?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que las especificaciones adicionales o peticiones especiales fueron consideradas y aplicadas correctamente?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Idoneidad de uso del producto
- Indicadores de la dimensión: Validación y uso previsto

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / recomendaciones
Validación	¿Considera que el servicio de traducción al inglés proporcionó soluciones o alternativas cuando surgieron dificultades para cumplir con las especificaciones solicitadas?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo que la traducción al inglés proporcionada respetó las pautas de formato, diseño y presentación requeridas según las especificaciones solicitadas por usted?	4	4	4	
Uso previsto	¿Está de acuerdo que el traductor trasladó la idea principal que se desea brindar por medio del artículo?	4	4	4	
	¿Considera usted que la traducción al inglés contribuyó a la mejora de la experiencia para el usuario final?	4	4	4	

Nombre del evaluador: Olga María Muñoz Zabaleta

Firma



DNI: 10074494

ORCID: 0000-0003-2709-832X

Anexo 4

Muestra piloto

N°	CALIDAD DE TRADUCCIÓN												SATISFACCIÓN AL CLIENTE								CALIDAD DE TRADUCCIÓN	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	
	Equivalencia de traducción						Adecuación textual						Requisitos				Idoneidad del uso del producto						
	Fidelidad		Exactitud de información		Concordancia multilingüe		Naturalidad		Claridad		Legibilidad		Verificación		Especificaciones		Validación		Uso previsto				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8			
E1	4	3	4	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	37	31
E2	3	3	4	2	4	3	3	2	3	2	4	5	5	2	2	3	1	1	1	2	2	39	14
E3	4	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	5	5	2	3	3	3	3	4	2	38	23	
E4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	42	30	
E5	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	35	26	
E6	3	2	1	1	3	3	2	3	2	4	2	3	4	4	3	3	3	5	5	5	29	32	
E7	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	46	30	
E8	3	3	2	1	2	1	3	2	2	3	4	4	1	1	1	1	3	2	4	3	30	16	
E9	3	2	3	1	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	28	22	
E10	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	25	20	
E11	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	23	
E12	3	1	1	2	2	3	2	1	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	26	27	
E13	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	45	31	
E14	4	3	4	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	27	21	
E15	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	3	27	16	
VARIANZA SUMATORIA DE VARIANZA	0.329	0.489	1.307	1.44	0.222	0.907	0.427	1.049	0.4	0.933	0.773	0.96	0.996	1.093	0.622	1.049	0.516	1.262	0.516	0.906667			
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS							9.23555556									6.96							
							48.11555556									33.71555556							
COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD							0.882									0.907							
NUMERO DE ITEMS DEL INSTRUMENTO							12									8							
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS							9.236									6.96							
VARIANZA TOTAL DEL INSTRUMENTO							48.12									33.72							

Anexo 5

Título de la investigación: La calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023

Investigadores: Angelo Hebert Degollar Villarreal y Jose Carlos De La Cruz Consuelo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación de la calidad de la traducción con la satisfacción del cliente en el área de traducción de una consultoría de investigación, Lima, 2023. Esta investigación será desarrollada por estudiantes pregrado de la carrera profesional de Traducción e Interpretación de la Universidad César Vallejo, sede Los Olivos; aprobada por la autoridad correspondiente de la Universidad, y con el permiso de la Consultora Silfersystem SAC.

Descripción del impacto del problema de la investigación.

La identificación de problemas en la calidad de la traducción que pueden presentar las organizaciones y empresas involucradas en servicios de traducción pueden utilizar estos hallazgos para mejorar sus procesos y garantizar una traducción de mayor calidad, a fin de satisfacer las necesidades y perspectivas del consumidor.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación, esta será desarrollada mediante el siguiente procedimiento: (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Será encuestado o entrevistado para recoger sus datos personales y responderá algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“La calidad de la traducción y la satisfacción del cliente en una consultoría de investigación, Lima, 2023”**
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la institución.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede preguntar para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar, usted puede desistir y retirarse sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Tenga en cuenta de que no existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso de que existan preguntas que le puedan generar incomodidad, usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Al término de la investigación, los resultados serán entregados a la institución, centro laboral u otros al que pertenezca. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no beneficiará de manera individual a la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrían ser utilizados a favor de la comunidad.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos y no permitirán de ninguna forma la identificación del participante. Se garantiza que la información brindada será totalmente confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y, pasado un tiempo determinado, serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los investigadores: Angelo Hebert Degollar Villarreal. email: adegollar@ucvvirtual.edu.pe y Jose Carlos De La Cruz Consuelo. email. jcruzco@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesor Betty Maritza Gálvez Nores. email: bgalvezno@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación, autorizo mi participación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

En el caso de que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firmas. En el caso de que sea mediante un cuestionario virtual, se deberá solicitar el correo desde el cual se enviarán las respuestas en un formulario Google.

Anexo 6

Carta de Autorización

CARTA N° 185-2023/SILFER

Lima, 28 de noviembre 2023

Señores
ANGELO HEBERT DEGOLLAR VILLARREAL
JOSE CARLOS DE LA CRUZ CONSUELO

Presente. -

Asunto: Autorización de uso de nombre de entidad

Es grato dirigirme a ustedes, con la finalidad de saludarlos cordialmente, y en atención al asunto, se le autoriza utilizar los datos de la empresa "CONSULTORA SILFERSYSTEM S.A.C." para su investigación que lleva por título:

"LA CALIDAD DE LA TRADUCCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UNA CONSULTORÍA DE INVESTIGACIÓN, LIMA, 2023" para la obtención del título profesional.

Sin otro particular nos despedimos,

Atentamente,


Dr. Fernando Escudero Vilchez
Gerente General
Consultora Silfersystem SAC
RUC: 20509726583

