



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E
INTERPRETACIÓN**

Problemas en la interpretación médica telefónica

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Traducción e Interpretación

AUTORAS:

Ramirez Farfan, Giarelli Brisette (orcid.org/0000-0002-0627-6513)

Rios Valera, Daniela Melina (orcid.org/0000-0002-6967-0083)

ASESOR:

Mgtr. Villalobos Sanchez, Jeff Alan (orcid.org/0000-0003-0716-3200)

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

PIURA –PERÚ

2024

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, VILLALOBOS SANCHEZ JEFF ALAN, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Problemas en la interpretación médica telefónica", cuyos autores son RAMIREZ FARFAN GIARELLI BRISETTE, RIOS VALERA DANIELA MELINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, 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.

PIURA, 02 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLALOBOS SANCHEZ JEFF ALAN DNI: 75419208 ORCID: 0000-0003-0716-3200	Firmado electrónicamente por: JVILLALOBOS el 05-07-2024 00:02:09

Código documento Trilce: TRI - 0788421

Declaratoria de originalidad de autoras



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, RAMIREZ FARFAN GIARELLI BRISETTE, RIOS VALERA DANIELA MELINA estudiantes de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Problemas en la interpretación médica telefónica", 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
DANIELA MELINA RIOS VALERA DNI: 77036713 ORCID: 0000-0002-6967-0083	Firmado electrónicamente por: DMRIOSR el 02-07- 2024 17:51:07
GIARELLI BRISETTE RAMIREZ FARFAN DNI: 75474271 ORCID: 0000-0002-0627-6513	Firmado electrónicamente por: GRAMIREZFA29 el 02- 07-2024 17:42:44

Código documento Trilce: TRI - 0788423

Dedicatoria

A mis queridos Padres, Graciela Valera y Edgar Ríos, quienes han sido mi mayor inspiración y apoyo.

Su amor incondicional y sacrificio han sido la base de mi éxito académico. También agradezco a Dios por guiarme en este camino y darme la fortaleza para superar cada obstáculo. Esta tesis es un tributo y dedicación.

¡Gracias por todo!

Atte.

Daniela Melina Rios Valera.

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en este camino académico, a mis queridos padres Manuel Ramirez Farfan y Matilde Farfan García, por su inagotable apoyo y sacrificio. A mis hermanos, por su constante ánimo y comprensión. A mis queridos tíos por su aliento y ejemplo inspirador. Este logro también es de ustedes.

Atte.

Giarelli Brisette Ramirez Farfan

Agradecimiento

Este trabajo es el resultado no solo de nuestro esfuerzo personal, sino también del amor y apoyo incondicional de nuestros padres, les debemos nuestro más sincero agradecimiento por su comprensión, paciencia y creencia inquebrantable en nuestras aspiraciones. Su sabiduría y su ejemplo han sido la guía que nos ha permitido perseguir nuestros sueños con determinación y pasión. Este logro es también un tributo a ellos, quienes han sacrificado tanto para vernos triunfar.

Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autoras	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	15
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de figuras

Figura 1: Problemas de competencia traductora en la sub dimensión de la competencia lingüística.....	19
Figura 2: Problemas de competencia traductora en la sub dimensión de la competencia cultural.....	20
Figura 3: Problemas de competencia traductora en la sub dimensión de la escucha activa.....	21
Figura 4: Problemas tecnológicos en la sub dimensión de la conexión.....	22
Figura 5: Problemas tecnológicos en la sub dimensión de la tecnologíaProblemas tecnológicos en la sub dimensión de la tecnología.....	23
Figura 6: Problemas de salud mental y bienestar emocional en la sub dimensión del estrés laboral.....	24
Figura 7: Problemas de salud mental y bienestar emocional en la sub dimensión de la fatiga.....	25
Figura 8: Problemas de salud mental y bienestar emocional en la sub dimensión del nerviosismo.....	26

Resumen

La presente tesis aborda la interpretación médica remota del inglés al español, contribuyendo a mejorar la comunicación en el ámbito médico para hispanohablantes en países angloparlantes. El objetivo general es evaluar los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en la interpretación telefónica, teniendo como objetivos específicos; identificar problemas tecnológicos, determinar problemas de competencia traductora y describir los problemas de salud mental y bienestar emocional. Se adoptó un enfoque cuantitativo, encuestando a 50 intérpretes médicos remotos en Perú. Los resultados revelan dificultades significativas en conexión a internet, competencias lingüísticas y culturales, y desafíos emocionales como nerviosismo y estrés laboral. Las conclusiones enfatizan la necesidad de capacitación continua, soporte técnico y estrategias de manejo emocional para optimizar la calidad de la interpretación médica telefónica.

Palabras clave: Interpretación médica remota, Problemas tecnológicos, Competencia traductora, Salud mental, Intérpretes médicos.

Abstract

This thesis addresses remote medical interpretation from English to Spanish. It contributes to improving medical communication for Spanish speakers in English-speaking countries. The aim of this project is to assess the challenges faced by medical interpreters in telephone interpretation. Specific objectives include identifying technological issues, determining translation competence problems, and describing mental health and emotional well-being issues. A quantitative approach was adopted, surveying 50 remote medical interpreters in Peru. The results reveal significant difficulties related to internet connectivity, linguistic and cultural competencies, and emotional challenges such as nervousness and work-related stress. The conclusions emphasize the need for continuous training, technical support, and emotional coping strategies to enhance the quality of telephone medical interpretation.

Keywords: Remote medical interpretation, Technological issues, Translation competence, Mental health, Medical interpreters.

I. INTRODUCCIÓN

La interpretación médica remota del inglés al español es un campo en constante crecimiento que se ha vuelto más crucial en la atención médica moderna. Este aumento en la constante demanda de servicios de interpretación se debe, en parte, a la migración masiva de hispanohablantes a países de habla inglesa como Estados Unidos, lo que ha generado una urgente necesidad de mejorar de manera efectiva la comunicación en el ámbito médico, por lo que el primer y fundamental paso en los preparativos para abordar la creciente demanda de servicios médicos es la utilización de estos recursos, que se refieren a servicios de interpretación médica a distancia, eliminando la necesidad de contar con intérpretes físicamente presentes (Saeki et al., 2022).

Puesto que, Existen 26.5 millones de personas viviendo en Estados Unidos denominadas LEP "limited English proficient" o su traducción al español, persona con capacidades limitadas en lengua inglesa, lo cual crea una barrera en el acceso a cuidados de la salud incluyendo la comunicación entre paciente y proveedor de salud (Ramírez et al., 2023). Esta barrera lingüística plantea problemas significativos para los inmigrantes no anglófonos en su acceso a servicios sociales, de salud, legales y otros. Como respuesta a esta problemática, en dicho país existen diversas leyes federales que establecen la obligación de proporcionar servicios de interpretación a aquellos individuos con un dominio limitado o nulo del inglés y que buscan acceder a diversos servicios comunitarios, lo que se conoce como interpretación comunitaria (Alván et al., 2022).

Como resultado, la demanda de servicios de interpretación ha crecido exponencialmente, lo que da como resultado la contratación generalizada de intérpretes remotos de inglés para intérpretes de español, que a menudo significa la contratación mayormente de intérpretes empíricos, así como también implica saturación de llamadas una tras otra, pacientes o proveedores de la salud con actitudes difíciles, y otros factores, que generan un gran estrés en los intérpretes por teléfono, Izquierdo y Osorio en el 2019, plantea que el estrés en la tarea interpretativa es una realidad constante, y que ello se debe especialmente a muchas circunstancias que hacen que el intérprete experimente escenarios de incertidumbre y/o desconfianza ante cualquier evento fortuito presentado en ese mismo instante.

Así pues, Los intérpretes médicos telefónicos enfrentan desafíos tecnológicos, lingüísticos y emocionales que impactan la calidad de su servicio, de modo que se ha manifestado explícitamente los problemas que enfrentan los pacientes, profesionales médicos y los propios intérpretes al llevar a cabo interpretaciones médicas; en el caso de los intérpretes remotos, se requiere una mayor formación y experiencia en comparación con los intérpretes que están presentes físicamente, dado que la comunicación a través de una cámara, un micrófono y una pantalla es más compleja que las interacciones en persona ya que interviene el uso de equipos. Esta situación plantea una paradoja, ya que, si bien la interpretación a distancia debería facilitar la asistencia lingüística en el ámbito médico, la calidad de dicha asistencia puede variar en función del intérprete asignado a un contexto clínico específico.

La labor de los intérpretes médicos requiere comprender y manejar las dimensiones culturales en la información, que pueden ser diversas y complejas, y que van más allá de las barreras lingüísticas. (Xu, 2022), es decir, los intérpretes médicos se destacan por su necesidad de ser proactivos y adaptables, especialmente debido al entorno hospitalario, donde a menudo se ven involucrados en conversaciones y situaciones diversas. Esto les plantea problemas variados, incluyendo conflictos culturales y diferencias léxicas, en donde la comunicación se ve afectada por cambios en el acento y la dicción, tanto por parte del paciente como del intérprete y el profesional de la salud, lo que puede llevar a malentendidos con graves implicaciones para la salud del paciente en la situación donde se requiere de la atención médica.

Dentro de la modalidad remota, también se encuentra la interpretación telefónica o por videollamada, la cual impacta aspectos esenciales de la comunicación médica efectiva debido a la calidad deficiente de la conexión y la tecnología utilizada, lo que afecta la claridad de la interpretación. Se reconoce que la interpretación telefónica en el ámbito médico presenta problemas únicos, ya que se realiza de manera remota y, a menudo, se limita al audio, requiriendo así un esfuerzo adicional para abordar la falta de lenguaje no verbal y resolver problemas técnicos y de audio propios de la tecnología (Astete, 2020). Sin embargo, es esencial tener en cuenta que la interpretación telefónica tiene sus propias ventajas. Los intérpretes

telefónicos pueden trabajar de manera flexible desde casa, utilizando solo un ordenador y una conexión a internet, gracias a la tecnología actual. De modo que, los clientes que optan por este servicio pueden beneficiarse al conectarse instantáneamente con intérpretes especializados en diversos idiomas, independientemente de su ubicación geográfica, lo que determina que es especialmente beneficioso en situaciones en las que se requieren idiomas variados y no es fácil encontrar un intérprete local (Rázuri, 2018).

El presente proyecto se justifica de manera teórica en la generación de nuevo conocimiento sobre la modalidad de interpretación remota, ya que se conoce poco sobre esta área especializada, y por cuanto a través de este proyecto se generarán nuevos hallazgos que aportarán a conocer más ampliamente esta rama de la interpretación que beneficiará a los intérpretes tanto empíricos como profesionales y alumnos de la carrera de traducción e interpretación para futuros trabajos de investigación, puesto que explora un área poco estudiada debido a su naturaleza no presencial. Además, cuestiona la noción de que los intérpretes pueden experimentar en menor medida problemas relacionados con la conectividad, las diferencias culturales, los aspectos lingüísticos y las emociones por medio de la elaboración de cuestionarios dirigidos hacia un grupo de intérpretes empíricos y/o profesionales en el Perú. Esto ayudará a su rápida identificación y a que los profesionales reconozcan sus áreas a mejorar.

Por lo previamente mencionado, se establece la siguiente pregunta de investigación, ¿Cuáles son los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en el proceso de interpretación telefónica? De la pregunta planteada se desprende que el objetivo principal de este estudio consiste en evaluar los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en la interpretación telefónica. Los objetivos específicos son determinar problemas de competencia traductora, identificar problemas tecnológicos y describir los problemas de salud mental y bienestar emocional, para poder contribuir posibles soluciones para los problemas que presentan los intérpretes en esta modalidad; de modo que obtener una comprensión integral de los problemas en este contexto.

Al iniciar la investigación, se encontró una limitada cantidad de estudios previos relacionados directamente con los objetivos del presente estudio. La revisión inicial de

la literatura reveló una escasez de investigaciones que abordan de manera específica los problemas que enfrentan los intérpretes médicos profesionales en conversaciones sobre el final de la vida y cómo estos problemas influyen en la precisión de la comunicación entre proveedores de atención médica y pacientes. Esta carencia de investigaciones previas resaltó la relevancia y la necesidad de llevar a cabo el presente estudio para llenar este vacío en la literatura y profundizar en la comprensión de un tema crucial en el ámbito de la interpretación médica.

Sin embargo, se encontraron como antecedentes nacionales, el estudio de Ríos (2021), quien realizó un estudio que comprendió el significado de las experiencias de los intérpretes en la interpretación médica. El objetivo principal fue comprender el significado de las experiencias generadas por los intérpretes en la interpretación remota durante la pandemia por la COVID-19. El estudio incluyó a 6 intérpretes remotos especializados en diferentes campos profesionales, se encontraron varias fallas técnicas en sus resultados, en las entrevistas mencionaron que debido al nuevo cambio en la forma de ejercer su profesión, experimentaron distintos fallos técnicos durante la interpretación, sea, por ejemplo, en el uso de los micrófonos, headsets, como también en cuestiones de sistema, como lo es la velocidad de internet que presentaba interrupciones o que no cumplía los parámetros suficientes para realizar sus funciones, contando también la conectividad del internet como un fallo recurrente que han tenido los intérpretes durante la pandemia.

Así mismo Rojas (2019), realizó un estudio que analizó errores en la interpretación médica remota, llevada a cabo por intérpretes profesionales y empíricos. El objetivo principal fue examinar los errores en interpretaciones telefónicas médicas. El estudio incluyó a 10 intérpretes telefónicos (5 profesionales y 5 empíricos) de un centro de interpretación. Se encontraron errores médicos (71.4%) y lingüísticos (28.6%). Los intérpretes empíricos cometieron la mayoría de los errores médicos, mientras que los lingüísticos fueron mayormente responsabilidad de los intérpretes empíricos. Se recomendó tomar notas para evitar omisiones y adiciones, y se sugirió capacitación para mejorar la preparación de los intérpretes en cada interpretación.

Por su parte, Izquierdo y Osorio (2019) llevaron a cabo un estudio sobre la percepción del estrés laboral entre intérpretes empíricos en Lima, con el fin de analizar dicha percepción en los intérpretes médicos, identificar los factores que

contribuyen al estrés y determinar sus consecuencias. La metodología de la investigación fue cualitativa y descriptiva, utilizando entrevistas y un guión como instrumento principal para la recolección de datos de una muestra de 5 intérpretes empíricos de Lima Metropolitana. La conclusión principal del estudio es que los intérpretes médicos remotos enfrentan situaciones altamente estresantes, las cuales pueden disminuir con la ganancia de experiencia. Además, se evidenció que, independientemente de las respuestas variadas de los participantes, el estrés es un elemento común en cualquier tarea de interpretación. Este estrés se atribuye a múltiples factores que generan incertidumbre y suspicacia en los intérpretes ante eventos inesperados que puedan surgir durante su labor.

En esa misma línea, Quintana y Valverde (2021), en su investigación sobre el control de las emociones de los intérpretes durante la pandemia, la cual tuvo como objetivo entender cómo los intérpretes médicos, que operan en el marco de la interpretación remota en el entorno actual, gestionan las respuestas emocionales que surgen con regularidad durante una sesión de trabajo. Estudio de enfoque cualitativo de tipo descriptivo, tuvo como instrumento de recolección de datos un cuestionario realizado a 10 intérpretes que realizan el servicio de traducir de modalidad remota que trabajan en diferentes call centers de Lima mediante la plataforma Zoom. Se concluyó que la interpretación médica remota provoca que se afloren emociones complicadas para los agentes tales como estrés, fatiga, nerviosismo, así como estar propensos a sufrir enfermedades patológicas como el síndrome de desgaste profesional o Burnout, trauma vicario y/o estrés secundario traumático.

Así pues, se encontraron antecedentes internacionales como, Ziegler & Gigliobianco en el 2018, con una investigación que se centró en los avances tecnológicos para la interpretación simultánea en conferencias remotas, resaltando que las dificultades tecnológicas, como la necesidad de una transmisión de audio y video de alta calidad y la gestión del ancho de banda, son obstáculos significativos para los intérpretes. De modo que, esta investigación sugiere que la realidad virtual y la realidad aumentada podrían ser soluciones prometedoras para estas limitaciones.

Además, enfatiza la importancia de un enfoque interdisciplinario que combine la experienciatécnica, médica y psicológica para desarrollar un entorno de trabajo más eficiente y adecuado para los intérpretes en el futuro.

Además, Rhodes et al., (2021) llevaron a cabo un estudio que se enfocó en cómo los intérpretes médicos enfrentan problemas en conversaciones sobre el final de la vida en español, en donde su objetivo fue comprender mejor los obstáculos que enfrentan estos intérpretes y cómo afectan la comunicación entre proveedores y pacientes en este contexto, para esto realizaron entrevistas semiestructuradas con intérpretes médicos profesionales de español, explorando sus experiencias, valores personales y problemas en la interpretación de estas conversaciones, a través de este estudio, se destacó el compromiso de los intérpretes con la precisión, incluso en situaciones emocionalmente difíciles, y se observaron alteraciones involuntarias en el contenido debido a la rapidez de las discusiones, así como alteraciones intencionadas en respuesta a comportamientos no empáticos de los proveedores, y que a pesar de los problemas, los intérpretes de español mantuvieron su compromiso con la precisión en estas conversaciones.

De la misma manera Saeki et al., (2022), llevaron a cabo su investigación sobre los problemas y la posibilidad de fomentar la interpretación médica remota durante la COVID-19, en donde tuvieron como objetivo comprender cómo este ha impactado en la utilización de la interpretación remota y cuáles son los problemas que han surgido, para esto realizaron una revisión sistemática de dos bases de datos, PubMed e Ichushi-web (literatura médica japonesa), utilizando "interpretación remota" y "COVID-19" como palabras clave en junio de 2022, en donde se encontró un aumento en la adopción de la interpretación médica remota durante la pandemia, como medida para reducir el riesgo de infección y su uso en lugares con escasez de personal capacitado en idiomas.

Además, se identificaron enfoques innovadores de interpretación médica remota en los que ni el profesional de la salud ni el intérprete están físicamente presentes junto al paciente, aunque también se reconoció que esto presenta problemas tanto para los profesionales de la salud como para los pacientes, se concluyó que para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la interpretación remota, sería necesario proporcionar capacitación adicional y apoyo.

Además, Ruiz (2019), realizó un estudio centrado en los problemas triples que plantea la interpretación a distancia, abordando los aspectos tecnológicos, profesionales y de enseñanza, en donde su objetivo principal fue analizar la interpretación a distancia, tanto la mediada por video como la telefónica, desde perspectivas tecnológicas, profesionales y pedagógicas, así mismo a metodología utilizada fue de enfoque cualitativo y naturaleza descriptiva, teniendo resultados del análisis tecnológico en la interpretación remota que revelaron la presencia de herramientas esenciales.

De la misma manera identificó problemas tecnológicos profesionales y emocionales, alegando que el intérprete sufre un mayor estrés durante la interpretación a distancia, se concluyó que los intérpretes se enfrentan a diferentes problemas emocionales durante la jornada, y se recomendó desarrollar el manejo de emociones, también concluyó que aunque los medios técnicos han avanzado significativamente, aún requieren mejoras continua, así pues la dependencia de un funcionamiento tecnológico correcto representa un inconveniente habitual. No obstante, para asegurar una interpretación de alta calidad, resulta esencial contar con intérpretes que estén adecuadamente capacitados y que posean una verdadera pasión por su oficio. Por su parte las tecnologías, deben ser aliadas de los profesionales, facilitando su trabajo y fomentando un rendimiento sobresaliente.

De igual modo, Brancroft et al., (2016) en su manual "Breaking Silence: Interpreting for Victim Services — A Training Manual", El enfoque principal del manual es proporcionar una guía para intérpretes que trabajan con servicios para víctimas, ofreciendo pautas y consejos para garantizar una interpretación efectiva y sensible en situaciones delicadas y emocionalmente cargadas. El manual aborda temas como la ética de la interpretación, la confidencialidad, la neutralidad y la importancia de comprender la dinámica de la violencia y el trauma. Su objetivo fue capacitar a los intérpretes para que brinden un apoyo eficaz y comprensivo a las víctimas, ayudando así a romper el silencio que rodea a la violencia y el abuso; en conclusión, el proporcionar pautas claras y consejos prácticos, ayuda a garantizar que la interpretación se realice de manera efectiva y sensible, respetando la confidencialidad y la dignidad de las personas afectadas por la violencia y el abuso.

Se define a la interpretación a distancia o remota, como un término amplio que generalmente precisa una forma de comunicación mediada por un intérprete que tiene formación de ambos idiomas y que es entregada a través de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) menciona Fantinuoli y Prandi en el 2018, esto quiere decir que, es una mediación interlingüística oral realizado por intérpretes que dominan los idiomas a través de tecnologías, se puede llevar a cabo por teléfono, o mediante videoconferencia.

De igual manera es muy importante tomar en cuenta la formación de los intérpretes que se dedican a la modalidad remota, la cual debe ser compatible con el cultivo de las competencias y destrezas requeridas para llevar a cabo dicha actividad de manera responsable y profesional, es decir todo el que quiere dedicarse a la interpretación remota debe reunir los siguientes requisitos: 1) una buena base de competencias de interpretación ; 2) amplia experiencia profesional en el campo de la interpretación ; 3) saberes previos sobre la cultura; 4) un amplio vocabulario en ambos idiomas de trabajo; y 5) un alto conocimiento intercultural (Skinner et al., 2018).

Por lo tanto, el intérprete durante una interacción debe mantener la coherencia, porque su principal responsabilidad es facilitar una comunicación efectiva y precisa entre las partes que hablan diferentes idiomas, buen tono de voz ya que, los interlocutores deben escuchar y comprender claramente las palabras del intérprete, experiencia previa. También debe presentar un vocabulario amplio porque al contar con un vocabulario extenso, el intérprete puede ofrecer una traducción más rica y expresiva, lo que enriquece la comunicación y permite que los interlocutores comprendan no sólo las palabras, sino también las matices y las intenciones detrás de ellas y por último un alto conocimiento intercultural.

Sin embargo, cabe mencionar que las competencias antes mencionadas son la base de esta actividad de interpretación, así pues las habilidades de interpretación remota deben aplicarse en relación con la coordinación interactiva (el intérprete es quien inicia la comunicación con el propósito de su presentación y presencia) , cómo gestionar el inicio y el final de la reunión (se debe informar al cliente cómo funciona este intercambio lingüístico, ya sea consecutiva o simultánea) y el control del habla y la interrupción del intérprete, además del control de elementos prosódicos y de

primera y tercera persona. (Fernández, 2017), ya que el lugar de trabajo en este caso es en casa, lo que conlleva a los intérpretes a una transformación técnica, es decir, a verse en la imperiosa necesidad (si son freelance) de comprar equipos propios para realizar una interpretación remota. (Tipiani, 2022), por otro lado, si son intérpretes que forman parte de una empresa, ellos son los que brindan los equipos necesarios para llevar a cabo esta modalidad de interpretación.

Para que un intérprete pueda realizar su trabajo de manera remota debe contar con equipo personal de audio y sonido, y entre los equipos que más uso se dan son los siguientes: a) Auriculares y micrófono: Es importante que los intérpretes puedan tener auriculares con micrófono y que estos mismos tengan una cancelación de ruido, para que los que intervienen en esta modalidad no puedan escuchar el ruido de fuera, b) Laptop: Se necesita de una laptop que tenga un procesador rápido y con buena capacidad de almacenamiento, c) Servicios de Nube y Almacenamiento: Los intérpretes pueden utilizar servicios en la nube para almacenar documentos, glosarios y registros de interpretación para referencia futura o colaboración con otros profesionales.

Cuando se habla de interpretación médica remota, se refiere a dos modalidades principales: la interpretación por videoconferencia, en la cual tanto el paciente como el proveedor de atención médica pueden interactuar visualmente con el intérprete, y la interpretación telefónica, que se lleva a cabo a través de llamadas, este último enfoque de interpretación facilita la comunicación necesaria entre el paciente y el profesional de la salud, específicamente en casos en los que el paciente tiene limitaciones en el dominio del idioma (ELP). Además, este modelo de interpretación elimina las barreras de comunicación, lo que brinda acceso a la atención médica a personas que anteriormente estaban excluidas debido a dificultades lingüísticas, por esta razón es que el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos ha indicado que la falta de proporcionar servicios de intérprete a pacientes con LEP constituye una forma de discriminación (Jones et al., 2020)

De modo que, la interpretación médica remota desempeña un papel fundamental en el ámbito de la atención médica al facilitar el acceso a servicios médicos a paciente con ELP, ya que estos tienen menos probabilidad de contar con cobertura de seguro de salud, de disponer de una fuente de atención médica habitual o de recibir

servicios preventivos en comparación con adultos que hablan inglés con fluidez, y por eso los esfuerzos destinados a reducir las barreras en la atención médica que afectan de manera desproporcionada a los adultos con LEP, tales como facilitar el acceso a una comunicación eficaz entre el paciente y el proveedor de atención médica, mejorar la competencia cultural y aumentar la diversidad en la fuerza laboral de la atención médica, así como ampliar la cobertura de seguros de salud, son cruciales para abordar esta disparidad (Ramírez et al., 2023).

De esta forma la interpretación médica es de gran importancia porque permite a todas las persona ELP a acceder a servicios de calidad sin importar barreras idiomáticas o geográficas, reducir las disparidades en la atención médica, mejorarla comunicación entre pacientes y profesionales de la salud, brindar apoyo crucial en situaciones de emergencia, aumentar la eficiencia y reducir costos, proporcionar acceso a especialistas distantes, permitir un seguimiento efectivo de enfermedades crónicas y aprovechar tecnologías avanzadas para mejorar la atención médica, además, este modelo de interpretación también cubre el escaso uso de la interpretación profesional en la atención médica debido a los costos elevados y la falta de intérpretes capacitados (Ji et al., 2021), por ejemplo en situaciones en las que la interpretación en persona o en video no es viable debido a restricciones de tiempo o recursos, ofrece una solución rápida y efectiva, puesto que está disponible bajo costo y en cualquier momento del día.

Además, en casos de emergencia, la interpretación remota por teléfono es vital para una comunicación inmediata y precisa, entre los proveedores de la salud y los pacientes, por consiguiente en entornos donde no había un sistema tecnológico previo para conectar con intérpretes, los profesionales de la salud mostraron gran satisfacción al utilizar la interpretación telefónica para superar las barreras del idioma, un ejemplo de esto se evidenció en el departamento de atención de urgencia de un centro oncológico integral, donde la introducción de una aplicación móvil de fácil acceso que simplifica la comunicación telefónica con intérpretes llevó a un aumento del triple en la utilización de los servicios de interpretación además, posibilitó la discusión de temas más complejos con los pacientes. (Ji et al. 2021).

La interpretación médica telefónica, si bien ofrece beneficios importantes, plantea problemas a considerar, tales como limitaciones en la comunicación no verbal

dificultan la comprensión en situaciones que requieren gestos y señales visuales, la empatía puede verse comprometida al carecer de contacto visual. Problemas de claridad pueden surgir debido a conexiones deficientes, La privacidad de la información médica es un tema sensible, especialmente en entornos compartidos, de la misma forma la dependencia tecnológica y la falta de acceso a dispositivos son preocupaciones adicionales. Además, en casos que involucran detalles visuales, la interpretación telefónica puede resultar insuficiente, a pesar de estos retos, sigue siendo una herramienta valiosa, adaptándose a situaciones donde otras modalidades no son viables o accesibles como se mencionó antes.

El mundo de la traducción e interpretación se caracteriza por enfrentar diversas barreras entre estas las más notables son las barreras lingüísticas complejas, ya que traducir entre idiomas con diferencias significativas en términos de estructura gramatical y vocabulario puede ser una tarea ardua, y de la misma forma la interpretación precisa de las sutilezas lingüísticas y culturales que son esenciales para mantener la integridad del mensaje original, por ejemplo en situaciones en las que se encuentran expresiones o términos técnicos que no tienen un equivalente exacto en el idioma de destino, se señala la necesidad de adoptar estrategias de traducción, lo que implica enfrentar vacíos terminológicos mediante acciones como crear glosarios o recurrir a diccionarios electrónicos (Izquierdo & Osoreo, 2019). La idea detrás de esto es asegurarse de que el producto final, que en este caso es la interpretación hacia el idioma de destino, no se vea negativamente afectado por la falta de términos exactos, es decir a pesar del conocimiento de términos en el ámbito médico, siempre se busca mantener la exactitud y la excelencia en la interpretación. a pesar de los problemas terminológicos.

En la misma línea, también se presentan problemas relacionados con la forma de expresión de las personas con limitaciones en el dominio del idioma (ELP), esto incluye el uso de términos propios de su dialecto, así como la redundancia y la incongruencia en sus explicaciones, en estos casos, el intérprete debe ser especialmente cauteloso al realizar la interpretación para garantizar una comunicación precisa y efectiva, como también siempre hacer uso de sus herramientas, como la aclaración con el paciente previamente avisado al proveedor de salud, lo que implica la necesidad de comprender el contexto cultural y lingüístico del

paciente para captar adecuadamente el significado detrás de sus expresiones y transmitirlo de manera fiel al profesional de la salud, es así que es esencial que el intérprete tenga una sólida competencia lingüística y cultural para abordar estos problemas de manera adecuada y facilitar una comunicación exitosa entre el individuo que recibe atención médica y el profesional de la salud.

Además de lo mencionado, para complicar aún más la situación, el uso de tecnología y herramientas de interpretación, como las herramientas de traducción asistida por computadora, demanda habilidades técnicas y un conocimiento profundo para maximizar su eficacia, si bien estas herramientas pueden ser valiosas para los intérpretes al agilizar el proceso de interpretación y garantizar la consistencia terminológica, requieren una comprensión sólida de cómo funcionan y un conocimiento experto del idioma y el contexto en el que se están utilizando, cuando se habla de problemas tecnológicos se refieren a las dificultades que surgen en relación con la tecnología y su uso, en lo que dentro de la interpretación telefónica se refiere se puede encontrar: problemas de conexión a internet, tener una mala conexión no permitirá que la interpretación fluya de manera correcta, la calidad de la llamada será deficiente e incluso conlleva a que se corte esta llamada (Grados, 2017).

Siguiendo con lo anterior, los intérpretes experimentan desventajas en ambas configuraciones. Por ejemplo, en el caso de los altavoces, el micrófono recoge todos los sonidos cercanos, lo que hace que sea complicado para el intérprete escuchar a los interlocutores principales. Además, cuando se utiliza un altavoz de baja calidad, los intérpretes pueden oír el eco de lo que se ha dicho, lo que añade dificultades a la hora de ofrecer una interpretación completa. De igual forma, se plantea como un problema la distancia entre el altavoz y las partes que lo están utilizando, por ejemplo, proveedores de salud se apartan del escritorio y del micrófono para realizar tareas como medir la presión arterial de los pacientes, en tales momentos, el intérprete puede olvidar toda la información proporcionada por el médico. (Angelelli et al., 2021).

De manera similar, como ha sido señalado a lo largo de la investigación, el acto de interpretación constituye un proceso que implica un diálogo tanto con los participantes presentes como un diálogo interno en la mente del intérprete acerca de

lo que está interpretando. De este proceso emergen emociones típicas en los intérpretes durante una sesión, tales como el estrés, la ansiedad, los nervios y la fatiga. Estas emociones son recurrentes y representan problemas emocionales que los intérpretes afrontan en diversas modalidades de interpretación (Gastó, 2020), de forma que los intérpretes médicos enfrentan problemas emocionales significativos en su trabajo, especialmente en situaciones de alto estrés como emergencias médicas y comunicación de diagnósticos graves, ya que la presión de asegurar una comunicación efectiva en momentos críticos puede causar estrés y ansiedad, en adición a esto deben lidiar con situaciones emocionalmente intensas, como conversaciones sobre enfermedades terminales, mientras mantienen una neutralidad emocional, lo que puede ser agotador.

Ciertamente, la rapidez con la que se debe proporcionar la interpretación puede ser un factor crucial y, a veces, estresante para el intérprete. Esto se vuelve aún más desafiante cuando hay dificultades en la comprensión de alguna palabra, cuando el profesional de la salud se muestra hostil al pedir repeticiones o aclaraciones, o cuando el modo en que se expresan, ya sea el paciente o el proveedor de atención médica, es complicado de entender debido a su dialecto o idioma original, desde luego, la rapidez en la finalización de estas tareas es un aspecto crítico, ya que cumplir con las responsabilidades asignadas en un marco de tiempo limitado puede generar un nivel significativo de estrés (Izquierdo & Osóres, 2019).

De la misma forma los intérpretes se enfrentan a un turno laboral con llamadas una tras otra y cada una de ellas con diferentes niveles de dificultad, donde las llamadas pueden variar desde situaciones simples, como un caso de gripe, hasta situaciones más complejas, como un tratamiento para el cáncer en las que podrías no estar familiarizado con la terminología, en ocasiones, podrías sentirte perdido y repetir palabras como un eco sin realmente comprender lo que estás diciendo, incluso si lo estás pronunciando correctamente, esto puede ser una fuente de frustración, ya que no tienes certeza de si estás desempeñando tu papel de manera adecuada (Izquierdo & Osóres, 2019).

También el tipo de llamadas influyen bastante en las emociones de los intérpretes, como por ejemplo cuando se trata de citas médicas para enfermedades graves, especialmente en niños, se pueden presentar situaciones desafiantes. Por un lado,

tienes a una madre que está compartiendo la historia de su hijo de manera profundamente emocional y a menudo con lágrimas en los ojos. Por otro lado, el médico es objetivo y no se involucra emocionalmente. Como intérprete, te encuentras en el medio, lidiando con la intensidad emocional de un lado y la frialdad clínica del otro (Izquierdo & Osoreo, 2019) estas intensas emociones que surgen al lidiar con pacientes y médicos pueden pasar desapercibidas en el momento, pero con el tiempo, se acumulan y causan fatiga emocional, esto por el constante equilibrio entre la empatía por el sufrimiento de los pacientes y la necesaria objetividad puede ser agotador, por ello los intérpretes deben reconocer y gestionar esta fatiga para mantener su bienestar emocional y continuar brindando un servicio de calidad, lo que resalta la importancia de la autoconciencia y el apoyo emocional en su labor.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: Este estudio tiene un enfoque cuantitativo ya que este modelo de investigación se basa en la observación detallada del proceso como método para recopilar datos y, posteriormente, analizarlos con el fin de responder a las interrogantes formuladas al comienzo del estudio, y debido a su enfoque y procedimientos, esta investigación tiene la capacidad de ser evaluada o medida en términos cuantitativos (Cabezas et al., , 2018). En este estudio, se empleará la modalidad de investigación básica, ya que este tipo de investigación no persigue soluciones inmediatas a problemas prácticos ni tiene aplicaciones directas. En lugar de ello, se enfoca en aspectos fundamentales y originales, llevando a cabo un análisis exhaustivo y estructurado de un problema lo que posibilita la formulación de explicaciones y conclusiones científicas y racionales, contribuyendo así a la expansión de los límites del conocimiento. Estas contribuciones pueden servir como fundamentos para investigaciones subsiguientes con un enfoque más orientado a aplicaciones concretas. (Arias et al.,2022).

La metodología de diseño adoptada para este estudio será no experimental. En este tipo de investigación, las variables en consideración no son manipuladas deliberadamente; en cambio, el objetivo principal es observar el desarrollo de los fenómenos en su entorno natural y posteriormente analizarlos según sus comportamientos observados (Cabezas et al.,2018).

De la misma manera, este estudio será transversal simple debido a que este tipo de investigación se distingue por su tendencia a obtención de datos en un solo punto temporal y en una sola instancia, es decir, los investigadores recopilan información en un momento específico y no realizan un seguimiento a lo largo del tiempo (Arias et al.,2022), con un alcance descriptivo ya que se enfoca en detallar y relatar situaciones, eventos o hechos específicos, a través de la recopilación de datos pertinentes y la realización de mediciones. Además, su objetivo principal es examinar y explicar de manera exhaustiva lo que ocurre en un momento determinado, interpretando los hallazgos de manera detallada (Cabezas et al., 2018).

Variables/categorías: La presente investigación tendrá como variable problemas en la interpretación médica telefónica, siendo así univariable.

Definición conceptual: La interpretación consecutiva, en esta modalidad, algunos segmentos de discurso pueden necesitar un esfuerzo mayor de la memoria. Por ello, el intérprete necesita una herramienta de apoyo que le permita recordar los elementos esenciales (la toma de notas) y los problemas de este se definen como que es virtualmente imposible de memorizar múltiples minutos de conferencia. (Atencio y Zapata, 2019). Y con respecto a la modalidad telefónica, se refieren a las dificultades y problemas que pueden surgir cuando los intérpretes médicos y otros brindan servicio de interpretación a los pacientes a través de llamadas telefónicas.

Definición operacional: Tipos de problemas que se encuentran en la interpretación médica remota por un grupo intérpretes que trabajan en este rubro en el Perú.

Población y muestra: La población en un estudio se refiere al conjunto completo de elementos que están siendo investigados, y su definición y límites son determinados por el propio investigador de acuerdo a los objetivos y alcance del estudio en cuestión (Arias, 2021), por lo tanto, la población de la investigación será un grupo de 50 intérpretes médicos, que pueden ser empíricos o profesionales en la carrera, quienes laboran en el rubro en particular de manera remota alrededor de Perú.

Criterios de inclusión: Para poder participar en esta investigación las condiciones son las siguientes: haber recibido entrenamiento previo antes de comenzar a trabajar como intérprete médico, haber realizado un examen de aceptación para poder ser intérprete, poseer un amplio conocimiento en el campo laboral de la interpretación médica y contar con una experiencia laboral mínima de 3 meses como intérprete en el ámbito médico, realizar interpretación médica telefónica.

Criterios de exclusión: Aquí se descartan a intérpretes médicos menores de 18 años y tampoco son elegibles aquellos que hayan cesado de sus labores en el área de la interpretación médica hace más de 4 meses, o si se desempeñan como intérpretes por video.

En su esencia, la muestra consiste en un segmento más reducido de la población, es decir, están incluidos en el grupo que se ha definido por sus características específicas (Hernández-Sampieri et al., 2018). La muestra estará conformada por un conjunto limitado de intérpretes médicos que cumplan con los requisitos de inclusión y no estén afectados por los criterios de exclusión previamente mencionados.

De acuerdo a Hernandez-Sampieri y Mendoza Torres, (2018), se conoce al muestreo como una técnica que estudia parte de la población y que su propósito es estudiar la relación que existe En lo que respecta a la distribución de una variable "y" y en una población "z" y las diferentes distribuciones de esta variable que se evidencia en la muestra de estudio, teniendo como base a estos autores, esta investigación tendrá un muestreo no probabilístico intencional, el cuál es definido como la selección equitativa al azar de unidades en las que se emplea una fórmula estadística. Esto se evidencia en la recopilación de datos en el marco de la investigación actual, la cual será elegida por el criterio del investigador.

Según Hernández Sampieri, La entidad de análisis consiste en los individuos que serán evaluados (Hernandez-Sampieri y Mendoza Torres, 2018) es decir la unidad de análisis significa centrarse en el "qué" o "quiénes" se recolectarán los datos, lo cual dependerá del planteamiento del problema y los alcances de investigación. Por tal razón la unidad de análisis de la presente investigación es los intérpretes que laboran en este rubro de manera remota en el Perú, los cuales conforman la población de estudio y la muestra, y serán la base sobre la cual se recopilarán datos y se llevará a cabo el análisis de la variable "problemas en la interpretación médica telefónica."

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La metodología de recopilación de datos seleccionada para la investigación será la encuesta, que puede ser descrita como una técnica fundamental para recopilar información, basada en un conjunto de preguntas coherentes y estructuradas, diseñadas para asegurar que la información proporcionada por una muestra sea susceptible de análisis cuantitativos y que los resultados puedan extrapolarse, con ciertos márgenes de error y niveles de confianza, a toda una población (Cabezas et al., 2018).

De igual manera se emplea el cuestionario como herramienta para recopilar datos, el cual está compuesto por una serie de preguntas numeradas acompañadas de varias opciones de respuesta, de las cuales el encuestado deberá elegir. No hay respuestas definitivas ni equivocadas; cada elección conduce a resultados distintos. Este enfoque se utiliza en una población que consiste en individuos (Ariaset al., 2020).

La obtención de datos en la investigación se llevará a cabo mediante la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario que consta de 18 indicadores. Este instrumento será validado por tres profesionales en el campo de traducción e interpretación, una vez que el instrumento sea validado se aplicará a un grupo de intérpretes médicos telefónicos y así poder cumplir y constatar los objetivos del presente estudio.

Métodos para el análisis de datos: En el ámbito del procesamiento y análisis de datos, se procederá a organizar y administrar la información recopilada durante la evaluación, la cual se ha medido utilizando una escala de Likert, lo que permitirá una identificación más eficiente de los problemas asociados a la interpretación médica telefónica. Para categorizar los resultados, se hará uso del software SPSS, que se utilizará para poder indicar la confiabilidad de los indicadores y llevar a cabo un análisis estadístico descriptivo y, por último, se generará una representación gráfica que mostrará de manera visual los hallazgos de este estudio.

Aspectos éticos: La ética desempeña un papel fundamental en la investigación, ya que asegura el respeto y la correcta aplicación de las normas de citación y referenciación, además, promueve la honestidad y evita el robo de ideas o trabajos de otros autores por parte de personas que los apropian sin permiso. En la investigación, es esencial buscar la verdad y evitar prácticas como la falsificación de información, el cambio de lo correcto a lo incorrecto, el uso de datos falsos, el plagio y la manipulación de resultados en beneficio personal o de terceros (Gagñay et al., 2020).

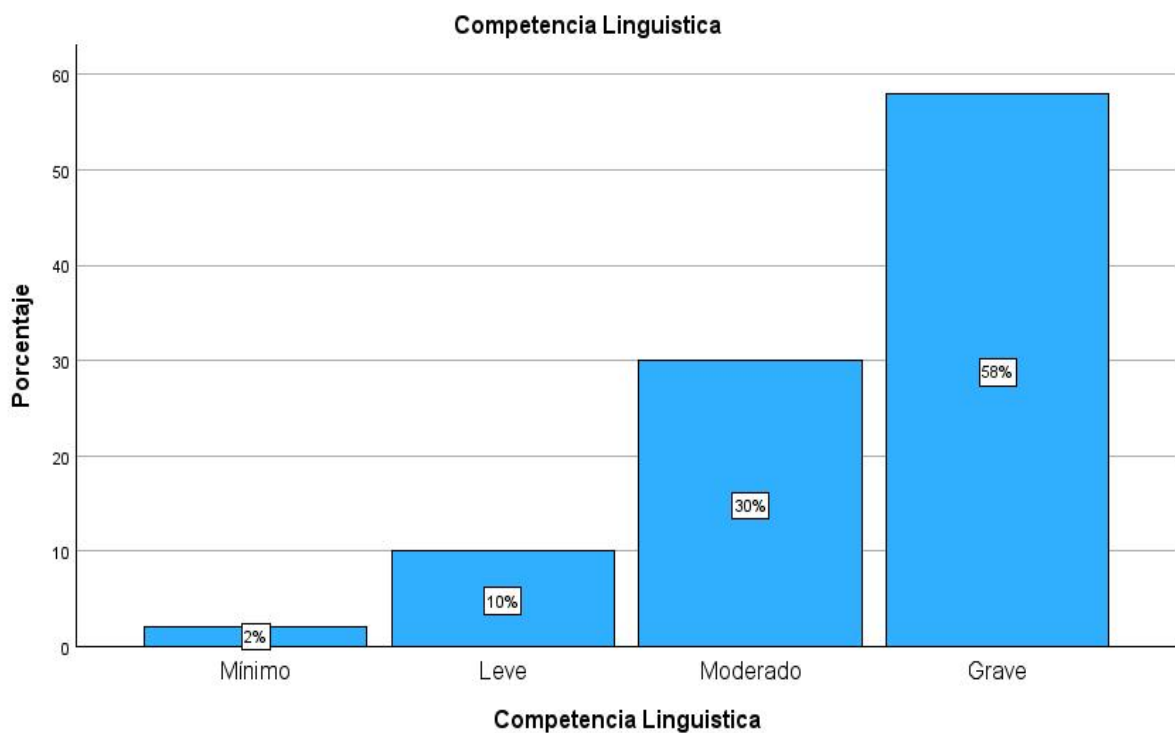
De acuerdo con las pautas de la APA, es esencial obtener el consentimiento informado de los participantes; es decir, los intérpretes en ejercicio en el Perú ofreciendo información detallada sobre el propósito, los procedimientos, así como los posibles riesgos y beneficios asociados con la investigación, permitiendo que participen de manera voluntaria y se retiren sin consecuencias negativas. En definitiva, la confidencialidad de los datos debe ser rigurosamente respetada, manteniendo a los participantes no identificables y utilizando códigos o seudónimos para preservar su privacidad, incluso para el investigador; de igual forma los principios de hacer el bien y no causar daño exigen que la investigación sea beneficiosa y no perjudicial, considerando cuidadosamente los riesgos, por lo cual se debe respetar la autonomía de los participantes.

III. RESULTADOS

A continuación, los resultados obtenidos mediante el cuestionario, empleado como instrumento de recolección de datos, enfocándose en la primera dimensión: problemas de competencia traductora. Esta dimensión incluye la competencia lingüística, la competencia cultural y la escucha activa. Los resultados pertinentes al primer objetivo específico revelan lo siguiente:

Figura 1:

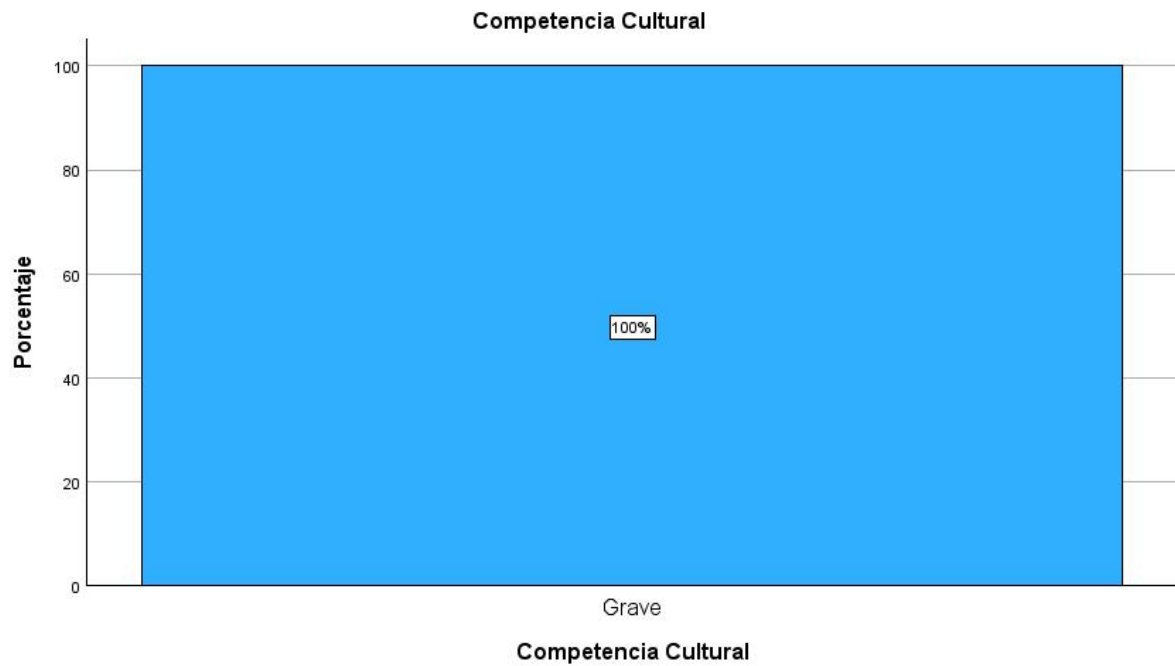
Problemas de competencia traductora en la sub dimensión de la competencia lingüística



La Figura N°1 muestra que el 58% de la población presentó un nivel grave de problemas de competencia lingüística. Por otro lado, solo un 2% exhibió un nivel mínimo de problemas en competencia lingüística.

Figura 2:

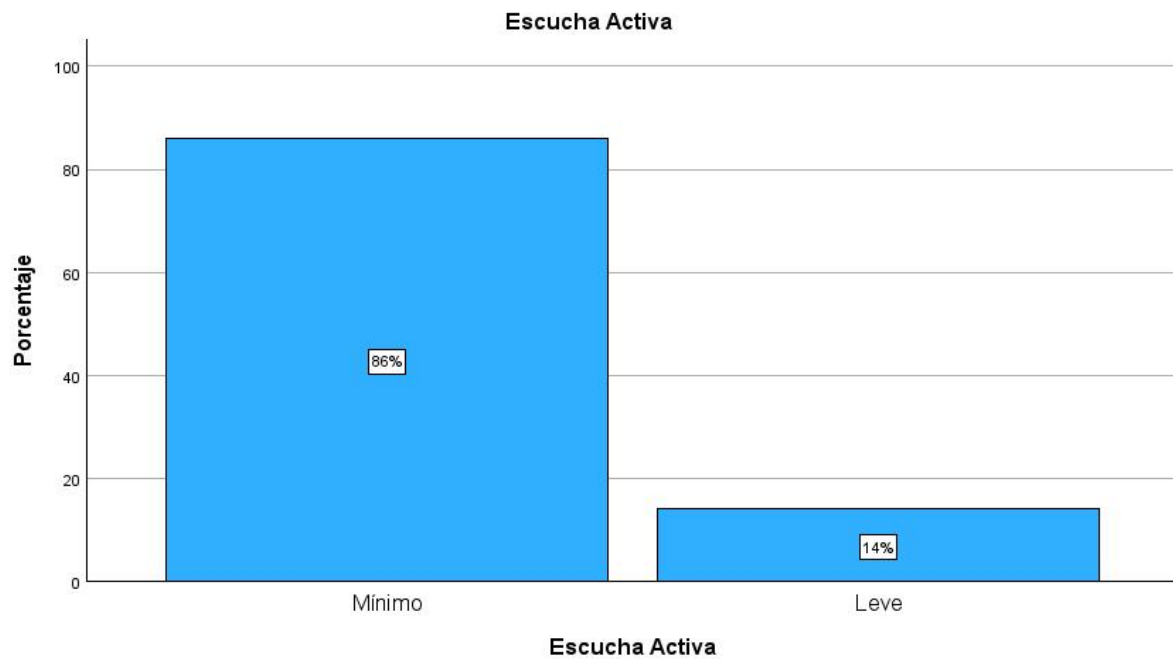
Problemas de competencia traductora en la sub dimensión de la competencia cultural



La Figura N°2 muestra que el 100% de la población presentó un nivel grave de problemas de competencia traductora en la sub dimensión de la competencia cultural.

Figura 3:

Problemas de competencia traductora en la sub dimensión de la escucha activa

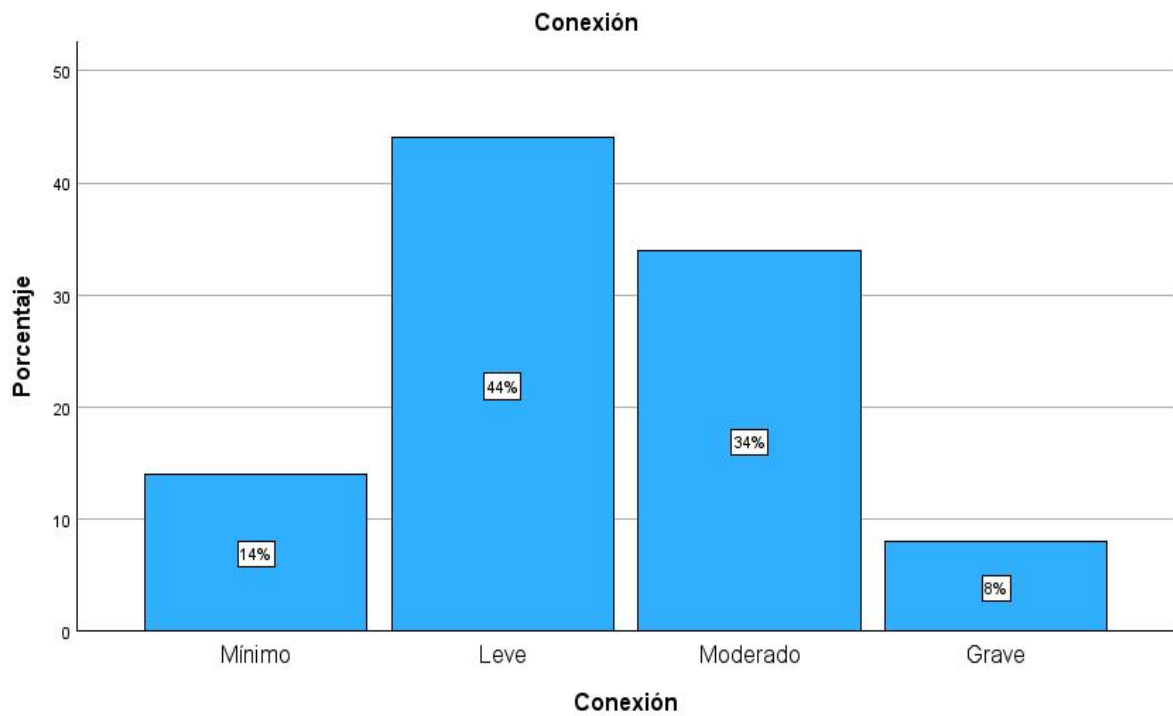


La Figura N°3 indica que un 86% de la población exhibió un nivel mínimo de problemas en cuanto a la escucha activa. Por otro lado, un 14% de los encuestados demostró tener un nivel leve en este aspecto.

Del mismo modo se presentan los resultados con respecto a la segunda dimensión: problemas tecnológicos. Esta dimensión incluye la conexión y la tecnología. Los resultados pertinentes al segundo objetivo específico revelan lo siguiente:

Figura 4:

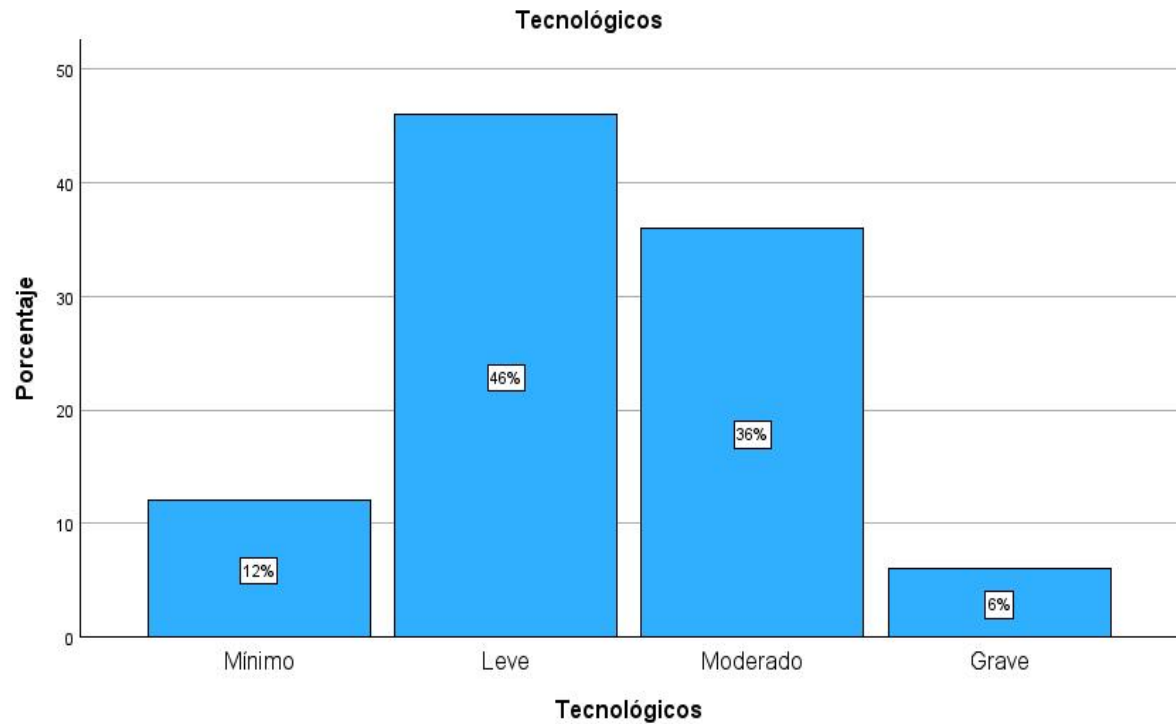
Problemas tecnológicos en la sub dimensión de la conexión.



La Figura N°4 muestra que el 44% de la población presentó un nivel leve de problemas de conexión. Por último, un 8% de la población enfrenta problemas de conexión en el nivel grave.

Figura 5:

Problemas tecnológicos en la sub dimensión de la tecnología

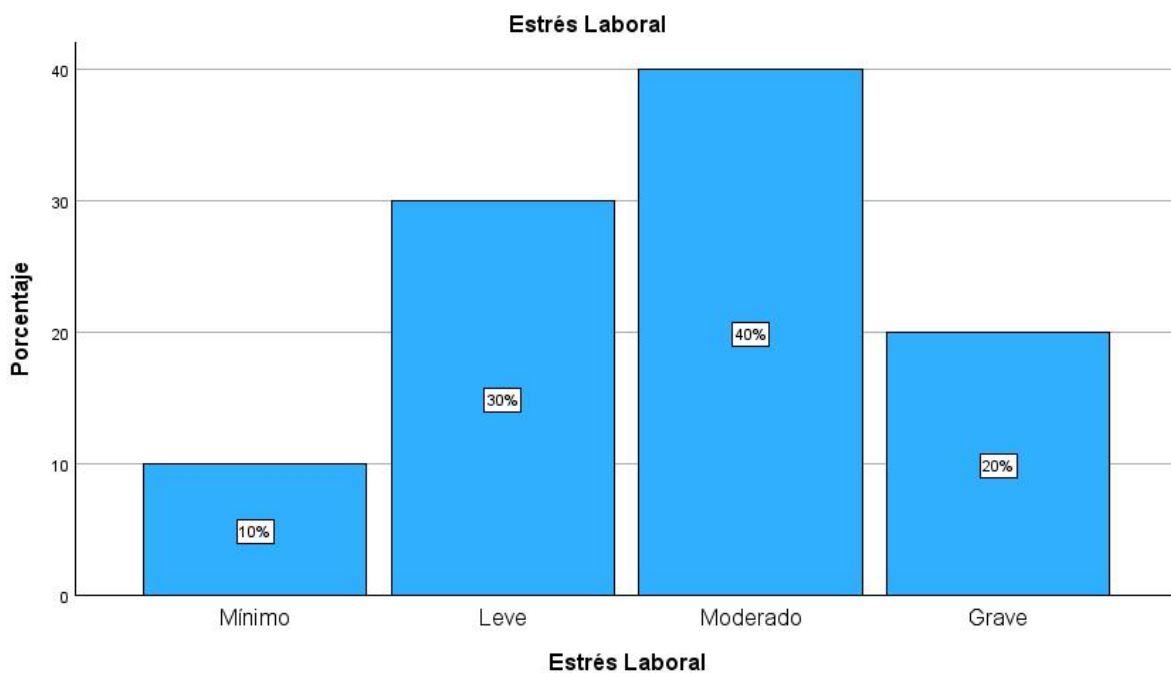


La Figura N°5 revela que un 46% de la población tuvo problemas tecnológicos de nivel leve. Finalmente, un 6% experimentó un nivel grave de problemas tecnológicos.

Por último, se muestran los resultados en cuanto a la tercera dimensión: Problemas de salud mental y bienestar emocional. Esta dimensión incluye el estrés laboral, nerviosismo y la fatiga. Los resultados pertinentes al segundo tercer específico revelan lo siguiente:

Figura 6:

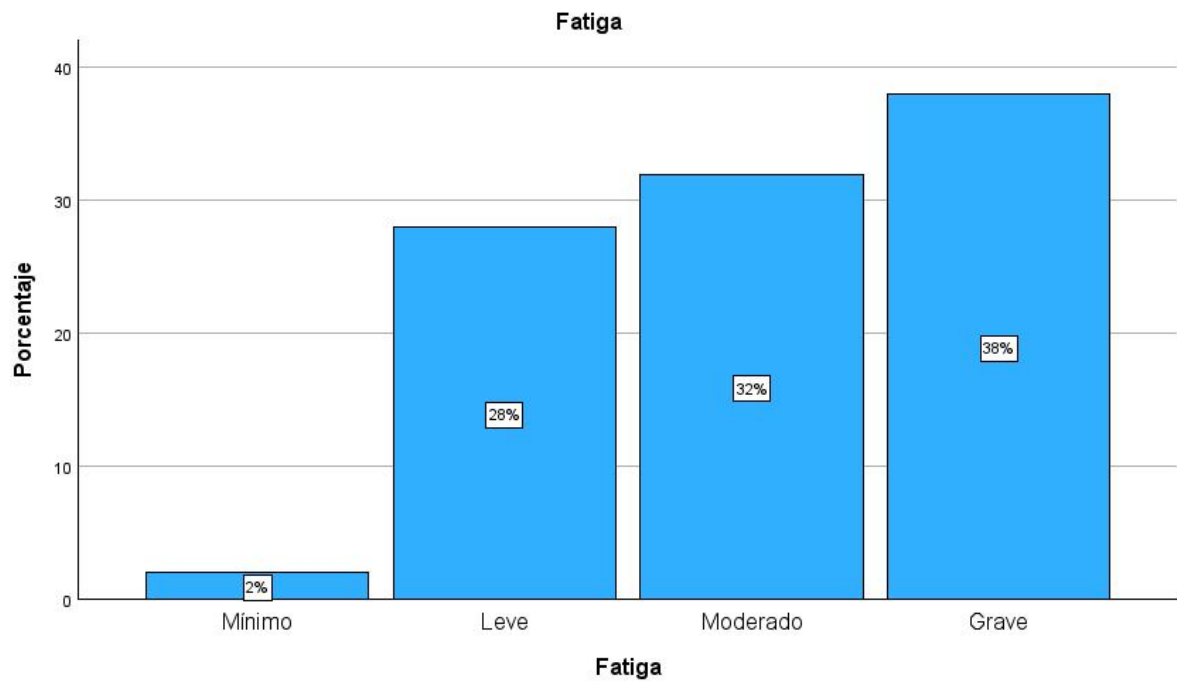
Problemas de salud mental y bienestar emocional en la sub dimensión del estrés laboral.



La Figura N°6 muestra que un 40% de la población enfrentó problemas de estrés laboral de nivel moderado y un 10% tiene un nivel mínimo de estrés laboral.

Figura 7:

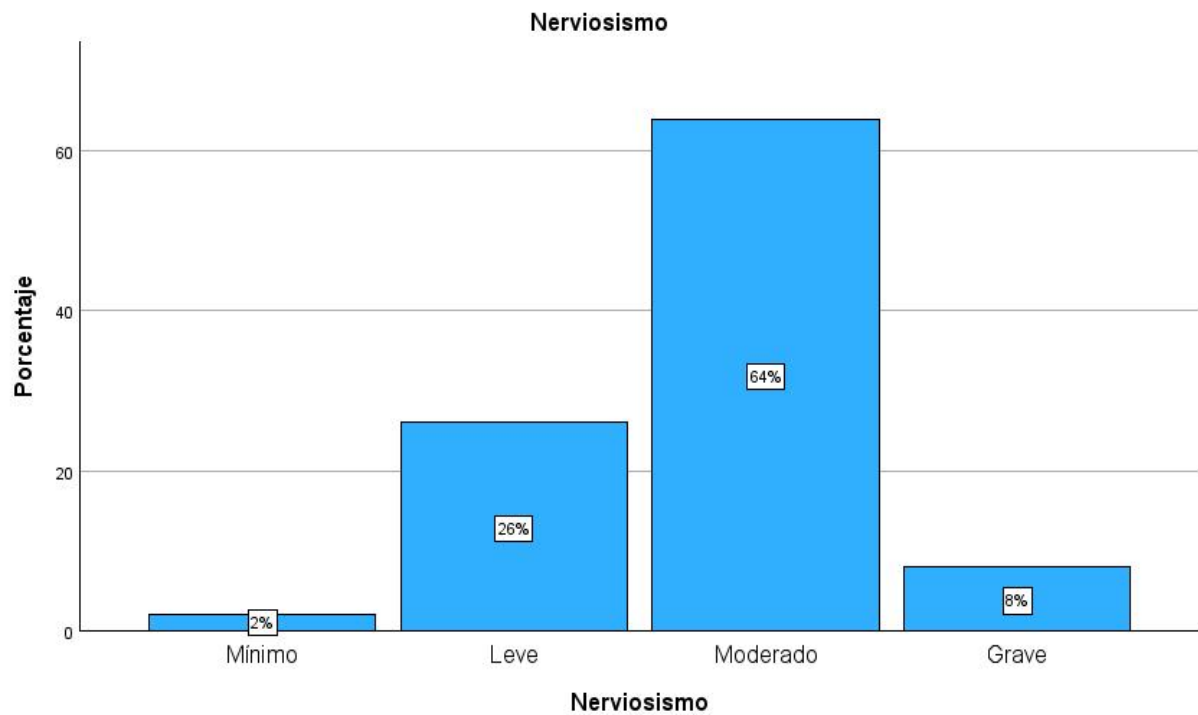
Problemas de salud mental y bienestar emocional en la sub dimensión de la fatiga



La Figura N°7 revela que un 38% de la población experimentó un nivel grave de fatiga, seguidamente un 2% reporta un nivel mínimo de fatiga.

Figura 8:

Problemas de salud mental y bienestar emocional en la sub dimensión del nerviosismo



La Figura N°8 indica que un 64% de la población presentó un nivel moderado de nerviosismo, como también un 2% mostró un nivel mínimo de esta condición.

IV. DISCUSIÓN

La interpretación médica remota en inglés-español es esencial para atender a la creciente población hispanohablante en países como EE. UU. Aunque las llamadas y videoconferencias son herramientas clave para superar barreras lingüísticas, los intérpretes enfrentan problemas tecnológicos, culturales y emocionales. Así pues, en la investigación realizada, se logró abordar satisfactoriamente el primer objetivo específico, el cual fue determinar los problemas de competencia traductora, con relación a ellos se pudo determinar que los problemas de la competencia traductora más recurrentes fueron, la lingüística con más de la mitad de encuestados en un nivel grave.

En esta misma línea, se evidenció que el problema con total incidencia fue en la competencia cultural, ya que traducir entre idiomas con diferencias significativas en términos de estructura gramatical y vocabulario puede ser una tarea ardua. En consecuencia, la interpretación precisa de las sutilezas lingüísticas y culturales que son esenciales para mantener la integridad del mensaje original. Por ejemplo, en situaciones en las que se encuentran expresiones o términos técnicos que no tienen un equivalente exacto en el idioma de destino, como es explicado por Izquierdo y Osoreo en el 2019.

En continuación con lo anterior mencionado los resultados, reflejan que los problemas de competencia traductora son los de mayor incidencia en este ámbito, tal y como los hallazgos de Rojas en 2019, destaca que los intérpretes con experiencia práctica incurren frecuentemente en errores términos médicos, mientras que las fallas lingüísticas son también comunes entre ellos. Para mitigar estos problemas, se enfatiza la importancia de la competencia traductora, tanto lingüística como cultural, y se recomienda la toma de notas y la formación continua para optimizar la calidad de cada interpretación.

Por otro lado, se puede afirmar que en la presente investigación se dio cumplimiento al segundo objetivo específico, que consistía en identificar los problemas tecnológicos que enfrentan los intérpretes médicos remotos. A través del análisis, se concluyó que los intérpretes si experimentan problemas tecnológicos de nivel leve a moderado, siendo las dificultades de conexión, el principal inconveniente

reportado. Los resultados revelan que los problemas tecnológicos son una parte considerable de los problemas que enfrentan los intérpretes médicos a distancia. Esto concuerda con lo que Ruiz menciona en su artículo de investigación de 2019, “El triple reto de la interpretación a distancia: tecnológico, profesional y didáctico”, donde se identifican problemas tanto tecnológicos como profesionales, concluyendo que, a pesar de los avances significativos en los medios técnicos, aún se requieren mejoras continuas, siendo así que la dependencia de un correcto funcionamiento tecnológico es un problema común.

Al mismo tiempo concuerda con Ziegler & Gigliobianco en el 2018 cuya investigación se enfocó en los avances tecnológicos para la interpretación simultánea en conferencias remotas, destacando así que las dificultades tecnológicas, como la necesidad de una transmisión de audio y video de alta calidad y la gestión del ancho de banda, representan obstáculos significativos para los intérpretes, este hallazgo subraya la importancia de contar con una infraestructura tecnológica robusta y conexiones a internet estables para garantizar la eficacia de la interpretación médica remota. Además, resalta la necesidad de proporcionar a los intérpretes las herramientas y el soporte técnico adecuados para superar estos problemas y mantener una comunicación clara y continua durante las sesiones de interpretación.

Es importante que se haya encontrado la frecuencia de mayor nivel fue los problemas de conexión en donde se evidenció que más de la cuarta parte de los intérpretes remotos encuestados se encuentra en un nivel moderado en cuanto a este problema, coincidiendo con la investigación de Ríos en el 2021 en donde identificó distintos fallos técnicos durante la interpretación, por ejemplo, en el uso de los micrófonos, headsets, como también en cuestiones de sistema, teniendo como mayor fallo recurrente la velocidad de internet que presentaba interrupciones o que no cumplía con los parámetros suficientes para realizar sus funciones, contando también la conectividad.

Además, se puede afirmar que se ha cumplido con el tercer objetivo específico, que consistía en describir los problemas de salud mental y bienestar emocional que enfrentan los intérpretes. Durante el estudio, se reveló que el nerviosismo afecta a más de la mitad de los encuestados en nivel moderado, siendo uno de los mayores

problemas en este ámbito. El estrés laboral, como segundo problema más frecuente, surge debido a la magnitud de las interpretaciones con las que los intérpretes lidian constantemente, especialmente en situaciones médicas sensibles donde la ansiedad y el estrés están presentes. Por otro lado, los encuestados también muestran menos de la mitad de encuestados con un nivel de fatiga grave. En consecuencia, la inteligencia emocional y las estrategias de manejo emocional se convierten en habilidades esenciales que deben desarrollarse para los intérpretes en este entorno.

Es importante reconocer que en la labor interpretativa se pueden presentar síntomas como ansiedad y nerviosismo, es así como esta investigación resalta que el nerviosismo es un desafío significativo para los intérpretes médicos, manifestándose en variados grados de intensidad, desde tensiones musculares en situaciones de alta presión hasta la ansiedad por la supervisión en vivo. Este resultado coincide con el trabajo de investigación de Izquierdo y Osorio en el 2019, en donde menciona y afirma que los intérpretes presentan un aumento de nervios al realizar esta tarea interpretativa en situaciones difíciles y se observa que los intérpretes novatos pueden confundirse sobre su rol, lo que incrementa su nerviosismo y estrés. No obstante, la experiencia enseña que su función esencial es facilitar la comunicación efectiva, minimizando la influencia de las emociones para evitar prácticas profesionales deficientes.

Cabe señalar que la interpretación médica a distancia ejerce un impacto psicológico significativo en los intérpretes. Esta labor exige no solo un manejo exacto de la terminología y una comprensión cultural profunda, sino también una gran sensibilidad hacia las emociones que emergen en el contacto con los pacientes. Los intérpretes, al identificarse con los problemas de los usuarios, pueden experimentar estrés, fatiga y nerviosismo. Este resultado coincide con el trabajo de investigación Quintana y Valverde en el 2021, en donde considera que enfrentarse a llamadas médicas donde las situaciones son difíciles, en situaciones diarias como informar diagnósticos graves puede predisponer a los intérpretes a condiciones como el desgaste profesional o Burnout, trauma vicario y/o estrés secundario traumático. Por tanto, la empatía y la sensibilidad, aunque valiosas, pueden ser factores de riesgo para el desarrollo de estas patologías.

Por otro lado, se pudo constatar que, la fatiga en la interpretación médica a distancia se manifiesta principalmente cuando el intérprete se sobre identifica con el interlocutor, extendiendo su interacción más allá de su rol inicial. Las largas jornadas de trabajo, el uso intensivo de habilidades lingüísticas y culturales, y la necesidad de clarificar términos desconocidos contribuyen a este agotamiento. Es así como se coincide con el trabajo de investigación de Brancroft et al., (2016) quien menciona que trabajar con víctimas o supervivientes de traumas puede llevar a un desgaste mental, emocional y físico, aumentando la sensibilidad hacia los sentimientos de los supervivientes y, en ocasiones, generando sentimientos de culpa en los intérpretes. Este fenómeno puede afectar al intérprete sin que este seaplenamente consciente de su impacto.

Finalmente, se dio cumplimiento al objetivo general del presente proyecto y se logró realizar una evaluación de los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en la interpretación telefónica. Destacando, así pues, los problemas más significativos en este campo, los resultados reunidos nos revelan que los intérpretes médicos remotos lidian con una serie de problemas que afectan su desempeño. Entre estos, los problemas tecnológicos, como las dificultades de conexión, son frecuentes y afectan la calidad de la interpretación. Además, los problemas de competencia traductora, tanto lingüística como cultural, son de gran incidencia y tienen un impacto directo en la capacidad de los intérpretes para transmitir el mensaje original con precisión, de igual forma los problemas nerviosismo, estrés laboral y fatiga; son los de mayor impacto de esta área de la interpretación.

Los resultados de este estudio corroboran la existencia y prevalencia de problemas en la interpretación médica remota, abarcando desde la competencia traductora hasta problemas tecnológicos y emocionales. Esta evaluación detallada no solo destaca las incidencias más comunes, sino que también identifica áreas clave, las cuales requieren de un enfoque intensivo en capacitación y desarrollo. Con ello, se espera que este estudio enriquezca el conocimiento existente sobre la interpretación médica remota y sirva como fundamento para investigaciones futuras orientadas a encontrar soluciones efectivas a estos problemas.

Por otra parte, durante el desarrollo del presente informe de tesis se evidenciaron fortalezas y limitaciones. Así pues, en fortalezas se puede coincidir que, destaca por

su enfoque integral, abarcando competencia lingüística, cultural, problemas tecnológicos y aspectos emocionales, lo que ofrece una comprensión holística de los retos del campo. Su relevancia práctica es indiscutible ante el creciente requerimiento de servicios de interpretación remota, proveyendo datos cruciales para la capacitación y el soporte de los intérpretes y, por ende, mejorando la calidad de la atención médica. La identificación de áreas críticas como la competencia lingüística, la gestión tecnológica y el manejo emocional, orienta intervenciones y políticas futuras. Además, la aplicabilidad global de los hallazgos permite su implementación en diversos contextos, beneficiando a intérpretes alrededor del mundo y contribuyendo a la mejora continua de los servicios de interpretación médica telefónica.

Sin embargo, se debe tener en cuenta las limitaciones que se presentaron en esta investigación, aunque meticulosa y reveladora, enfrenta limitaciones inherentes a su alcance. Encontrándose así que la dependencia del tamaño de muestra específica de intérpretes en Perú restringe la generalización de los resultados a contextos más amplios, donde las diferencias geográficas y culturales pueden influir significativamente en los problemas experimentados. Además, la recopilación de datos se basó en el auto reporte de los intérpretes, lo que podría introducir sesgos subjetivos. Así también la exclusión de intérpretes que trabajan con videoconferencias omite una faceta importante de la interpretación remota, lo que podría afectar la representatividad de los hallazgos. Estas limitaciones son cruciales para la interpretación de los resultados y su aplicación en prácticas y políticas futuras.

Con base en esto, sería valioso explorar y abordar las limitaciones percibidas en esta investigación con una muestra mayor y variada, incluyendo modalidades de interpretación como videoconferencias, realizar estudios longitudinales para un seguimiento temporal de los problemas y adoptar un enfoque multidisciplinario que incorpore conocimientos de psicología, comunicación y tecnología, con el fin de desarrollar soluciones integrales y efectivas para los problemas identificados en el campo.

V. CONCLUSIONES

La presente investigación ha explorado de manera exhaustiva los problemas inherentes a la interpretación médica remota, particularmente en el contexto de la comunicación entre el inglés y el español. A través de un enfoque cuantitativo, se ha identificado una serie de problemas tecnológicos, competencias traductoras y Problemas de salud mental y bienestar emocional que enfrentan los intérpretes médicos al realizar su labor de manera telefónica. De manera que los hallazgos han revelado que, si bien la interpretación remota ofrece ventajas significativas como la flexibilidad y la inmediatez, también presenta obstáculos notables que pueden comprometer la calidad de la comunicación médica.

Por ende, los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en el proceso de interpretación telefónica son, en primer lugar, los problemas tecnológicos, como las dificultades de conexión, los cuales afectan la calidad de la interpretación. Además, la competencia traductora, tanto lingüística como cultural, las cuales son cruciales para transmitir con precisión el mensaje original, y, por otro lado, los problemas de salud mental y bienestar emocional, especialmente el nerviosismo y estrés laboral, particularmente en situaciones médicas sensibles.

Así se concluyó con respecto al objetivo general que, si bien la interpretación médica remota ofrece ventajas de flexibilidad y accesibilidad, es imperativo abordar los problemas tecnológicos, culturales y emocionales para mejorar la comunicación médica efectiva y precisa. Los hallazgos proporcionan una base sólida para mejorar las prácticas y políticas en este campo, con el objetivo de garantizar una comunicación médica efectiva y precisa. Las recomendaciones derivadas de este estudio pueden guiar futuras investigaciones y contribuir al desarrollo continuo de la interpretación médica telefónica. Es fundamental seguir explorando soluciones integrales para optimizar la calidad de los servicios y el bienestar de los intérpretes en este contexto.

Por consiguiente, se concluyó con respecto al primer objetivo específico que, los intérpretes médicos remotos, en su labor diaria, se enfrentaron a problemas tecnológicos notables, principalmente relacionados con la conexión a internet. Esta dificultad tecnológica emergió como un obstáculo recurrente que impactó la fluidez y

la efectividad de su trabajo interpretativo. La conexión inestable se perfiló como el principal desafío técnico, lo que subrayó la imperiosa necesidad de contar con una infraestructura tecnológica sólida y conexiones de internet fiables para asegurar la eficacia de la interpretación médica remota.

En cuanto al segundo objetivo específico, se pudo concluir que, en el ámbito de la competencia traductora, la investigación desveló que los problemas más frecuentes residían en la competencia lingüística. Una proporción significativa de los intérpretes reportó enfrentar dificultades severas en este aspecto, lo que puso de manifiesto la importancia crítica de la formación continua y el desarrollo de habilidades como la toma de notas para mejorar la precisión interpretativa. Además, la competencia cultural también presentó problemas, lo que indicó la necesidad de una comprensión más profunda de las sutilezas culturales y lingüísticas inherentes a la interpretación médica.

Además, se concluyó de acuerdo al tercer objetivo específico que, los Problemas de salud mental y bienestar emocional, particularmente el nerviosismo y el estrés laboral, se identificaron como problemas significativos que afectaron el bienestar de los intérpretes. Se observó que el nerviosismo era una condición común, afectando a una mayoría de los encuestados. Por consiguiente, el estrés laboral, exacerbado por la naturaleza de las interpretaciones y las situaciones médicas delicadas, resaltó la necesidad de desarrollar habilidades de inteligencia emocional y estrategias de manejo emocional para mitigar estos problemas.

VI. RECOMENDACIONES

Considerando la investigación realizada, en primer lugar, se sugiere que, para optimizar los servicios de interpretación médica remota, es esencial adoptar un enfoque multifacético que aborde tanto las necesidades técnicas como humanas de los intérpretes. La formación continua en terminología médica haciendo uso de las herramientas de apoyo, como bases de datos actualizadas y software de interpretación asistida por computadora, pueden mejorar significativamente la eficiencia y coherencia terminológica, como también desarrollar habilidades de comunicación intercultural y estrategias para manejar situaciones emocionales complejas, como estrategias de manejo del estrés y apoyo emocional deben estar disponibles para ayudar a los intérpretes a lidiar con las demandas emocionales de su trabajo.

En segundo lugar, se recomienda a los investigadores futuros, llevar a cabo estudios longitudinales que permitan un seguimiento detallado de los problemas tecnológicos y emocionales que enfrentan los intérpretes médicos remotos. Esto permitirá una comprensión más profunda y dinámica de los problemas a lo largo del tiempo. Además, se recomienda expandir la investigación a diferentes contextos geográficos y culturales para examinar la variabilidad de los problemas y validar la generalización de los resultados obtenidos. Un enfoque multidisciplinario que integre conocimientos de psicología, comunicación y tecnología es esencial para desarrollar soluciones integrales y efectivas que aborden los problemas identificados.

Finalmente, para las instituciones y empresas, se aconseja enfáticamente la implementación de infraestructuras tecnológicas robustas y la provisión de soporte técnico adecuado. Esto es crucial para minimizar los problemas de conexión y mejorar la calidad de la interpretación. Se subraya la necesidad de programas de formación continua que fortalezcan tanto la competencia lingüística como la cultural de los intérpretes, equipándolos con las habilidades necesarias para realizar interpretaciones precisas y culturalmente sensibles. Además, se resalta la importancia de establecer mecanismos de apoyo para la salud mental y el bienestar emocional de los intérpretes, incluyendo estrategias de manejo del estrés y la ansiedad, lo cual es vital para mejorar su calidad de vida y su desempeño profesional.

REFERENCIAS

- Alván, I., Artidoro, F., Vargas, D. T., & Joel, E. (2022). Calidad de la interpretación telefónica en el ámbito comunitario de intérpretes empíricos de una agencia de interpretación en Lima, Trujillo – 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/98656>
- Amato, A., Bertozzi, M., Braun, S., Cabrera Méndez, G., Capiozzo, E., Danese, L., Davitti, E., González Rodríguez, M. J., Iglesias Fernández, E., Muñoz López, J., Russo, M., & Spinolo, N. (2018). Handbook of Remote Interpreting—SHIFT in Orality. <https://doi.org/10.6092/UNIBO/AMSACTA/5955>
- Angelelli, C. V., & Ross, J. M. (2021). Contextual diversity in telephone interpreting: Voices from healthcare interpreters in Scotland. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies*, 20. <https://doi.org/10.52034/lanstts.v20i.611>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis | Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/22>
- Astete Podkopaeva, C. (2020). Las habilidades del intérprete telefónico en el ámbito médico sanitario. <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/191216>
- Atencio Merino, M. A., & Zapata Moreno, R. J. (2019). Análisis de las técnicas de toma de notas de intérpretes en formación en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/650403>
- Brancroft, M. A., Allen, K., Green, C., & Feurele, L. (s. f.). *Breaking Silence: A Training Manual—Cross-Cultural Communications*. Recuperado 13 de mayo de 2024. <https://www.cultureandlanguage.net/products/breaking-silence-manual>

- Cabezas Mejia, E. D., Andrade Naranjo, & Torres Santamaría. (2018). Repositorio de la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE: Introducción a la metodología de la investigación científica. <https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/15424>
- Fantinuoli, C., & Prandi, B. (2018). Teaching information and communication technologies. <https://learningportal.iiep.unesco.org/en/issue-briefs/improve-learning/information-and-communication-technology-ict-in-education>
- Fernandez Perez, M. M. F. (2017). Interaction Management Skills in Telephone Interpreting. https://www.researchgate.net/publication/321376153_Interaction_Management_Skill_s_in_Telephone_Interpreting
- Gagñay, L. K. I., Chicaiza, S. L. T., & Aguirre, J. L. (2020). Ética en la investigación científica. Revista Imaginario Social, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Gastó Jiménez, M. (2020). La gestión de las emociones en una sesión de interpretación en los servicios públicos caracterizada por una alta carga emocional. <https://ddd.uab.cat/record/230959>
- Grados Rojas, J. R. (2017). Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3002>
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education. <https://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc/1385>
- Izquierdo, B., & Osoreo, A. (2019). La percepción del estrés laboral en los intérpretes empíricos en Lima, 2019. Repositorio Institucional - UCV. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3227474>
- Ji, X., Chow, E., Abdelhamid, K., Naumova, D., Mate, K. K. V., Bergeron, A., & Lebouché, B. (2021). Utility of mobile technology in medical interpretation: A literature review of current practices. Patient Education and Counseling, 104(9), 2137-2145. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.02.019>

- Jones, J., Rice, K., & Cueto, V. (2020). Increasing Health Care Workers' Proficiency With Using Professional Medical Interpretation: A Workshop. https://doi.org/10.15766/mep_2374-8265.11017
- Quintana Rojas, L. V., & Valverde Castro, J. P. (2021). El manejo de emociones de los intérpretes en la interpretación médica remota en el contexto de la pandemia de la COVID-19 en Lima, Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654578>
- Ramirez, N., Shi, K., Yabroff, K. R., Han, X., Fedewa, S. A., & Nogueira, L. M. (2023). Access to Care Among Adults with Limited English Proficiency. *Journal of General Internal Medicine*, 38(3), 592-599. <https://doi.org/10.1007/s11606-022-07690-3>
- Rázuri Lozada, S. Z. (2018). Nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24261>
- Rhodes, M. G., Fletcher, K. E., Blumenfeld-Kouchner, F., & Jacobs, E. A. (2021). Spanish Medical Interpreters' Management of Challenges in End of Life Discussions. *Patient Education and Counseling*, 104(8), 1978-1984. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2021.01.018>
- Rojas Peixoto, M. M. B. (2019). Análisis de errores de interpretación en la interpretación telefónica médica, realizada por intérpretes profesionales y empíricos. Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/3187>
- Ruiz Mezcuá, A. (2019). El triple reto de la interpretación a distancia: Tecnológico, profesional y didáctico. *MonTI: Monografías de traducción e interpretación*, 11, 243-262. <https://www.e-revistas.uji.es/index.php/monti/article/view/4266>

- Saeki, S., Iwata, M., Tomizawa, R., & Minamitani, K. (2022). Challenges and the potential of promoting remote medical interpreting during COVID-19. *Global Health & Medicine*,4(6), 341-346. <https://doi.org/10.35772/ghm.2022.01056>
- Skinner, R., Napier, J., & Braun, S. (2018). Interpreting via Video Link: Mapping of theField. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2rh2bs3.4>
- Tipiani Yarlequé, V. A. (2022). La interpretación simultánea remota y las condiciones laborales de los intérpretes limeños durante la pandemia de la COVID-19. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/659911>
- Xu, W. (2022). Estudio del papel de los intérpretes en el ámbito médico desde una perspectiva de comunicación transcultural. <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/54810>
- Ziegler, K., & Gigliobianco, S. (2018). Present? Remote? Remotely present! New technological approaches to remote simultaneous conference interpreting. *Interpreting and Technology*, 119-139. <https://langsci-press.org/catalog/view/209/1703/1347-1>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Escala de medición
Problemas de la interpretación médica telefónica	La interpretación consecutiva, en esta modalidad, algunos segmentos de discurso pueden necesitar un esfuerzo mayor de la memoria. Por ello, el intérprete necesita una herramienta de apoyo que le permita recordar los elementos esenciales (la toma de notas) y los problemas de este se definen como que es virtualmente imposible de memorizar múltiples minutos de conferencia. (Atencio y Zapata, 2019). Y con respecto a la modalidad telefónica, se refieren a las dificultades y problemas que pueden surgir cuando los intérpretes médicos y otros brindan servicio de interpretación a los pacientes a través de llamadas telefónicas.	Tipos de problemas que se encuentran en la interpretación médica remota por un grupo intérpretes que trabajan en este rubro en el Perú.	Problemas de la competencia traductora	Competencia Lingüística	Mantengo la precisión y calidad de la interpretación a pesar de los problemas terminológicos en el ámbito médico. Utilizo estrategias efectivas, como la creación de glosarios o el uso de diccionarios electrónicos, para abordar la falta de términos exactos en el idioma de destino. Poseo un dominio adecuado de los idiomas involucrados en la interpretación médica. Traduzco las sutilezas lingüísticas, dialectos y términos técnicos en el contexto médico.	Escala de likert (Ordinal)
				Competencia Cultural	Reconozco las diferencias culturales que pueden influir en la interpretación médica. Capto adecuadamente el significado detrás de las expresiones culturales de los pacientes. Me adapto a diferentes tipos de llamadas y niveles de dificultad, manteniendo la calidad de la interpretación.	
				Escucha activa	Mantengo la concentración incluso cuando hay interferencia de sonidos fuertes en el proceso de interpretación.	
			Problemas Tecnológicos	Conexión	Escucho entrecortado a los clientes por temas de conexión. Enfrento cortes inesperados en las llamadas causados por la conectividad.	
				Tecnológicos	Escucho la voz de los interlocutores lejana, borrosa, entrecortada o muy baja debido al uso inadecuado de sus equipos. Afronto cortes de llamadas porque los interlocutores no me escuchan.	
			Problemas de salud mental y bienestar emocional	Estrés laboral	Manejo el estrés durante las sesiones de interpretación médica.	
				Fatiga	Gestiono la fatiga emocional que puede surgir al lidiar con pacientes y proveedores de la salud en situaciones intensas. Me desempeño eficientemente a pesar de la fatiga causada por temáticas difíciles de interpretar.	
				Nerviosismo	Manejo mis emociones durante el proceso interpretativo frente a cualquier inconveniente que surja en el proceso interpretativo. Conduzco adecuadamente la interpretación a pesar que el proveedor de salud demuestra una actitud intolerante al momento de solicitar una clarificación u repetición. Entiendo la información que obtengo en mi toma de notas en situaciones difíciles.	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		DIMENSIÓN: Problemas de la competencia traductora				
		SUB-DIMENSIÓN: Competencia Lingüística				
	Indicadores	1	2	3	4	5
1	Mantengo la precisión y calidad de la interpretación a pesar de los problemas terminológicos en el ámbito médico.					
2	Utilizo estrategias efectivas, como la creación de glosarios o el uso de diccionarios electrónicos, para abordar la falta de términos exactos en el idioma de destino.					
3	Poseo un dominio adecuado de los idiomas involucrados en la interpretación médica.					
4	Traduzco las sutilezas lingüísticas, dialectos y términos técnicos en el contexto médico.					
	SUB-DIMENSIÓN: Competencia Cultural					
	Indicadores	1	2	3	4	5
5	Reconozco las diferencias culturales que pueden influir en la interpretación médica.					
6	Capto adecuadamente el significado detrás de las expresiones culturales de los pacientes					

SUB-DIMENSIÓN: Escucha activa						
	Indicadores	1	2	3	4	5
7	Me adapto a diferentes tipos de llamadas y niveles de dificultad, manteniendo la calidad de la interpretación.					
8	Mantengo la concentración incluso cuando hay interferencia de sonidos fuertes en el proceso de interpretación.					
DIMENSIÓN: Problemas Tecnológicos						
SUB-DIMENSIÓN: Conexión						
	Indicadores	1	2	3	4	5
9	Escucho entrecortado a los clientes por temas de conexión.					
10	Enfrento cortes inesperados en las llamadas causados por la conectividad.					
SUB-DIMENSIÓN: Tecnológicos						
	Indicadores	1	2	3	4	5
11	Escucho la voz de los interlocutores lejana, borrosa, entrecortada o muy baja debido al uso inadecuado de sus equipos.					
12	Afronto cortes de llamadas porque los interlocutores no me escuchan.					
DIMENSIÓN: Problemas de salud mental y bienestar emocional						
SUB-DIMENSIÓN: Estrés laboral						

	Indicadores	1	2	3	4	5
1 3	Manejo el estrés durante las sesiones de interpretación médica.					
SUB-DIMENSIÓN: Fatiga						
	Indicadores	1	2	3	4	5
1 4	Gestiono la fatiga emocional que puede surgir al lidiar con pacientes y proveedores de la salud en situaciones intensas.					
1 5	Me desempeño eficientemente a pesar de la fatiga causada por temáticas difíciles de interpretar.					
SUB-DIMENSIÓN: Nerviosismo						
	Indicadores	1	2	3	4	5
1 6	Manejo mis emociones durante el proceso interpretativo frente a cualquier inconveniente que surja en el proceso interpretativo.					
1 7	Conduzco adecuadamente la interpretación a pesar que el proveedor de salud demuestra una actitud intolerante al momento de solicitar una clarificación u repetición.					
1 8	Entiendo la información que obtengo en mi toma de notas en situaciones difíciles.					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos (de corresponder)

I. Evaluación por juicio de expertos



Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Problemas de la interpretación médica Telefónica". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Daniel Santos Silva Nieves
Grado profesional:	Maestría () <u>Doctor</u> (X)
Área de formación académica:	Traducción e interpretación
Áreas de experiencia profesional:	Traducción, docencia, investigación
Institución donde labora:	Diversas universidades peruanas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre los problemas de la interpretación médica telefónica de una empresa transnacional ubicada en la ciudad de Lima.
Autoras:	Ramirez Farfan, Giarelli Rios Valeria, Melina
Procedencia:	Este instrumento es creación propia de las autoras, tras una recopilación exhaustiva de información
Administración:	Este instrumento será aplicado por las investigadoras, como un cuestionario de 18 indicadores, dirigido a los intérpretes del ámbito médico de una empresa transnacional ubicada en Lima, teniendo objetivo principal de este estudio es identificar y comprender los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en la interpretación telefónica y de la misma forma los objetivos específicos incluyen, determinar problemas tecnológicos, problemas de competencia traductora y los problemas de salud mental y bienestar emocional que presentan los intérpretes en esta modalidad
Tiempo de aplicación:	La duración de la aplicación de este cuestionario será de 15 minutos por cada participante.
Ámbito de aplicación:	Este instrumento será aplicado a los intérpretes del ámbito médico de una empresa transnacional ubicada en Lima
Significación:	En nuestro instrumento hemos considerado importantes tres dimensiones desarrolladas por la investigación propia, de las cuales de la primera dimensión se derivaron 3 subdimensiones, en la segunda dimensión se desarrollaron 2 subdimensiones y finalmente la última con 3 dimensiones,

	en total todas las anteriores generaron un número de 18 indicadores que nos permitirán identificar los problemas presentados en este ámbito.
--	--

4. Soporte teórico

Dimensiones	Subdimensiones	Definición
Problemas de Competencia traductora	Competencia Lingüística	Los problemas en la interpretación consecutiva se definen como que es virtualmente imposible de memorizar múltiples minutos de conferencia (Atma, 2020) Y con respecto a la modalidad telefónica Se refieren a las dificultades y desafíos que pueden surgir cuando los intérpretes médicos y otros brindan servicio de interpretación a los pacientes a través de llamadas telefónicas.
	Competencia Cultural	
	Escucha Activa	
Problemas Tecnológicos	Conexión	
	Tecnológicos	
Problemas emocionales	Estrés laboral	
	Fatiga	
	Nerviosismo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "PROBLEMAS DE LA INTERPRETACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA" elaborado por Ramírez Farfan Giarely y Ríos Valera Daniela Melina

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 adecuado.
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	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.



decir debe ser incluido.	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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Problemas de la competencia traductora.

- Primera dimensión: Problemas de la competencia traductora.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si se hace el uso efectivo de las competencias traductorales frente a la interpretación médica.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantengo la precisión y calidad de la interpretación a pesar de los desafíos terminológicos en el ámbito médico.	1	4	4	4	
Utilizo estrategias efectivas, como la creación de glosarios o el uso de diccionarios electrónicos, para abordar la falta de términos exactos en el idioma de destino.	2	4	4	4	
Poseo un dominio adecuado de los idiomas involucrados en la interpretación médica.	3	4	4	4	
Traduzco las sutilezas lingüísticas, dialectos y términos técnicos en el contexto médico.	4	2	4	4	Quizá el término sutilezas sea algo impreciso, de ser posible emplear otro término o ejemplo entre paréntesis
Reconozco las diferencias culturales que pueden influir en la interpretación médica.	5	4	4	4	
Capto adecuadamente el significado detrás de las expresiones culturales de los pacientes	6	4	4	4	
Me adapto a diferentes tipos de llamadas y niveles de dificultad, manteniendo la	7	4	4	4	



calidad de la interpretación.					
Mantengo la concentración incluso cuando hay interferencia de sonidos fuertes en el proceso de interpretación.	8	4	4	4	

- Segunda dimensión: Problemas tecnológicos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la frecuencia con la cual los intérpretes médicos telefónicos presentan problemas tecnológicos durante sus interacciones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucho entrecortadamente a los clientes por temas de conexión.	9	4	4	4	
Enfrento cortes inesperados en las llamadas causados por la conectividad.	10	4	4	4	
Escucho la voz de los interlocutores lejana, borrosa, entrecortada o muy baja debido al uso inadecuado de sus equipos.	11	4	4	4	
Afronto cortes de llamadas porque los interlocutores no me escuchan.	12	4	4	4	



- Tercera dimensión: Problemas emocionales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo los intérpretes médicos gestionan los problemas emocionales frente a las sesiones de interpretación médica donde pueden ocurrir situaciones fortuitas.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo adecuadamente el estrés durante las sesiones de interpretación médica.	13	4	4	4	
Gestiono la fatiga emocional que puede surgir al lidiar con pacientes y proveedores de la salud en situaciones intensas.	14	4	4	4	
Me desempeño eficientemente a pesar de la fatiga causada por temáticas difíciles de interpretar.	15	4	4	4	
Manejo adecuadamente mis emociones durante el proceso interpretativo frente a cualquier inconveniente que surja en el proceso interpretativo.	16	4	4	4	
Conduzco adecuadamente la interpretación a pesar de que el proveedor de salud demuestra una actitud intolerante al momento de solicitar una clarificación u repetición.	17	4	4	4	
Entiendo la información que obtengo en mi toma de notas en situaciones difíciles.	18	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI 45583032
 Telf.: 956390309

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Problemas de la interpretación médica Telefónica". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gino Paolo Luca Flores
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Traducción e interpretación, Docencia universitaria
Áreas de experiencia profesional:	Traducción jurídica, traducción técnica, docencia e investigación.
Institución donde labora:	Linkers. S.A.C. / Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre los problemas de la interpretación médica telefónica de una empresa transnacional ubicada en la ciudad de Lima.
Autoras:	Ramirez Farfan, Giarelli Rios Valeria, Melina
Procedencia:	Este instrumento es creación propia de las autoras, tras una recopilación exhaustiva de información
Administración:	Este instrumento será aplicado por las investigadoras, como un cuestionario de 18 indicadores, dirigido a los intérpretes del ámbito médico de una empresa transnacional ubicada en Lima, teniendo objetivo principal de este estudio es identificar y comprender los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en la interpretación telefónica y de la misma forma los objetivos específicos incluyen, determinar problemas tecnológicos, problemas de competencia traductora y los problemas de salud mental y bienestar emocional que presentan los intérpretes en esta modalidad
Tiempo de aplicación:	La duración de la aplicación de este cuestionario será de 15 minutos por cada participante.
Ámbito de aplicación:	Este instrumento será aplicado a los intérpretes del ámbito médico de una empresa transnacional ubicada en Lima
Significación:	En nuestro instrumento hemos considerado importantes tres dimensiones desarrolladas por la investigación propia, de las cuales de la primera dimensión se derivaron 3 subdimensiones, en la segunda dimensión se desarrollaron 2 subdimensiones y finalmente la última con 3 dimensiones,

	en total todas las anteriores generaron un número de 18 indicadores que nos permitirán identificar los problemas presentados en este ámbito.
--	--

4. Soporte teórico

Dimensiones	Subdimensiones	Definición
Problemas de Competencia traductora	Competencia Lingüística	Los problemas en la interpretación consecutiva se definen como que es virtualmente imposible de memorizar múltiples minutos de conferencia (Atma, 2020) Y con respecto a la modalidad telefónica Se refieren a las dificultades y desafíos que pueden surgir cuando los intérpretes médicos y otros brindan servicio de interpretación a los pacientes a través de llamadas telefónicas.
	Competencia Lingüística	
	Competencia Lingüística	
Problemas Tecnológicos	Conexión	
	Tecnológicos	
Problemas emocionales	Estrés laboral	
	Fatiga	
	Nerviosismo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "PROBLEMAS DE LA INTERPRETACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA" elaborado por Ramirez Farfan Giarely y Rios Valera Daniela Melina

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 adecuado.
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	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.



decir debe ser incluido.	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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Problemas de la competencia traductora.

- Primera dimensión: Problemas de la competencia traductora.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si se hace el uso efectivo de las competencias traductorales frente a la interpretación médica.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantengo la precisión y calidad de la interpretación a pesar de los desafíos terminológicos en el ámbito médico.	1	4	4	4	
Utilizo estrategias efectivas, como la creación de glosarios o el uso de diccionarios electrónicos, para abordar la falta de términos exactos en el idioma de destino.	2	4	4	4	
Poseo un dominio adecuado de los idiomas involucrados en la interpretación médica.	3	4	4	4	
Traduzco las sutilezas lingüísticas, dialectos y términos técnicos en el contexto médico.	4	4	4	4	
Reconozco las diferencias culturales que pueden influir en la interpretación médica.	5	4	4	4	
Capto adecuadamente el significado detrás de las expresiones culturales de los pacientes	6	4	4	4	
Me adapto a diferentes tipos de llamadas y niveles de dificultad, manteniendo la calidad de la interpretación.	7	4	4	4	



Mantengo la concentración incluso cuando hay interferencia de sonidos fuertes en el proceso de interpretación.	8	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Problemas tecnológicos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la frecuencia con la cual los intérpretes médicos telefónicos presentan problemas tecnológicos durante sus interacciones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucho entrecortadamente a los clientes por temas de conexión.	9	4	4	4	
Enfrento cortes inesperados en las llamadas causados por la conectividad.	10	4	4	4	
Escucho la voz de los interlocutores lejana, borrosa, entrecortada o muy baja debido al uso inadecuado de sus equipos.	11	4	4	4	
Afronto cortes de llamadas porque los interlocutores no me escuchan.	12	4	4	4	



- Tercera dimensión: Problemas emocionales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo los intérpretes médicos gestionan los problemas emocionales frente a las sesiones de interpretación médica donde pueden ocurrir situaciones fortuitas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo adecuadamente el estrés durante las sesiones de interpretación médica.	13	4	4	4	
Mantengo en niveles bajos la fatiga emocional que puede surgir al lidiar con pacientes y proveedores de la salud en situaciones intensas.	14	4	4	4	
Me desempeño eficientemente a pesar de la fatiga causada por temáticas difíciles de interpretar.	15	4	4	4	
Manejo adecuadamente mis emociones durante el proceso interpretativo frente a cualquier inconveniente que surja en el proceso interpretativo.	16	4	4	4	
Conduzco adecuadamente la interpretación a pesar de que el proveedor de salud demuestra una actitud intolerante al momento de solicitar una clarificación u repetición.	17	4	4	4	
Desconozco la información que obtengo en mi toma de notas en situaciones difíciles.	18	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 46529837
Telf.: 989525452

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Problemas de la interpretación médica Telefónica". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Katherine Ibet Ruiz Colchon	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Traducción e interpretación	
Áreas de experiencia profesional:	Traducción y docencia	
Institución donde labora:	UTP - UCV - ZEGEL	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre los problemas de la interpretación médica telefónica de una empresa transnacional ubicada en la ciudad de Lima.
Autoras:	Ramirez Farfan, Giarelli Rios Valeria, Melina
Procedencia:	Este instrumento es creación propia de las autoras, tras una recopilación exhaustiva de información
Administración:	Este instrumento será aplicado por las investigadoras, como un cuestionario de 18 indicadores, dirigido a los intérpretes del ámbito médico de una empresa transnacional ubicada en Lima, teniendo objetivo principal de este estudio es identificar y comprender los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en la interpretación telefónica y de la misma forma los objetivos específicos incluyen, determinar problemas tecnológicos, problemas de competencia traductora y los problemas de salud mental y bienestar emocional que presentan los intérpretes en esta modalidad
Tiempo de aplicación:	La duración de la aplicación de este cuestionario será de 15 minutos por cada participante.
Ámbito de aplicación:	Este instrumento será aplicado a los intérpretes del ámbito médico de una empresa transnacional ubicada en Lima
Significación:	En nuestro instrumento hemos considerado importantes tres dimensiones desarrolladas por la investigación propia, de las cuales de la primera dimensión se derivaron 3 subdimensiones, en la segunda dimensión se desarrollaron 2 subdimensiones y finalmente la última con 3 dimensiones,

	en total todas las anteriores generaron un número de 18 indicadores que nos permitirán identificar los problemas presentados en este ámbito.
--	--

4. Soporte teórico

Dimensiones	Subdimensiones	Definición
Problemas de Competencia traductora	Competencia Lingüística	Los problemas en la interpretación consecutiva se definen como que es virtualmente imposible de memorizar múltiples minutos de conferencia (Atma, 2020) Y con respecto a la modalidad telefónica Se refieren a las dificultades y desafíos que pueden surgir cuando los intérpretes médicos y otros brindan servicio de interpretación a los pacientes a través de llamadas telefónicas.
	Competencia Cultural	
	Escucha Activa	
Problemas Tecnológicos	Conexión	
	Tecnológicos	
Problemas emocionales	Estrés laboral	
	Fatiga	
	Nerviosismo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "PROBLEMAS DE LA INTERPRETACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA" elaborado por Ramirez Farfan Giarely y Rios Valera Daniela Melina

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 adecuado.
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	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.



decir debe ser incluido.	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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Problemas de la competencia traductora.

- Primera dimensión: Problemas de la competencia traductora.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si se hace el uso efectivo de las competencias traductorales frente a la interpretación médica.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantengo la precisión y calidad de la interpretación a pesar de los desafíos terminológicos en el ámbito médico.	1	4	4	4	
Utilizo estrategias efectivas, como la creación de glosarios o el uso de diccionarios electrónicos, para abordar la falta de términos exactos en el idioma de destino.	2	4	4	4	
Poseo un dominio adecuado de los idiomas involucrados en la interpretación médica.	3				
Traduzco las sutilezas lingüísticas, dialectos y términos técnicos en el contexto médico.	4	4	4	4	
Reconozco las diferencias culturales que pueden influir en la interpretación médica.	5	4	4	4	
Capto adecuadamente el significado detrás de las expresiones culturales de los pacientes	6	4	4	4	
Me adapto a diferentes tipos de llamadas y niveles de dificultad, manteniendo la calidad de la interpretación.	7	4	4	4	



Mantengo la concentración incluso cuando hay interferencia de sonidos fuertes en el proceso de interpretación.	8	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

- Segunda dimensión: Problemas tecnológicos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la frecuencia con la cual los intérpretes médicos telefónicos presentan problemas tecnológicos durante sus interacciones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucho entrecortadamente a los clientes por temas de conexión.	9	4	4	4	
Enfrento cortes inesperados en las llamadas causados por la conectividad.	10	4	4	4	
Escucho la voz de los interlocutores lejana, borrosa, entrecortada o muy baja debido al uso inadecuado de sus equipos.	11	4	4	4	
Afronto cortes de llamadas porque los interlocutores no me escuchan.	12	4	4	4	



- Tercera dimensión: Problemas emocionales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo los intérpretes médicos gestionan los problemas emocionales frente a las sesiones de interpretación médica donde pueden ocurrir situaciones fortuitas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo adecuadamente el estrés durante las sesiones de interpretación médica.	13	4	4	4	
Gestiono la fatiga emocional que puede surgir al lidiar con pacientes y proveedores de la salud en situaciones intensas.	14	4	4	4	
Me desempeño eficientemente a pesar de la fatiga causada por temáticas difíciles de interpretar.	15	4	4	4	
Manejo adecuadamente mis emociones durante el proceso interpretativo frente a cualquier inconveniente que surja en el proceso interpretativo.	16	4	4	4	
Conduzco adecuadamente la interpretación a pesar de que el proveedor de salud demuestra una actitud intolerante al momento de solicitar una clarificación u repetición.	17	4	4	4	
Entiendo la información que obtengo en mi toma de notas en situaciones difíciles.	18	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI 72732237

Telf.: 945047092

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre Problemas de la interpretación médica Telefónica". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Alonso Correa Muñoz
Grado profesional:	Maestría () Doctor(X)
Área de formación académica:	Nivel superior
Áreas de experiencia profesional:	Educativa
Institución donde labora:	Univ. Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre los problemas de la interpretación médica telefónica de una empresa transnacional ubicada en la ciudad de Lima.
Autoras:	Ramirez Farfan, Giarelli Rios Valeria, Melina
Procedencia:	Este instrumento es creación propia de las autoras, tras una recopilación exhaustiva de información
Administración:	Este instrumento será aplicado por las investigadoras, como un cuestionario de 18 indicadores, dirigido a los intérpretes del ámbito médico de una empresa transnacional ubicada en Lima, teniendo objetivo principal de este estudio es identificar y comprender los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en la interpretación telefónica y de la misma forma los objetivos específicos incluyen, determinar problemas tecnológicos, problemas de competencia traductora y los problemas de salud mental y bienestar emocional que presentan los intérpretes en esta modalidad
Tiempo de aplicación:	La duración de la aplicación de este cuestionario será de 15 minutos por cada participante.
Ámbito de aplicación:	Este instrumento será aplicado a los intérpretes del ámbito médico de una empresa transnacional ubicada en Lima
Significación:	En nuestro instrumento hemos considerado importantes tres dimensiones desarrolladas por la investigación propia, de las cuales de la primera dimensión se derivaron 3 subdimensiones, en la segunda dimensión se desarrollaron 2 subdimensiones y finalmente la última con 3 dimensiones,

	en total todas las anteriores generaron un número de 18 indicadores que nos permitirán identificar los problemas presentados en este ámbito.
--	--

4. Soporte teórico

Dimensiones	Subdimensiones	Definición
Problemas de Competencia traductora	Competencia Lingüística	Los problemas en la interpretación consecutiva se definen como que es virtualmente imposible de memorizar múltiples minutos de conferencia (Atma, 2020) Y con respecto a la modalidad telefónica Se refieren a las dificultades y desafíos que pueden surgir cuando los intérpretes médicos y otros brindan servicio de interpretación a los pacientes a través de llamadas telefónicas.
	Competencia Cultural	
	Escucha Activa	
Problemas Tecnológicos	Conexión	
	Tecnológicos	
Problemas emocionales	Estrés laboral	
	Fatiga	
	Nerviosismo	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "PROBLEMAS DE LA INTERPRETACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA" elaborado por Ramirez Farfan Giarely y Rios Valera Daniela Melina

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 adecuado.
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	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.



decir debe ser incluido.	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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Problemas de la competencia traductora.

- Primera dimensión: Problemas de la competencia traductora.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si se hace el uso efectivo de las competencias traductorales frente a la interpretación médica.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantengo la precisión y calidad de la interpretación a pesar de los desafíos terminológicos en el ámbito médico.	1	4	4	4	
Utilizo estrategias efectivas, como la creación de glosarios o el uso de diccionarios electrónicos, para abordar la falta de términos exactos en el idioma de destino.	2	4	4	4	
Poseo un dominio adecuado de los idiomas involucrados en la interpretación médica.	3	4	4	4	
Traduzco las sutilezas lingüísticas, dialectos y términos técnicos en el contexto médico.	4	4	4	4	
Reconozco las diferencias culturales que pueden influir en la interpretación médica.	5	4	4	4	
Capto adecuadamente el significado detrás de las expresiones culturales de los pacientes	6	4	4	4	
Me adapto a diferentes tipos de llamadas y niveles de dificultad, manteniendo la calidad de la interpretación.	7	4	4	4	



Mantengo la concentración incluso cuando hay interferencia de sonidos fuertes en el proceso de interpretación.	8				
--	---	--	--	--	--

- Segunda dimensión: Problemas tecnológicos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la frecuencia con la cual los intérpretes médicos telefónicos presentan problemas tecnológicos durante sus interacciones.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Escucho entrecortadamente a los clientes por temas de conexión.	9	4	4	4	
Enfrento cortes inesperados en las llamadas causados por la conectividad.	10	4	4	4	
Escucho la voz de los interlocutores lejana, borrosa, entrecortada o muy baja debido al uso inadecuado de sus equipos.	11	4	4	4	
Afronto cortes de llamadas porque los interlocutores no me escuchan.	12	4	4	4	



- Tercera dimensión: Problemas emocionales
- Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo los intérpretes médicos gestionan los problemas emocionales frente a las sesiones de interpretación médica donde pueden ocurrir situaciones fortuitas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Manejo adecuadamente el estrés durante las sesiones de interpretación médica.	13	4	4	4	
Gestiono la fatiga emocional que puede surgir al lidiar con pacientes y proveedores de la salud en situaciones intensas.	14	4	4	4	
Me desempeño eficientemente a pesar de la fatiga causada por temáticas difíciles de interpretar.	15	4	4	4	
Manejo adecuadamente mis emociones durante el proceso interpretativo frente a cualquier inconveniente que surja en el proceso interpretativo.	16	4	4	4	
Conduzco adecuadamente la interpretación a pesar de que el proveedor de salud demuestra una actitud intolerante al momento de solicitar una clarificación u repetición.	17	4	4	4	
Entiendo la información que obtengo en mi toma de notas en situaciones difíciles.	18	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 41006536
Telf.: 962739229

Anexo 4 . Consentimiento o asentimiento informado UCV

Título de la investigación:

Problemas en la interpretación médica telefónica

Investigador (a) (es):

Ramirez Farfan, Giarelli Brissette

Rios Valera, Daniela Melina.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Problemas en la interpretación médica telefónica”, cuyo objetivo principal de este estudio consiste en evaluar los problemas que enfrentan los intérpretes médicos en la interpretación telefónica. Los objetivos específicos son identificar problemas tecnológicos, determinar problemas de competencia traductora y describir los problemas de salud mental y bienestar emocional, contribuir posibles soluciones para los problemas que presentan los intérpretes en esta modalidad; de modo que estos objetivos nos ayudarán a obtener una comprensión integral de los problemas en este contexto.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional Traducción Interpretación de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

El problema de la interpretación médica por teléfono tiene un impacto significativo en la comunicación efectiva entre pacientes y profesionales de la salud. Las limitaciones inherentes a la interpretación telefónica, como la falta de lenguaje corporal y señales visuales, pueden dar lugar a malentendidos y errores en la interpretación de síntomas, diagnósticos y tratamientos. Esto puede tener consecuencias graves, incluyendo diagnósticos incorrectos, tratamientos inapropiados y una disminución en la calidad de la atención médica, lo que resalta la necesidad de abordar estos problemas de manera efectiva para garantizar una atención médica adecuada y segura en un entorno telefónico.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde algunas preguntas sobre la investigación titulada: " Problemas en la interpretación médica telefónica".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará por medio de un cuestionario de Google Docs. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.
3. Lee atentamente las preguntas brindadas a continuación, las cuales deberás elegir la respuesta que te identifique.

Anexo 6. Análisis complementario

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Visor interface. The main window shows the output for a Reliability analysis. The left sidebar contains a tree view with 'Resultado' expanded to 'Fiabilidad'. The main content area displays the following information:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	18

The bottom of the window shows the Windows taskbar with the search bar, system tray, and taskbar icons. The system tray includes the date and time: 1/05/2024, 21:53.

Anexo 8. Otras evidencias

Frecuencias

Estadísticos

		D1Problemas competencia traductora	Competencia Linguistica	Competencia Cultural	Escucha Activa
N	Válido	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

D1Problemas competencia traductora

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Leve	5	10.0	10.0	10.0
	Moderado	21	42.0	42.0	52.0
	Grave	24	48.0	48.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Competencia Linguistica

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mínimo	1	2.0	2.0	2.0
	Leve	5	10.0	10.0	12.0
	Moderado	15	30.0	30.0	42.0
	Grave	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Competencia Cultural

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Grave	50	100.0	100.0	100.0

Escucha Activa

		Frecuenci a	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mínimo	43	86.0	86.0	86.0
	Leve	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Frecuencias

Estadísticos

		Problemas Tecnológicos	Conexión	Tecnológicos
N	Válido	50	50	50
	Perdidos	0	0	0

Tabla de frecuencia

Problemas Tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mínimo	5	10.0	10.0	10.0
	Leve	21	42.0	42.0	52.0
	Moderado	22	44.0	44.0	96.0
	Grave	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Conexión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mínimo	7	14.0	14.0	14.0
	Leve	22	44.0	44.0	58.0
	Moderado	17	34.0	34.0	92.0
	Grave	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tecnológicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mínimo	6	12.0	12.0	12.0
	Leve	23	46.0	46.0	58.0
	Moderado	18	36.0	36.0	94.0
	Grave	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Frecuencias

Estadísticos

		Problemas Emocionales	Estrés Laboral	Fatiga	Nerviosismo
N	Válido	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0

Tabla de frecuencia

Problemas Emocionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mínimo	46	92.0	92.0	92.0
	Leve	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Estrés Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mínimo	5	10.0	10.0	10.0
	Leve	15	30.0	30.0	40.0
	Moderado	20	40.0	40.0	80.0
	Grave	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Fatiga

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mínimo	1	2.0	2.0	2.0
	Leve	14	28.0	28.0	30.0
	Moderado	16	32.0	32.0	62.0
	Grave	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nerviosismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mínimo	1	2.0	2.0	2.0
	Leve	13	26.0	26.0	28.0
	Moderado	32	64.0	64.0	92.0
	Grave	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	