



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE IDIOMAS**

Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017

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

#### **AUTORA**

JACKELINE RUBY GRADOS ROJAS

#### **ASESORES**

DRA. MARIA DEL CARMEN LLONTOP CASTILLO

LIC. SALLY BRIGITE ANCHANTE TERAN

MGTR. JUAN CARLOS ARRIETA GARRIDO

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

TRADUCCIÓN Y TERMINOLOGÍA

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**MGTR. BETTY MARITZA GÁLVEZ NORES**  
**PRESIDENTA**

---

**MGTR. LAURA LISSET RIOS VALERO**  
**SECRETARIA**

---

**MGTR. MARIA MAÑACCASA VASQUEZ**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a mi madre quien fue la persona que me apoyó incondicionalmente y me alentó día a día durante todos estos años.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi madre quien me apoya siempre, a mis asesores la Lic. Sally Anchante, quien encaminó mi tesis y siempre me brindó su apoyo, a la Dra. Maria del Carmen Llontop quien siempre supo aclarar nuestras dudas en el área metodológica. También agradezco al Mg. Juan Carlos Arrieta Garrido por el apoyo de la realización de este presente estudio y a mis amigos por el apoyo brindado a lo largo de este tiempo.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jackeline Ruby Grados Rojas con DNI N° 76522747, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación e Idiomas, Escuela Profesional de Idiomas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 30 de junio de 2017



---

Jackeline Ruby Grados Rojas

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada «Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017», la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Traducción e Interpretación.

Jackeline Ruby Grados Rojas

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	II
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
DECLARACION DE AUTENTICIDAD .....	IV
PRESENTACIÓN .....	V
ÍNDICE .....	VI
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2 TRABAJOS PREVIOS .....	2
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	6
1.3.1 Interpretación.....	6
1.3.1.1 Tipos de interpretación .....	7
1.3.1.1.1 Interpretación consecutiva.....	7
1.3.2 Interpretación telefónica.....	8
1.3.2.1 Historia de la interpretación telefónica.....	9
1.3.2.3 Equipos necesarios para la interpretación telefónica .....	10
1.3.3 Perfil profesional .....	12
1.3.3.1 Perfil profesional del intérprete .....	12
1.3.5 Perfil profesional del intérprete telefónico .....	14
1.3.5.1 Experiencia profesional .....	14
1.3.5.1.1 Experiencia en interpretación consecutiva .....	14
1.3.5.1.2 Experiencia laboral en entorno telefónico.....	15
1.3.5.1.3 Experiencia en interpretación comunitaria.....	16
1.3.5.1.4 Experiencia en atención al cliente .....	17
1.3.5.2. Cualidades personales .....	17
1.3.5.2.1 Versatilidad.....	18
1.3.5.2.2 Voluntad de aprender .....	19
1.3.5.2.3 Paciencia.....	19
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
1.4.1 Problema general.....	21
1.4.2 Problemas específicos.....	21
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	21
1.6 HIPÓTESIS DEL ESTUDIO .....	22
1.7 OBJETIVO.....	23
1.7.1 Objetivos generales .....	23
1.7.2 Objetivos específicos .....	23

II. MÉTODO.....	23
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	23
2.2 VARIABLES, CATEGORIZACIÓN.....	24
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	25
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	27
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	27
III. RESULTADOS .....	27
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA CATEGORÍA.....	27
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIÓN .....	33
VI. RECOMENDACIONES .....	34
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXO 1 .....	40
ANEXO 2.....	41
ANEXO 3.....	45
ANEXO 4 .....	54



## RESUMEN

La presente investigación lleva como título «Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017». El objetivo es describir el perfil profesional del intérprete telefónico así como conocer la experiencia profesional y las cualidades personales de este. Para el presente trabajo se usaron dos instrumentos de recolección de datos, la lista de cotejo y la guía de entrevista. De método inductivo y de enfoque cualitativo, de diseño fenomenológico y de tipo aplicado. La unidad de análisis fue el intérprete telefónico de Lima Metropolitana. Los resultados mostraron que la mayor parte de estos llevan realizando este trabajo por varios años, y que la preparación que recibieron en sus centros de estudio o en los centros de interpretación telefónica les bastó para tener un buen desempeño, así como también el conocimiento lingüístico fue de mucha ayuda. Las conclusiones dieron a conocer que el intérprete telefónico limeño sí cuenta con la experiencia, cualidades y destrezas necesarias para poder cumplir su trabajo que consiste en ser una herramienta de comunicación para los clientes hispanohablantes.

Palabras clave: Interpretación telefónica, experiencia, cualidades, destrezas.

## **ABSTRACT**

The present research is entitled "Professional profile of the telephone interpreter in Metropolitan Lima in 2017". The objective is to describe the professional profile of telephone interpreters as well as to know its professional experience and personal qualities. For this study two data collection instruments were used, the checklist and the interview guide. It has an inductive method and a qualitative approach with a phenomenological design of type applied. The analysis unit was the telephone interpreter in Metropolitan Lima. The results showed that most of them have been doing this work for several years, and the preparation that they received in their centers of study or in the telephone interpreting centers was enough to have a good performance, as well the linguistic knowledge was very helpful. Conclusions showed that the telephone interpreter of Lima has the necessary experience, qualities and skills to be able to carry out his work, which is to be a communication tool for Spanish-speaking clients.

Key words: Telephone interpreter, experience, quality, abilities.