



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de la interpretación telefónica en el ámbito comunitario  
de intérpretes empíricos de una agencia de interpretación en  
Lima, Trujillo – 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Traducción e Interpretación**

**AUTOR:**

Idiáquez Alván, Fernando Artidoro (orcid.org/0000-0002-0033-8146)

**ASESOR:**

Dr. Torres Vargas, Esdras Joel (orcid.org/0000-0002-8307-3752)

**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

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

*A mi madre, Rocío, por su cariño y apoyo incondicional.*

*A mi padre, Fernando, por su constante motivación y guía a través de mi vida.*

*A Fabio por estar allí en los momentos más difíciles, brindándome su amor y soporte emocional.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Al profesor Esdras Torres por su orientación y asesoría en el transcurso de la elaboración de la presente investigación.*

*A los expertos en el tema de investigación consultados, quienes con sus observaciones me guiaron en el desarrollo del presente trabajo.*

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	26

REFERENCIAS

ANEXOS

## Índice de Tablas

Tabla 1:

Dimensión 1: habilidades interpretativas.....16

Tabla 2:

Dimensión 2: conocimientos de intérprete.....17

Tabla 3:

Dimensión 3: calidad de la conexión y del sonido.....18

Tabla 4:

Dimensión 4: capacidad del usuario del servicio para trabajar con el  
intérprete.....19

Tabla 5:

Calidad de la interpretación telefónica en el ámbito comunitario de intérpretes  
empíricos de una agencia de interpretación en Lima, 2022.....20

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar el nivel de calidad de interpretación telefónica de intérpretes empíricos que ejercen en el ámbito comunitario en la combinación lingüística inglés-español. La investigación tuvo un enfoque mixto, de nivel descriptivo y de diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por un total de 125 intérpretes telefónicos empíricos de una agencia de interpretación de la ciudad de Lima. Como instrumento de recolección de datos se empleó una encuesta de naturaleza anónima, la cual fue validada por tres expertos en el área. Luego del procesamiento de datos, se encontró que el 95.2% de intérpretes encuestados tiene un nivel medio de calidad de interpretación telefónica. De esta manera, se concluyó que el nivel medio de calidad de interpretación encontrado en la mayoría de intérpretes se debió a diferentes factores.

**Palabras clave:** calidad, interpretación telefónica, intérpretes empíricos, interpretación comunitaria

## ABSTRACT

The present research had as its general objective to identify the level of quality of telephone interpreting of empirical interpreters practicing in the community setting in the English-Spanish language combination. The research had a mixed approach, descriptive, non-experimental and cross-sectional design. The sample consisted of a total of 125 empirical telephone interpreters from an interpreting agency in the city of Lima. An anonymous survey was used as a data collection instrument, which was validated by three experts in the field. After data processing, it was concluded that 95.2% of the interpreters surveyed had an average level of telephone interpreting quality.

**Keywords:** quality, telephone interpreting, empirical interpreters, community interpreting.

## I. INTRODUCCIÓN

Debido al incremento del flujo migratorio en los últimos años, los países más desarrollados presentan una tasa alta de multiculturalidad y multilingüismo. Esto conlleva a que muchas veces se den situaciones en las que los interlocutores no hablen el mismo idioma. La oferta de intérpretes con una lengua de trabajo específica en esos países suele ser baja, lo cual dificulta optar por una interpretación presencial. Debido a este inconveniente es que la demanda de la interpretación telefónica ha ido en aumento y más en específico la interpretación telefónica en el ámbito comunitario. Es por esta creciente demanda que las agencias de interpretación telefónica se ven casi obligadas a reclutar intérpretes quienes en su mayoría no tienen ninguna formación académica ni profesional en el campo de la interpretación.

En países anglosajones como Estados Unidos, la interpretación telefónica está ganando cada vez mayor prominencia. Según explica Gracia-García (s.f.), con el creciente flujo de inmigrantes ingresando a los Estados Unidos también crecen los problemas de comunicación entre los ciudadanos locales y los inmigrantes. Esta barrera lingüística dificulta el acceso por parte de los inmigrantes no anglófonos a servicios sociales, sanitarios, legales, etc. En vista de esta problemática es que en ese país existen varias leyes federales que exigen la prestación de servicios de interpretación a aquellas personas con un nivel escaso o nulo de inglés y que quieran acceder a los diferentes servicios de la comunidad (interpretación comunitaria). Según Cabrera (2017), debido a esta actual demanda de profesionales calificados, las instituciones y organizaciones de traducción e interpretación se encuentran trabajando en la implementación de sistemas de certificación y acreditación en dicho campo.

En España, la situación es un tanto diferente a pesar del flujo creciente de inmigrantes no hispanohablantes. Luque (2008) dio a conocer que, del total de 343 agencias de traducción e interpretación muestreadas en su estudio, 196 no conocían la interpretación telefónica, siendo equivalente al 57% de agencias consultadas en ese país. Fernández y Toledano (2018) indican que se le ha acusado a la interpretación telefónica de ser la causa de las bajas tarifas por



servicios de interpretación. Esto da como resultado que las compañías contraten intérpretes no calificados a raíz, también, del rechazo de condiciones precarias de trabajo por parte de intérpretes profesionales. Relacionada a esta realidad, Del Pozo y Campillo (2016) proponen una formación específica para los profesionales que se dediquen a la interpretación telefónica por las características propias que este tipo de interpretación presenta. Además, ponen como ejemplo el programa de traducción e interpretación en la Universidad de Vigo en donde una de las asignaturas obligatorias es Interpretación de Enlace, sin embargo, en el desarrollo de la misma no se abordan los temas de la interpretación comunitaria ni de la interpretación telefónica.

En el caso del Reino Unido, D'Hayer (2012) menciona que en los últimos 20 años la interpretación de servicios públicos (comunitaria) ha emergido como una nueva rama perteneciente a la profesión de la interpretación. Agrega que a esto se le suma las nuevas tecnologías, las cuales juegan un rol innovador que no debería ser ignorado en el mundo de la interpretación. En ese país, los servicios públicos como la policía utilizan los servicios de interpretación telefónica de manera diaria y la interpretación por video conferencia también está ganando popularidad en el Sistema de Justicia Criminal del país y en la Policía Metropolitana de Londres. Sobre la preparación de intérpretes en ese campo, D'Hayer agrega que, a pesar del crecimiento de la interpretación telefónica, no se ha puesto mucho esfuerzo en el reajuste de la preparación de los intérpretes; ejemplifica con la Universidad Metropolitana de Londres en donde se ha incorporado la interpretación telefónica y la interpretación por video conferencia en su curso de interpretación recién en 2004.

A pesar de ser un tipo de interpretación con suma relevancia en el mundo actual, la información sobre la interpretación telefónica comunitaria disponible en los países de la región latinoamericana, incluyendo al Perú, oscila entre escasa y nula. Esto se le puede atribuir a la ausencia de un número significativo de inmigrantes cuya lengua materna es diferente al español, haciendo que los aspirantes a intérpretes telefónicos no puedan documentarse con antelación al inicio de sus labores y mucho menos especializarse.

Y esto a su vez implica que las agencias de traducción contraten personal dedicado a la interpretación de manera empírica, quienes no siempre cuentan con el nivel de calidad requerido para ejercer dicha labor.

Ante la realidad anteriormente expuesta, se ha determinado plantear la problemática de la siguiente manera: ¿cuál es el nivel de calidad de la interpretación telefónica en el ámbito comunitario de los intérpretes empíricos, en la combinación inglés-español, en una agencia de interpretación?

La justificación de esta investigación radica en la relevancia de la interpretación telefónica en el mundo actual afectado por la pandemia ocasionada por la covid-19. Es en este contexto que la interpretación telefónica ganó más popularidad que en los años precedentes, brindando la oportunidad a intérpretes, profesionales y empíricos, de dedicarse a esta modalidad sin importar su ubicación geográfica.

Asimismo, es importante mencionar que esta investigación se justifica por la poca información con la que se cuenta sobre el tema en cuestión en una escala nacional. A pesar de centrarse en intérpretes sin ninguna formación profesional en interpretación telefónica, la investigación también busca brindar un apoyo teórico a estudiantes de interpretación e intérpretes profesionales ya que la interpretación telefónica y la interpretación comunitaria no son temas abordados a profundidad en los programas de traducción e interpretación en las universidades del Perú. Con el desarrollo de esta investigación, también se pretende servir de autoevaluación para los intérpretes empíricos que se encuentren trabajando en interpretación telefónica o que estén interesados en iniciar labores en dicho rubro. De esta manera, podrían ellos mismos conocer sus fortalezas y debilidades, así como posibles amenazas, para determinar si cuentan con un nivel adecuado para el trabajo.

En base a lo mencionado anteriormente, se consideró como objetivo general de la investigación identificar el nivel de calidad de la interpretación telefónica en el ámbito comunitario de intérpretes empíricos, en la combinación inglés-español, en una agencia de interpretación en Lima. Para lograrlo, se tiene como objetivos específicos describir el nivel de calidad de la interpretación telefónica respecto a las habilidades de interpretación que presentan los intérpretes empíricos en la combinación inglés-español, describir el nivel de calidad de la interpretación

telefónica respecto a los conocimientos que presentan los intérpretes empíricos, en la combinación inglés-español, en relación al ámbito comunitario, describir el nivel de calidad de la interpretación telefónica respecto a la calidad del sonido con la que trabajan los intérpretes empíricos en la combinación inglés-español y describir el nivel de calidad de la interpretación telefónica respecto a la capacidad de los usuarios para trabajar con los intérpretes empíricos en la combinación inglés-español.

## II. MARCO TEÓRICO

Como trabajos previos a la presente investigación, se contó con los siguientes aportes:

Dong (2019) mediante su tesis de maestría propuso analizar la interpretación telefónica del chino al español. Se concluyó que la comunicación no verbal sí representa un inconveniente para los intérpretes al iniciar en esta modalidad de interpretación, sin embargo, y opuesto a la hipótesis, esto ya no influye mucho en los intérpretes con experiencia ni en la calidad del servicio brindado. Las conclusiones de Dong establecen que la comunicación no verbal, una característica inherente a la interpretación telefónica, no representa un inconveniente para intérpretes con experiencia en esta modalidad, haciendo que la calidad de sus interpretaciones no se vea afectada. Esto brinda una opción a la presente investigación para identificar si hay otros factores externos que puedan influir en la calidad de la interpretación telefónica.

A su vez, Li (2020) en su tesis de posgrado de nivel doctoral comparó la interpretación telefónica con la modalidad presencial, enfocándose en la combinación lingüística chino-español. La autora también quiso determinar si era necesaria la formación profesional y específica de los intérpretes telefónicos. Luego del estudio, se reveló que la mayoría de los encuestados afirma que la interpretación telefónica es mucho más complicada que la interpretación presencial. Además, se concluyó que la mayoría de los encuestados considera la necesidad de una formación específica antes de trabajar en interpretación telefónica. También, se determinó que factores como la mala cobertura, problemas para deletrear palabras y ruidos durante la llamada influyen en este tipo de interpretación, lo cual podría afectar su calidad. El espacio geográfico en el que se ubica esta investigación es España, lugar donde la interpretación telefónica ha sido estudiada y analizada de manera profesional y empírica. Esto motiva la presente investigación a determinar si se puede obtener los mismos resultados en un espacio geográfico como el Perú donde no se fomenta la investigación sobre la mencionada modalidad de interpretación.

Como otro antecedente internacional se tiene a la investigación realizada por Wang (2017) quien quiso conocer la opinión de los intérpretes con algún grado de formación sobre la calidad de la interpretación telefónica. Wang encontró opiniones variadas por parte de los intérpretes encuestados, quienes compararon la calidad de la interpretación presencial y la interpretación telefónica. A esto, los intérpretes agregaron que, a su parecer, la calidad de la interpretación depende de una red compleja de factores. En relación a la presente investigación, el aporte de Wang expone la opinión de intérpretes quienes tienen formación académica en interpretación y experiencia en otra modalidad de interpretación a parte de la telefónica. Los mencionados resultados motivan a la elaboración de esta investigación para poder realizar un contraste entre ambas y conocer cómo es vista la calidad de la interpretación telefónica desde dos perspectivas diferentes: la de los intérpretes formados y los intérpretes empíricos.

Rázuri (2018), al término de su investigación enfocada en determinar el nivel de calidad en interpretación telefónica en un centro de interpretación en Lima, concluyó que la totalidad de intérpretes encuestados consideran que sus interpretaciones tienen un nivel de calidad medio, sin embargo, también coinciden en encontrarse en una situación de mejora. La presente investigación toma como base el trabajo iniciado por Rázuri y busca enfocarse de manera específica en intérpretes telefónicos empíricos que ejerzan en el ámbito comunitario. Como se explica al detalle más adelante, la interpretación telefónica, al igual que la traducción e interpretación, abarca diferentes campos siendo el más común el ámbito comunitario o social en esta modalidad de interpretación.

Con su investigación, Grados (2017) buscó establecer el perfil profesional con el que debería contar el intérprete telefónico en la ciudad de Lima. Se concluyó que los intérpretes telefónicos de Lima sí tienen la experiencia, las cualidades y las habilidades necesarias para completar el trabajo, lo que se convertirá en una herramienta de comunicación para los clientes de habla hispana. Al igual que en el trabajo de Rázuri (2018), Grados abarca el tema de manera más general, sin hacer distinción entre intérpretes profesionales y empíricos. Además, dicha investigación

solamente consideró intérpretes provenientes de la ciudad de Lima. En contraste con ese lineamiento, la presente investigación buscó considerar dentro de su estudio a intérpretes sin importar la ciudad de donde se conecten para sus labores. Actualmente la agencia de interpretación de la cual se busca obtener la muestra brinda la facilidad a intérpretes de diferentes ciudades del Perú de trabajar desde la comodidad de sus hogares, lo cual fue una consecuencia de la pandemia por la covid-19.

Por su parte, Rojas (2019) analizó los errores en interpretación telefónica del ámbito médico por parte de intérpretes profesionales y empíricos. Luego de dicho análisis, se concluyó que los dos grupos de intérpretes presentaron errores de terminología médica y errores lingüísticos siendo los intérpretes empíricos quienes cometieron el mayor número de errores. En el caso de este estudio, se podría deducir (aunque no esté explícito en la investigación) que esos errores afectaron negativamente la calidad de la interpretación telefónica. Además, Rojas dio a conocer que los intérpretes empíricos tienen más probabilidades de cometer errores de terminología médica y lingüísticos, sin embargo, no establece si esto es consecuencia de una ausencia de formación académica previa o de la existencia factores externos durante el estudio.

Previo a profundizar sobre la calidad de la interpretación telefónica, es conveniente abordar ciertos conceptos relacionados.

Sobre interpretación, Jiménez (2002) propone que interpretar es realizar una traducción de manera oral siendo su objetivo que el público meta entienda por completo el significado e intención del mensaje como si hubiese sido dicho en su lengua materna. Valdivia (1995) la define como la extracción del significado de un discurso y su posterior reformulación para que sea coherente y entendido por el receptor, desde la lengua origen hasta la lengua meta. A esto, Hurtado citado en Rojas (2019) agrega que la traducción, lo cual también puede aplicarse a la traducción oral o interpretación, presenta tres características: es un acto comunicativo, es una operación entre textos (en lugar de entre lenguas) y un proceso mental. A su vez, Cokely (2001) define la interpretación como el uso

coherente y competente de un idioma evolucionado de forma natural con el fin de negociar una posibilidad de comunicación con éxito en tiempo real involucrando tres partes, de los cuales, dos personas o grupos no son capaces de usar (o prefieren no hacerlo) la lengua materna del otro interlocutor.

Con estas definiciones, se puede concluir que la interpretación es un proceso mecánico y mental, mediante el cual se reciben ideas expresadas en una lengua de origen y estas luego son reformuladas en una lengua meta; involucrando participantes que tienen problemas de comunicación entre sí y un tercero que funge como facilitador lingüístico y cultural.

Acerca de la interpretación comunitaria, Jiménez (2002) menciona que también se le conoce como «interpretación social», «interpretación dialógica», «liaison», «interpretación en servicios públicos», «interpretación cultural» e «interpretación ad hoc». D'Hayer (2012) agrega que el término «interpretación comunitaria» es el más usado en la literatura para referirse al mismo tipo de interpretación. Štefková et al. (2021) define a la interpretación comunitaria o en servicio públicos como aquella que se realiza en la provisión de servicios públicos en diferentes sectores como educación, salud, leyes, etc. Por su parte, Mikkelson citado en Hale (2007) menciona que el término «interpretación comunitaria» se deriva del grupo de personas quienes usarán este servicio, específicamente «los residentes de una comunidad». Sobre el rol del intérprete comunitario, Jiménez establece que éste va más allá de un mediador lingüístico, siendo también un mediador cultural entre las partes involucradas, llevándolos a un punto en común donde se facilite la comunicación entre ellos. Se puede decir entonces que la interpretación comunitaria, también conocida como social o en servicios públicos, es aquel tipo de interpretación mediante la cual se busca facilitar el acceso de miembros de una comunidad a los servicios que esta ofrezca, no solamente enfocándose en el aspecto lingüístico de la comunicación, sino que también en el aspecto cultural.

Sobre interpretación remota o a distancia, según Ruiz Mezcua (2019) es la modalidad de interpretación que se desarrolla sin la presencia física del intérprete en el diálogo multilingüe. Debido a esto es que se lleva a cabo a través de tecnología cuya utilización se remonta desde el siglo XX, ampliando así el mercado laboral del intérprete. A este aporte, Ko (2013) añade que la interpretación remota puede ser clasificada en tres categorías según las tecnologías involucradas en el proceso: interpretación a través de la internet, interpretación a través de redes de área local o LANs (redes internas o diseñadas para audioconferencias o videoconferencias) e interpretación telefónica o por teléfono. De los tres tipos de interpretación remota mencionados anteriormente, la interpretación telefónica es la que precede a las otras ya que vio la luz en los años cincuenta (Helguera Gallego et al., como se citó en Ruiz Mezcua 2019). Específicamente, surgió en 1947 dentro del servicio TIS de Australia, el cual se encontraba vinculado a la interpretación social; además de ser implementada a raíz de la alta necesidad de comunicarse con la población inmigrante que no hablaba el idioma local (Cabrera 2016, p.4). Por su parte, Kelly (2008) comenta que, en los Estados Unidos, la interpretación telefónica se ofreció por primera vez en 1981. Luego, en los años noventa, un grupo de empresas empezaron a surgir en los Estados Unidos ofreciendo servicios de interpretación telefónica debido a que la disminución de los precios de llamadas de larga distancia, el acceso a llamadas gratuitas y la constante inmigración hicieron que la demanda de la interpretación telefónica aumente de manera exponencial.

En lo que a interpretación telefónica respecta, Moser-Mercer (2010) establece que se trata de una modalidad de interpretación la cual se ejerce por medio de un teléfono y sin la opción de que el intérprete pueda tener contacto visual con los clientes o con al menos uno de ellos. Además, menciona que se puede clasificar en dos tipos: interpretación telefónica íntegra (sin contacto visual) e interpretación telefónica parcial (contacto visual solo con uno de los involucrados). Ko (2013) propone una clasificación similar: interpretación solo con sonido e interpretación telefónica con imagen. En la interpretación solo con sonido el intérprete y los clientes utilizan la línea telefónica convencional para comunicarse, mientras que en la interpretación telefónica con imagen el intérprete solo es capaz de tener contacto visual con uno de los participantes; mayormente el cliente. Jiménez (2002) añade



que la interpretación telefónica es uno de los canales por los que se desarrolla la interpretación consecutiva dialógica, considerándola como una modalidad de interpretación. Debido a que el servicio de interpretación telefónica es brindado mayormente por agencia o empresa dedicadas específicamente a este rubro, Kelly (2008) establece que, por lo general, existen cuatro partes involucradas: el cliente, la persona LEP (siglas de limited English proficient o persona con manejo limitado del inglés), el agente y el intérprete telefónico.

Sobre las ventajas de la interpretación telefónica, Ruiz (2019) establece como el principal punto a favor de esta modalidad de interpretación su accesibilidad sin importar la ubicación geográfica del intérprete, lo cual es beneficioso para los beneficiarios quienes necesitan comunicarse en otro idioma y las empresas quienes se ahorran los gastos de movilización de los intérpretes. Esto se complementa con lo expuesto por Gracia-García (s.f.), quien sostiene que para muchos sectores dentro de la interpretación comunitaria donde se requieran los servicios de interpretación con urgencia (por ejemplo, hospitales), les permite contar siempre con un intérprete al alcance de una llamada, contrario a esperar a la llegada de un intérprete presencial. Andres y Falk citados en Fernández y Toledano (2018) consideran a la falta de contacto visual como una ventaja ya que sin distracciones visuales más la distancia física hacen que el intérprete no se involucre en situaciones traumáticas que puedan suceder en la modalidad presencial y de esta manera pueda enfocarse en su labor. Asimismo, Betancor (2015) señala que la interpretación telefónica permite un amplio acceso a intérpretes con combinación de idiomas poco comunes pero necesarios, lo que conlleva a una mayor opción de profesionales formados y con mayor flexibilidad.

Entre las desventajas de la interpretación telefónica, Ko (2013) discrepa con lo expuesto por Andres y Falk, puesto que considera a la falta de interacción visual como un inconveniente ya que el intérprete necesita confiar exclusivamente en la interacción verbal para todos los propósitos comunicativos. Esto se complementa con lo presentado por Ruiz (2019) quien afirma que, en ocasiones, el intérprete telefónico carece de contexto al atender la llamada y, por ende, debe prestar atención a la forma como se transmite la información: tono de voz, presencia o no de balbuceos, la dicción, coherencia en el mensaje, etc. Otra desventaja, como lo

indica Brink (2014), es la mala calidad del sonido. Kelly (2008) opina que, si el solicitante del servicio de interpretación emplea el teléfono en altavoz en lugar de un teléfono con doble auricular, la capacidad de escucha del intérprete puede verse afectada y esto desencadenaría una interpretación poco efectiva.

En base a los conceptos revisados, se puede concluir que la interpretación telefónica es una modalidad de interpretación realizada de manera remota sin importar la ubicación física del intérprete, quien a su vez puede o no tener contacto visual con las partes involucradas. Es una modalidad de interpretación que ha ido aumentando en popularidad en países donde el flujo de inmigrantes ha crecido en los últimos años, además presenta ventajas y desventajas que pueden favorecer o perjudicar al intérprete y al desarrollo de su labor.

En cuanto a la calidad de la interpretación telefónica, Gracia-García (s.f.) menciona que se puede ver desde la perspectiva del intérprete y la de los involucrados en el diálogo. Muchos de los intérpretes no se sienten seguros en esta modalidad de interpretación y sienten que no son precisos en sus rendiciones esto debido a la falta de información visual. Desde la perspectiva de los demás participantes, Gracia-García explica que hay algunas personas, por lo general adultos mayores, quienes tienen dificultades de audición, por lo que no se sienten cómodos y esto conllevaría a pedir repeticiones y esto a su vez prolongaría el proceso interpretativo más de lo usual. Mientras que los solicitantes del servicio tienden a ser exigentes y esperan que el proceso sea corto y rápido, lo que en general no es bueno ya que afecta la calidad del servicio de una manera negativa. Por su parte, Kelly (2008) aclara que la calidad de un servicio de interpretación depende mayormente en la formación y las habilidades que los intérpretes en cuestión posean. A esto, Brink (2014) agrega que por medio de una compañía de interpretación telefónica se puede acceder a profesionales preparados para desempeñar la labor interpretativa debido a que estas empresas realizan pruebas a los aspirantes a intérpretes telefónicos para determinar sus habilidades de interpretación y así garantizar la calidad del servicio brindado. Sin embargo, como también resalta Gracia-García, varios estudiosos y profesionales de la interpretación consideran que la interpretación telefónica puede involucrar una pérdida considerable de la calidad

debido a la falta de pistas de comunicación no verbal y a la falta de documentación previa. Sobre medir la calidad en interpretación telefónica, Kelly (2008) propone cuatro factores a tomar en cuenta: las habilidades y el conocimiento que tengan los intérpretes quienes brindan el servicio, la calidad del sonido, la velocidad con la que el intérprete se conecta a la línea y la habilidad de quien usa el servicio de interpretación para trabajar con el intérprete. En el caso de la interpretación telefónica en Perú, se puede agrupar la calidad del sonido y la velocidad de conexión del intérprete debido a que ambos están sujetos a la calidad de la conexión a internet. Es relevante mencionar que para la presente investigación se toma en cuenta la propuesta de Kelly ya que es el sistema de valoración más empleado en lo que respecta a investigaciones sobre interpretación telefónica.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Según el objeto de estudio, esta investigación fue de tipo aplicada. Según Plaza et al. (2019), este tipo de investigación tiene por objetivo generar conocimientos relacionados a los problemas sociales empleando aportes obtenidos gracias a la investigación de tipo básica. De igual manera, Murillo citado en Vargas (2009) menciona que este tipo de investigación tiene como característica la aplicación o uso de conocimientos adquiridos previamente al mismo tiempo que se obtienen otros nuevos, siendo estos considerados una manera rigurosa, siguiendo un orden y sistema, de la precepción de la realidad.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación fue no experimental. Hernández et al. (2014) explican que una investigación con este diseño se centra en la observación y en la descripción del comportamiento de un sujeto sin ejercer influencia alguna sobre éste. Además, fue de nivel descriptivo y transversal. De acuerdo a Muñoz (2015), la investigación descriptiva descubre rasgos de grupos o individuos específicos lo cual sirve para determinar o describir los comportamientos o rasgos de la población bajo investigación, sin llegar a explicar las causas implicadas.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Esta investigación contó solamente con una variable de estudio, la cual fue la Calidad de la interpretación telefónica. La operacionalización de dicha variable se puede encontrar en el anexo 1 de este trabajo.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo compuesta por un total de 185 intérpretes empíricos que laboran en una agencia de interpretación en Lima. Como criterios de inclusión se consideró que los intérpretes sean empíricos y que laboren en el ámbito comunitario. Asimismo, como criterios de exclusión se consideró que los intérpretes tengan formación profesional en interpretación y que no laboren en el ámbito comunitario.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra considerada para la presente investigación estuvo compuesta por 125 intérpretes empíricos, la cual fue adquirida de la población anteriormente mencionada.

#### **3.3.3 Muestreo**

Debido a que se trabajó con una población finita, la muestra fue determinada a través de la fórmula de Proporción poblacional según la escala nominal cualitativa, dando como resultado 125.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Como se busca medir la variable desde la opinión de los integrantes de la muestra, la técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta. Según Cea citado en Rázuri (2018), esta técnica se emplea en la adquisición de una descripción realizada de manera numérica de inclinaciones, actitudes u opiniones siguiendo una serie de pasos establecidos. Mediante los objetivos específicos establecidos, se buscó obtener datos relacionados a las dimensiones de la variable, por esto, el instrumento fue el cuestionario. Bernal (2010) define a este instrumento como un conjunto de preguntas elaboradas en torno a las variables que se buscan medir con el fin de obtener la data necesaria para alcanzar los objetivos establecidos. El instrumento empleó la escala de Likert, asignando valores y rangos de porcentaje para su posterior análisis en SPSS. Debido a que el instrumento fue validado por expertos en interpretación,

éste tuvo una validez de contenido. Según Hernández et al. (2014), un instrumento presenta validez de contenido cuando denota un manejo específico de contenido de lo que se busca medir.

### **3.5 Procedimientos**

Para poder realizar la recolección de datos, se procedió con la elaboración del instrumento. El instrumento se trató de un cuestionario conteniendo preguntas elaboradas en base a los indicadores establecidos en la matriz de operacionalización de la variable. Posteriormente, se buscó validar dicho instrumento por parte de dos intérpretes profesionales expertas en el área de estudio y un maestro de metodología científica. Luego, se solicitó el permiso necesario a la agencia donde laboran los integrantes de la muestra. Finalmente, se procedió a aplicar el instrumento a los integrantes de la muestra a través de un formulario de Google.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para esta investigación se consideró un análisis descriptivo de datos, el cual se realizó en una matriz de datos empleando el programa estadístico SPSS-26. Según los objetivos establecidos, se consideró la distribución de frecuencias, la moda como medida de tendencia central y la desviación estándar como medida de variabilidad.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para garantizar la calidad ética, esta investigación se rigió bajo el “Código de Ética en Investigación” establecido por la Universidad César Vallejo, cumpliendo con todos los aspectos éticos que en él se estipulan. Dado que este es un estudio con humanos como parte de una muestra, el código de ética establece la importancia de informar adecuadamente a los participantes del estudio sobre el propósito y la duración del estudio. Además, debido al carácter anónimo del cuestionario aplicado, se aseguró la protección de la información

personal de todos los participantes. En cuanto a la política antiplagio, el código de ética establece que los investigadores deben citar con precisión las referencias en sus trabajos, de acuerdo con los estándares internacionales de publicación o según lo determine la Universidad Estudio César Vallejo. De acuerdo con esta política, este estudio utilizó correctamente los estándares de la séptima edición de la American Psychological Association (APA) para citar y hacer referencia a trabajos y fuentes de información.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Dimensión 1: Habilidades Interpretativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	<b>En desacuerdo</b>	18	14.4	14.4	14.4
	<b>Neutral</b>	38	30.4	30.4	44.8
	<b>De acuerdo</b>	40	32.0	32.0	76.8
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	29	23.2	23.2	100.0
<b>Total</b>		125	100.0	100.0	

*Nota: Elaboración propia, datos SPSS-26, 2022*

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 1, del total de la muestra de intérpretes telefónicos empíricos, se puede determinar que, respecto a sus habilidades interpretativas, el 23.2% afirmó estar totalmente de acuerdo, el 62.4% manifestó una decisión neutral y de acuerdo, mientras que solo el 14.4% se encontró en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los intérpretes telefónicos empíricos participantes (62.4%) consideró que el nivel de la calidad de interpretación telefónica con respecto a sus habilidades interpretativas es medio.



**Tabla 2***Dimensión 2: Conocimientos del intérprete*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>En desacuerdo</b>	6	4.8	4.8	4.8
	<b>Neutral</b>	52	41.6	41.6	46.4
	<b>De acuerdo</b>	39	31.2	31.2	77.6
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	28	22.4	22.4	100.0
	<b>Total</b>	125	100.0	100.0	

*Nota: Elaboración propia, datos SPSS-26, 2022*

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 2, del total de la muestra de intérpretes telefónicos empíricos, se puede determinar que, respecto a sus conocimientos, el 22.4% afirmó estar totalmente de acuerdo, el 72.8% manifestó una decisión neutral y de acuerdo, mientras que solo el 4.8% se encontró en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los intérpretes telefónicos empíricos participantes (72.8%) consideró que el nivel de la calidad de interpretación telefónica con respecto a sus conocimientos es medio.

**Tabla 3**

*Dimensión 3: Calidad de la conexión y del sonido*

			<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>en</b>	1	0.8	0.8	0.8
	<b>En desacuerdo</b>		20	16.0	16.0	16.8
	<b>Neutral</b>		86	68.8	68.8	85.6
	<b>De acuerdo</b>		18	14.4	14.4	100.0
	<b>Total</b>		125	100.0	100.0	

*Nota: Elaboración propia, datos SPSS-26, 2022*

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 3, del total de la muestra de intérpretes telefónicos empíricos, se puede determinar que, respecto a la calidad de la conexión y del sonido, el 83.2% afirmó una decisión neutral y estar de acuerdo, mientras que solo el 16.8% manifestó una decisión en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los intérpretes telefónicos empíricos participantes (83.2%) consideró que el nivel de la calidad de interpretación telefónica con respecto a la calidad de la conexión y del sonido es medio.

**Tabla 4**

*Dimensión 4: Capacidad del usuario del servicio para trabajar con el intérprete*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>En desacuerdo</b>	20	16.0	16.0	16.0
	<b>Neutral</b>	57	45.6	45.6	61.6
	<b>De acuerdo</b>	33	26.4	26.4	88.0
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	15	12.0	12.0	100.0
	<b>Total</b>	125	100.0	100.0	

*Nota: Elaboración propia, datos SPSS-26, 2022*

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 4, del total de la muestra de intérpretes telefónicos empíricos, se puede determinar que, respecto a la capacidad del usuario del servicio para trabajar con el intérprete, el 12% afirmó estar totalmente de acuerdo, el 72% manifestó una decisión neutral y de acuerdo, mientras que solo el 16% se encontró en desacuerdo. En conclusión, la mayoría de los intérpretes telefónicos empíricos participantes (72%) consideró que el nivel de la calidad de interpretación telefónica con respecto a la capacidad del usuario del servicio para trabajar con el intérprete es medio.

**Tabla 5**

*Calidad de la Interpretación Telefónica en el Ámbito Comunitario de Intérpretes Empíricos de una Agencia de Interpretación en Lima, 2022*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>En desacuerdo</b>	4	3.2	3.2	3.2
	<b>Neutral</b>	71	56.8	56.8	60.0
	<b>De acuerdo</b>	48	38.4	38.4	98.4
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	2	1.6	1.6	100.0
	<b>Total</b>	125	100.0	100.0	

*Nota: Elaboración propia, datos SPSS-26, 2022*

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 5, del total de la muestra de intérpretes telefónicos empíricos, se puede determinar que, respecto a la calidad de interpretación telefónica, el 95.2% se encontró en el nivel medio, mientras que solo el 3.2% en el nivel bajo y el 1.6% en el nivel alto.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general de esta investigación, los resultados identificaron que el 95.2% de los intérpretes telefónicos empíricos encuestados tuvieron un nivel medio de calidad de interpretación. Este resultado difirió ligeramente con el que fue encontrado por Rázuri (2018), quien identificó que el 100% de intérpretes telefónicos participantes de dicha investigación tuvieron un nivel medio de calidad de interpretación. A título personal del investigador, se considera que dicho contraste en este resultado se debió a dos factores: la dimensión de la muestra; se condieraron 23 intérpretes telefónicos en la investigación de Razuri y una muestra de 125 intérpretes telefónicos en la presente investigación, y los criterios de exclusión; la presente investigación no consideró intérpretes telefónicos con estudios profesionales en interpretación ni aquellos que no trabajaran en el ámbito comunitario, mientras que la otra investigación no consideró ningún criterio de exclusión.

En relación al primer objetivo específico de esta investigación, los resultados identificaron que el 62.4% de intérpretes telefónicos empíricos encuestados tuvieron un nivel medio de calidad de interpretación respecto a sus habilidades interpretativas. Estos resultados contrastaron con aquellos encontrados por Grados (2017) quien concluyó que los intérpretes telefónicos de la ciudad de Lima tenían las cualidades y habilidades necesarias para completar el trabajo de interpretación de una manera efectiva. Este contraste se debió a que el tiempo de experiencia como intérprete telefónico fue considerado como un factor en la guía de entrevista en la investigación de Grados, mientras que en la presente investigación no fue considerado relevante para lograr los objetivos establecidos por no formar parte de las dimensiones de la variable.

Asimismo, los resultados encontrados se diferenciaron de los presentados por Rázuri (2018) quien encontró que la mayoría, 69.57%, de los intérpretes telefónicos encuestados poseían un nivel alto de interpretación telefónica respecto a sus habilidades y conocimientos. Rázuri estableció que dichos intérpretes, a pesar de no tener estudios profesionales en el área, consideraron tener un nivel alto de calidad debido a las capacitaciones que recibían por parte de la agencia donde

laboran. Esto último difirió de la presente investigación ya que, la mayoría de los intérpretes telefónicos encuestados sostuvieron que sí recibían capacitaciones pero que, a pesar de ello, no lo consideran suficiente para alcanzar un nivel alto de calidad.

Por su parte, en su investigación, Dong (2019) encontró que la comunicación no verbal sí representaba un inconveniente para intérpretes telefónicos noveles, sin embargo, ello ya no influyó mucho en la calidad del servicio. Lo encontrado por Dong difirió con los resultados de esta investigación ya que dicho autor estableció que los intérpretes telefónicos nuevos en esta modalidad cuentan con habilidades interpretativas bien trabajadas para hacer frente al obstáculo de la comunicación no verbal y, de esta manera, evitar que el nivel de la calidad de interpretación no se vea afectado. Mientras que la mayoría de los intérpretes participantes de la presente investigación consideraron que sus habilidades interpretativas no estaban desarrolladas ampliamente, lo que se traduce en un nivel medio de calidad.

En relación al segundo objetivo específico de la presente investigación, los resultados identificaron que el 72.8% de los intérpretes telefónicos empíricos encuestados tuvieron un nivel medio de calidad de interpretación respecto a sus conocimientos. Estos resultados concordaron con los de la investigación de Rojas (2019) quien encontró que los intérpretes telefónicos empíricos cometieron un mayor número de errores lingüísticos y de terminología médica. Estos errores demostraron poco conocimiento del intérprete y pueden afectar negativamente la calidad de la interpretación telefónica haciendo que el nivel descienda a niveles medio o bajo, siendo el nivel medio lo que fue identificado en la presente investigación. Lo mismo se halló en los resultados de la presente investigación, ya que, la mayor parte de intérpretes telefónicos empíricos participantes consideraron que sus conocimientos acerca del ámbito comunitario y del vocabulario que él se emplea no son los suficientes para asegurar un nivel alto de calidad.

Igualmente, se encontró una coincidencia con los resultados presentados por Wang (2017) quien, luego de preguntar la opinión sobre la calidad de la interpretación telefónica a un grupo de intérpretes, encontró que uno de los factores que influyó en la calidad de la interpretación telefónica es la formación del intérprete en esta modalidad en particular. Además, los mismos intérpretes sugirieron una

capacitación especializada o talleres antes de ejercer en esta modalidad de interpretación.

Igualmente, los resultados de la presente investigación se relacionaron con los de la investigación de Li (2019), quien encontró que el 87.5% de los intérpretes encuestados creyó en la necesidad de una formación específica en interpretación telefónica. A título personal del investigador, se consideró la existencia de la correlación entre la falta de formación profesional en interpretación o formación especializada en interpretación telefónica y el nivel medio de calidad de interpretación telefónica obtenido en estos resultados. Sin embargo, debido a la naturaleza y objetivos de esta investigación, dicha correlación no pudo ser comprobada. De esta manera, se dejó abierta la posibilidad para futuras investigaciones sobre una posible correlación entre estas dos variables.

En relación al tercer objetivo específico de la presente investigación, los resultados identificaron que el 83.2% de intérpretes telefónicos empíricos encuestados tienen un nivel medio de calidad de interpretación respecto a la calidad de la conexión y del sonido con los que trabajan. Estos resultados coincidieron con los obtenidos por Wang (2017) quien encontró que el 40% de intérpretes encuestados consideraron que, respecto a la calidad de la interpretación, la interpretación telefónica es igual de precisa que la interpretación presencial, sin embargo, esto se ve influenciado por una variedad de factores como la calidad del sonido y el lugar donde se realice la interpretación. De igual manera, Li (2019) encontró que factores como la mala cobertura, problemas para deletrear palabras y ruidos durante las llamadas afectan la calidad de la interpretación telefónica. Las coincidencias de los resultados radicaron en la naturaleza misma de los mencionados factores; se trataron de factores externos al intérprete y al trabajo en sí, por ello, no dependieron exclusivamente del intérprete.

Por otro lado, los resultados obtenidos por Rázuri (2018) indicaron que el 30.43% de intérpretes telefónicos tuvieron un nivel medio de calidad respecto a la calidad de la línea y sonido de los aparatos tecnológicos empleados. Esta significativa diferencia entre los resultados de esta investigación con los de Rázuri se debieron a que la calidad de la conexión y del sonido con los que se trabaja son factores externos que, lamentablemente y como ya se mencionó, el intérprete no puede

controlarse directamente. Esto significa que no todos los intérpretes pudieron contar con la misma velocidad de conexión a internet ni tener un espacio adecuado libre de ruidos externos para poder trabajar sin ningún inconveniente. Esto, sin embargo, no significa que los intérpretes no hayan podido tomar precauciones y asegurarse de que estos no se conviertan en un obstáculo para alcanzar un nivel aceptable de calidad.

Para finalizar, en relación al cuarto objetivo específico de la presente investigación, los resultados identificaron que el 72% de intérpretes telefónicos empíricos encuestados tienen un nivel medio de calidad de interpretación respecto a la capacidad del usuario del servicio para trabajar con el intérprete. Estos resultados concordaron con los que fueron encontrados por Razuri (2018), los cuales mencionan que el 69.56% de los intérpretes telefónicos consideran que la habilidad del usuario del servicio para trabajar con el intérprete favorece un nivel medio la calidad de interpretación. En ambas investigaciones se identificó que la experiencia del usuario del servicio en el trabajo con intérpretes telefónicos influyó significativamente en el nivel de calidad de interpretación. Esto se debió a que el usuario no ha utilizado un servicio de interpretación telefónica y esto se tradujo en un desconocimiento sobre el protocolo del intérprete y cómo proceder en situaciones específicas, evitando así lograr un nivel aceptable de calidad en la interpretación.

De igual manera, existió una coincidencia con los resultados encontrados por Wang (2017). El autor encontró que dentro de los factores que afectaron la calidad de interpretación e impidieron una precisión al 100% son las capacidades del cliente (usuario del servicio) al igual que sus habilidades comunicativas, su forma de hablar, su experiencia con el trabajo junto a intérpretes telefónicos y su familiarización con el rol del intérprete telefónico. Tanto en el trabajo de Wang como en la presente investigación, se identificó la experiencia del usuario del servicio como un factor que afecta el nivel de calidad de la interpretación, a pesar de haberse considerado como un factor externo.



## **VI. CONCLUSIONES**

1. En respuesta al objetivo general de la presente investigación y luego de procesar los datos obtenidos a través del cuestionario, se concluye que el 95.2% de los intérpretes telefónicos empíricos participantes posee un nivel medio de calidad de interpretación telefónica; dicho nivel de calidad se ve afectado por diversos factores.
2. Sobre el objetivo específico 1, se concluye que el 62.4% de los intérpretes telefónicos empíricos posee un nivel medio de calidad de interpretación respecto a sus habilidades interpretativas. Algunos de los factores que pueden afectar las habilidades del intérprete son el tiempo de ejercicio en esta modalidad de interpretación y qué tan desarrolladas se encuentran dichas habilidades.
3. En relación al objetivo específico 2, se concluye que el 72.8% de los intérpretes telefónicos empíricos posee un nivel medio de calidad de interpretación respecto a sus conocimientos. Según los intérpretes participantes, a pesar de recibir capacitaciones por parte de la agencia de interpretación, ellos no lo consideran suficiente para lograr un nivel alto de calidad.
4. Acerca del objetivo específico 3, se concluye que el 83.2% de los intérpretes telefónicos empíricos posee un nivel medio de calidad de interpretación respecto a la calidad de la conexión y del sonido. Estos dos son factores externos que no dependen directamente del intérprete, sin embargo, ello no significa que no haya maneras de asegurar la mejor calidad posible en ambos.
5. En relación al objetivo específico 4, se concluye que el 72% de los intérpretes telefónicos empíricos posee un nivel medio de calidad de interpretación respecto a la capacidad del usuario del servicio para trabajar con el intérprete. Las características inherentes al usuario del servicio como forma de hablar y experiencia de trabajo con intérpretes telefónicos son, una vez más, factores que sobre los cuales el intérprete no puede modificar directamente, pudiendo así afectar la calidad de la interpretación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Una de las finalidades de la presente investigación fue servir como una autoevaluación para aquellos intérpretes telefónicos que ya se encuentren ejerciendo en el ámbito comunitario y como una suerte de guía para aquellos intérpretes interesados en esta modalidad y, así, se pueda garantizar un buen nivel de calidad.

En base a lo mencionado y a los resultados obtenidos, se recomienda a los intérpretes telefónicos empíricos fortalecer sus habilidades interpretativas, al igual que sus conocimientos sobre el ámbito comunitario y asegurar una buena calidad de conexión y de sonido con la finalidad de asegurar un nivel alto de calidad de la interpretación telefónica.

También se recomienda a los intérpretes desarrollar sus habilidades interpretativas tales como toma de notas, escucha activa y memoria a corto plazo mediante la práctica con escenarios pregrabados y con colegas que puedan brindar retroalimentación.

Además, se les recomienda a los intérpretes documentarse sobre la interpretación telefónica, los servicios comunitarios con los que se trabajan y el vocabulario comúnmente utilizado en este ámbito para tener cierto grado de familiarización y no empezar a ejercer sin ningún conocimiento previo. De igual manera, se les recomienda a las agencias de interpretación brindar capacitaciones con más frecuencia a los intérpretes, especialmente a aquellos sin experiencia previa o estudios profesionales, al igual que poner a su disposición canales de apoyo para resolver cualquier duda sobre vocabulario.

Asimismo, se recomienda a los intérpretes asegurarse de contar con una conexión estable a internet y con un ambiente de trabajo libre de ruidos externos. Como se mencionó anteriormente, estos dos factores no pueden ser controlados directa ni completamente por el intérprete, pero sí se puede tomar acciones para prevenir una posible interferencia en ellos.

Por último, se les recomienda a las agencias de interpretación comunicar a los usuarios del servicio (clientes) sobre la importancia de su familiarización con el trabajo del intérprete y los protocolos que estos deben seguir. A su vez, se recomienda resaltarles la importancia del trabajo en equipo entre el usuario y el intérprete con el fin de obtener un trabajo de interpretación óptimo.

## REFERENCIAS

- Al-Salman, S. (2016). The cross-cultural dimension of public service translation/interpreting among minority/immigrant groups. *Asia Pacific Translation and Intercultural Studies*, 3(1), 22–32. <https://doi.org/10.1080/23306343.2016.1151400>
- Arumi, M., & Vargas-Urpi, M. (2017). Strategies in public service interpreting. *Interpreting. International Journal of Research and Practice in Interpreting*, 19(1), 118–141. <https://doi.org/10.1075/intp.19.1.06aru>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3.ª ed.). Pearson Educación. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Betancor, N. (2015). *Interpretación remota: una propuesta de servicio público*. [Tesis de maestría, Universidad de las Palmas de Gran Canaria]. Repositorio. <http://hdl.handle.net/10553/90485>
- Biernacka, A., y Kanigowska, M. (2019). Interpretación en el ámbito policial en Polonia: estudio de caso. *Sendeban*, 30, 301–334. <https://doi.org/10.30827/sendeban.v30i0.8505>
- Brink, E. (2014). *An exploratory study on telephone interpreting in the Western Cape healthcare sector*. [Tesis de maestría, Stellenbosch University]. Repositorio de Stellenbosch University. <http://hdl.handle.net/10019.1/95873>
- Cabrera, T. (2017). The Translation and Interpreting Industry in the United States. *Informes del Observatorio / Observatorio Reports*. <https://doi.org/10.15427/or028-02/2017en>
- Chen, S. (2017). Note-taking in consecutive interpreting: new data from pen recording. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 9(1), 4–23. <https://doi.org/10.12807/ti.109201.2017.a02>
- Cokely, D. (2001). Interpreting culturally rich realities: Research implications for successful interpretation. *The Journal of Interpretation*, 1-46.
- Corpas, G., & Gaber, M. (2020) Remote interpreting in public service settings: Technology, perceptions and practice. *Skase Journal of Translation and Interpretation*, 13 (2), 58-78. <http://hdl.handle.net/2436/624259>

- Crezee, I., & Grant, L. (2016). Thrown in the deep end: Challenges of interpreting informal paramedic language. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 8(2), 1–12. <https://doi.org/10.12807/ti.108202.2016.a01>
- D'Hayer, D. (2012). Public Service Interpreting and Translation: Moving Towards a (Virtual) Community of Practice. *Meta*, 57(1), 235–247. <https://doi.org/10.7202/1012751ar>
- De Boe, E. (2019). Remote Healthcare Interpreting: a methodology to investigate quality. *Argentinian Journal of Applied Linguistics*, 7 (1),58-78. [https://www.researchgate.net/publication/333402883\\_Remote\\_Healthcare\\_Interpretering\\_a\\_methodology\\_to\\_investigate\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/333402883_Remote_Healthcare_Interpretering_a_methodology_to_investigate_quality)
- De Wilde, J., Van Hest, E., Rillof, P., & Van Poucke, L. (2021). Observing briefly trained, non-certified interpreters at work: Risk Analysis. *FITISPos International Journal*, 8(1), 140–154. <https://doi.org/10.37536/fitispos-ij.2021.8.1.283>
- Del Pozo, M. y Campillo, L. (2016). La interpretación telefónica y su práctica profesional. Estudio de caso sobre dos empresas proveedoras del servicio en España. *Sendeban*, 27, 73–95. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/sendeban/article/view/3921>
- Dong, Y. (2019). *El Análisis de la Interpretación Telefónica entre la lengua española y la china: tomando como ejemplo los casos en el ámbito de Asistencia en viaje de Voze*. [Tesis de maestría, Universidad de Alcalá]. Biblioteca Digital Universidad de Alcalá. <http://hdl.handle.net/10017/47671>
- Fernández, M., & Toledano, C. (2018). Contextualization in Telephone Interpreting. *Quaderns. Revista de Traducció*, 25, 231–244. <https://ddd.uab.cat/record/190382>
- Garcia-Jimenez, M., Calvo-Friedman, A., Singer, K., & Tanner, M. (2019). Patient Experiences with the Use of Telephone Interpreter Services: An Exploratory, Qualitative Study of Spanish-Speaking Patients at an Urban Community Health Center. *Narrative Inquiry in Bioethics*, 9(2), 149–162. <https://doi.org/10.1353/nib.2019.0027>

- Gracia-García, R. (s.f). Telephone Interpreting: a review of pros and cons. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.570.5429&rep=rep1&type=pdf>
- Grados, J. (2017). *Perfil profesional del intérprete telefónico en Lima Metropolitana en el 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/3002>
- Hagan, S., Hunt, X., Kilian, S., Chiliza, B., & Swartz, L. (2020). Ad hoc interpreters in South African psychiatric services: service provider perspectives. *Global Health Action*, 13(1). <https://doi.org/10.1080/16549716.2019.1684072>
- Hale, S., Goodman-Delahunty, J., & Martschuk, N. (2018). Interpreter performance in police interviews. Differences between trained interpreters and untrained bilinguals. *The Interpreter and Translator Trainer*, 13(2), 107–131. <https://doi.org/10.1080/1750399x.2018.1541649>
- Hale, S. (2011). The positive side of community interpreting: An Australian case study. *Interpreting*, 13(2), 234–248. <https://doi.org/10.1075/intp.13.2.04hal>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Iglesias, E., & Russo, M. (2020). A multidisciplinary theoretical and methodological framework for the study of telephone interpreting. *The Interpreter and Translator Trainer*, 14(3), 240–258. <https://doi.org/10.1080/1750399x.2020.1800363>
- Irvine, T., & Langdon, H. (2019). Speech-language pathologists' collaboration with interpreters: Results of a current survey in California. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 11(1), 43–62. <https://doi.org/10.12807/ti.111201.2019.a03>
- Jiménez, A. (2002). Variedades de interpretación: Modalidades y tipos. *Hermeneus: Revista de Traducción e Interpretación*, 4, 1–15. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/9423>

- Jiménez-Ivars, A. (2021). Telephone interpreting for asylum seekers in the US: A corpus-based study. *The Journal of Specialised Translation*, 36, 125–146. [https://jostrans.org/issue36/art\\_jimenez.pdf](https://jostrans.org/issue36/art_jimenez.pdf)
- Joseph, C., Garruba, M., & Melder, A. (2018). Patient satisfaction of telephone or video interpreter services compared with in-person services: a systematic review. *Australian Health Review*, 42(2), 168. <https://doi.org/10.1071/ah16195>
- Kelly, N. (2008). *A Medical Interpreter's Guide to Telephone Interpreting*. International Medical Interpreters Association. [http://www.imiaweb.org/uploads/pages/307\\_2.pdf](http://www.imiaweb.org/uploads/pages/307_2.pdf)
- Kelly, N. (2008). *Telephone Interpreting: A comprehensive guide to the profession*. Van Haren Publishing. <https://docplayer.net/644044-Telephone-interpreting-a-comprehensive-guide-to-the-profession-nataly-kelly.html>
- Ko, L. (2013). The need for long-term empirical studies in remote interpreting research: a case study of telephone interpreting. *Linguistica Antverpiensia, New Series – Themes in Translation Studies*, (5). <https://doi.org/10.52034/lanstts.v0i5.167>
- Lee, J. (2021). Supporting the social integration of migrant women in South Korea through language services: Roles of marriage migrant interpreters in multicultural family support centre counselling services. *The Translator*, 27(1), 57–74. <https://doi.org/10.1080/13556509.2021.1905208>
- Lee, J., & Huh, J. (2021). A need for building an ethical and trusting partnership between police officers and interpreters: Findings from South Korea. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 13(2), 29–44. <https://doi.org/10.12807/ti.113202.2021.a02>
- Pinilla, R., Mathiasen, E. y Gascó, V. (2016). La interpretación en el contexto de los refugiados: valoración por los agentes implicados. *Sendeban*, 27, 25–49. <https://revistaseug.ugr.es/index.php/sendeban/article/view/4921/5051>
- Li, J. (2020). *Interpretación telefónica: de la teoría a la práctica. y su comparación con la interpretación presencial (chino – español)*. [Tesis doctoral, Universidad de Alcalá]. Dialnet. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=J2IxtGigVcl%3D>

- Luque, M. (2008). La interpretación telefónica en España. *Hermeneus*, 10, 1–6. <https://recyt.fecyt.es/index.php/HS/article/view/6323>
- Määttä, S. (2017). English as a Lingua Franca in telephone interpreting: representations and linguistic justice. *The Interpreters' Newsletter*, 22, 39–56. <https://doi.org/10.13137/2421-714X/20737>
- Monteoliva-Garcia, E. (2020). Interpreting or other forms of language support? Experiences and decision-making among response and community police officers in Scotland. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 12(1), 37–54. <https://doi.org/10.12807/ti.112201.2020.a03>
- Moser-Mercer, B. (2011). Remote interpreting. *Handbook of Translation Studies*, 2, 131–134. <https://doi.org/10.1075/hts.2.rem1>
- Muñoz, C.(2016). *Metodología de la investigación*. Oxford University Press. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Pathak, S., Gregorich, S. E., Diamond, L. C., Mutha, S., Seto, E., Livaudais-Toman, J., & Karliner, L. (2021). Patient Perspectives on the Quality of Professional Interpretation: Results from LASI Study. *Journal of General Internal Medicine*, 36(8), 2386–2391. <https://doi.org/10.1007/s11606-020-06491-w>
- Plaza, P., Bermeo, C., y Moreira, M. (2019). *Metodología de la investigación* (1.<sup>a</sup> ed.). Colloquium.
- Rázuri, S. (2018). *Nivel de calidad en interpretación telefónica de los intérpretes en un centro de interpretación, Lima, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24261>
- Rojas, M. (2019). *Análisis de errores de interpretación en la interpretación telefónica médica, realizada por intérpretes profesionales y empíricos*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/3187>
- Ruiz, A. (2019). El triple reto de la interpretación a distancia: tecnológico, profesional y didáctico. *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación*, 11, 243–262. <https://doi.org/10.6035/monti.2019.11.9>



- Sánchez, M. (2019). Public Service Interpreting and Cultural Mediation in the Region of Valencia: Strengths, Weaknesses and Recommendations for Improvement in the Healthcare Setting. *FITISPos International Journal*, 6(1), 156–167. <https://doi.org/10.37536/fitispos-ij.2019.6.1.201>
- Štefková, M., Bossaert, B., Kerremans, K., Van Obberghen, M., Krizova, K. & Knap-Dlouhá, P. (2021). *Training Public service Interpreters and Translators: a European Perspective*. [https://www.researchgate.net/publication/351110424\\_Training\\_Public\\_service\\_Interpreters\\_and\\_Translators\\_a\\_European\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/351110424_Training_Public_service_Interpreters_and_Translators_a_European_Perspective)
- Su, W. (2019). Interpreting quality as evaluated by peer students. *The Interpreter and Translator Trainer*, 13(2), 177–189. <https://doi.org/10.1080/1750399x.2018.1564192>
- Tigrero, J., & Tigrero, J. W. (2017). Challenges on the telephone interpreting in the healthcare setting. *Yachana*, 6(1), 83–98. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3558>
- Valdivia, C. (1995). La interpretación. *Anales de filología francesa*, 7, 175-181. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/662/1/232630.pdf>
- Valero-Garcés, C. (2018). Interpreting and Translating in the Spanish Asylum and Refugee Office: A Case Study. *The European Legacy*, 23(7–8), 773–786. <https://doi.org/10.1080/10848770.2018.1492813>
- Vargas, Z. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155–165. <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>
- Vargas-Urpi, M. (2016). Problems and strategies in public service interpreting as perceived by a sample of Chinese-Catalan/Spanish interpreters. *Perspectives*, 24(4), 666–678. <https://doi.org/10.1080/0907676x.2015.1069861>
- Vargas-Urpi, M. (2018). Sight translation in public service interpreting: a dyadic or triadic exchange? *The Interpreter and Translator Trainer*, 13(1), 1–17. <https://doi.org/10.1080/1750399x.2018.1503834>
- Vigier-Moreno, F. y Lázaro Gutiérrez, R. (2019). La formación en interpretación remota: una experiencia docente interuniversitaria. *Innovación Educativa*, (29), 141-156. <https://doi.org/10.15304/ie.29.6271>

- Vranjes, J., & Bot, H. (2021). Optimizing turn-taking in interpreter-mediated therapy: on the importance of the interpreter's speaking space. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 13(1), 101–117. <https://doi.org/10.12807/ti.113201.2021.a06>
- Wang, J. (2017). 'Telephone interpreting should be used only as a last resort.' Interpreters' perceptions of the suitability, remuneration and quality of telephone interpreting. *Perspectives*, 26(1), 100–116. <https://doi.org/10.1080/0907676x.2017.1321025>
- Wang, J. (2018). 'I only interpret the content and ask practical questions when necessary.' Interpreters' perceptions of their explicit coordination and personal pronoun choice in telephone interpreting. *Perspectives*, 29(4), 625–642. <https://doi.org/10.1080/0907676x.2018.1549087>
- Wang, J., & Fang, J. (2019). Accuracy in telephone interpreting and on-site interpreting. *Interpreting. International Journal of Research and Practice in Interpreting*, 21(1), 36–61. <https://doi.org/10.1075/intp.00019.wan>
- Xu, H., Hale, S., & Stern, L. (2020). Telephone interpreting in lawyer-client interviews: An observational study. *The International Journal of Translation and Interpreting Research*, 12(1), 18–36. <https://doi.org/10.12807/ti.112201.2020.a02>
- Yenkimaleki, M., & van Heuven, V. J. (2017). The effect of memory training on consecutive interpreting performance by interpreter trainees. *FORUM / Revue internationale d'interprétation et de traduction / International Journal of Interpretation and Translation*, 15(1), 157–172. <https://doi.org/10.1075/forum.15.1.09yen>

## ANEXOS

**Anexo 1: Tabla de operacionalización de variable:**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de la interpretación telefónica	La calidad de la interpretación telefónica puede ser valorada de diferentes maneras dependiendo de la perspectiva desde la cual se observe. (Gracia-García, s.f.) Esta puede ser medida teniendo en cuenta 4 principales factores (Kelly, 2008)	La variable se medirá por medio de un cuestionario a través del cual se buscará conocer las habilidades interpretativas, conocimientos del intérprete, calidad del sonido y habilidad del usuario del servicio.	Habilidades interpretativas	-Realiza toma de notas efectiva -Demuestra escucha activa. -Presenta memoria a corto plazo desarrollada.	Nominal
			Conocimientos del intérprete	-Recibe capacitaciones por parte de la empresa -Está familiarizado con los servicios comunitarios del país para el cual interpreta -Conoce terminología del ámbito comunitario -Cuenta con bagaje cultural que ayude a entender regionalismos	
			Calidad de la conexión y del sonido	-Cuenta con buena conexión a internet -Oye ruidos externos por su lado. -Oye ruidos externos por el lado de la línea del usuario del servicio.	
			Capacidad del usuario del servicio para trabajar con el intérprete	-Tiene experiencia de trabajo con intérpretes telefónicos -Tiene noción del protocolo del intérprete -Trabaja un número razonable de horas	

## Anexo 2: Fórmula de Proporción Poblacional con una Población Finita:

$$n = \frac{NZ^2 p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2 p(1-p)}$$

$$n = \frac{185 \cdot 95\%^2 \cdot 0.5(1-0.5)}{(185-1)5\%^2 + 1.96^2 \cdot 0.5(1-0.5)}$$

$$n = \frac{177.674}{1.4204}$$

$$n = 125.08$$

$$n = 125$$

### Anexo 3: Tabla de significado de la escala de Likert

Valores	Significado	Rango de porcentaje
1	Totalmente en desacuerdo	Nivel bajo
2	En desacuerdo	
3	Neutral	Nivel medio
4	De acuerdo	
5	Totalmente de acuerdo	Nivel Alto

## **Anexo 4: Instrumento de recolección de datos**

### **CUESTIONARIO**

Calidad de la Interpretación Telefónica en el Ámbito Comunitario de Intérpretes Empíricos de una Agencia de Interpretación en Lima, Trujillo – 2021

**Introducción:** Estimado colaborador, se le agradece de antemano la ayuda brindada para la recaudación de datos de la presente investigación. Sírvase responder las preguntas con total libertad y sinceridad. Se recuerda que se mantendrá la confidencialidad de este cuestionario.

**Instrucciones:** Seleccione la respuesta según corresponda.

#### **INFORMACIÓN GENERAL**

1. ¿Cuenta con estudios profesionales como intérprete?

Sí

No

#### **HABILIDADES INTERPRETATIVAS**

2. ¿Su toma de notas es efectiva y favorece la calidad de la interpretación?

Totalmente de acuerdo      De acuerdo      Neutral      En desacuerdo      Totalmente en desacuerdo

3. ¿Su escucha activa favorece la calidad de la interpretación?

Totalmente de acuerdo      De acuerdo      Neutral      En desacuerdo      Totalmente en desacuerdo

4. ¿Su memoria a corto plazo favorece la calidad de la interpretación?

Totalmente de acuerdo      De acuerdo      Neutral      En desacuerdo      Totalmente en desacuerdo

#### **CONOCIMIENTOS DEL INTÉRPRETE**

5. ¿Las capacitaciones que recibe por parte de la agencia de interpretación para la que trabaja favorecen la calidad de la interpretación?

Totalmente de acuerdo      De acuerdo      Neutral      En desacuerdo      Totalmente en desacuerdo

6. ¿Su familiarización con los servicios comunitarios ofrecidos en el país para el cual interpreta favorece la calidad de la interpretación?

Totalmente de acuerdo      De acuerdo      Neutral      En desacuerdo      Totalmente en desacuerdo

7. ¿Su conocimiento sobre terminología del ámbito comunitario favorece la calidad de la interpretación?

Totalmente de acuerdo      De acuerdo      Neutral      En desacuerdo      Totalmente en desacuerdo

8. ¿Su bagaje cultural le ayuda a entender regionalismos, favoreciendo la calidad de la interpretación?
- |                                     |            |         |               |            |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
| Totalmente de acuerdo en desacuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Totalmente |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|

#### **CALIDAD DE LA CONEXIÓN Y DEL SONIDO**

9. ¿Su conexión a internet favorece la calidad de la interpretación?
- |                                     |            |         |               |            |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
| Totalmente de acuerdo en desacuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Totalmente |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
10. ¿Los ruidos externos que pueda oír por el lado del usuario del servicio no afectan negativamente la calidad de la interpretación?
- |                                     |            |         |               |            |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
| Totalmente de acuerdo en desacuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Totalmente |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
11. ¿Los ruidos externos que pueda oír por el lado del usuario del servicio no afectan negativamente la calidad de la interpretación?
- |                                     |            |         |               |            |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
| Totalmente de acuerdo en desacuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Totalmente |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|

#### **CAPACIDAD DEL USUARIO DEL SERVICIO PARA TRABAJAR CON EL INTÉRPRETE**

12. ¿La experiencia de trabajo con intérpretes telefónicos que tiene el usuario del servicio (cliente) favorece la calidad de la interpretación?
- |                                     |            |         |               |            |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
| Totalmente de acuerdo en desacuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Totalmente |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
13. ¿La noción que tiene el usuario del servicio (cliente) sobre el protocolo del intérprete favorece la calidad de la interpretación?
- |                                     |            |         |               |            |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
| Totalmente de acuerdo en desacuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Totalmente |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|
14. ¿El número de horas trabajadas al día es razonable y no afecta negativamente la calidad de la interpretación?
- |                                     |            |         |               |            |    |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|----|
| Totalmente de acuerdo en desacuerdo | De acuerdo | Neutral | En desacuerdo | Totalmente | en |
|-------------------------------------|------------|---------|---------------|------------|----|

## **Anexo 5: Validaciones de instrumento**

### **Constancia de validación 1**

#### **CONSTANCIA**

#### **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

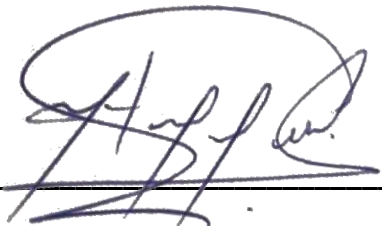
Por la presente se deja constancia haber revisado el instrumento de investigación: “cuestionario para determinar el nivel de calidad de la interpretación telefónica en ámbito comunitario de intérpretes empíricos, con la combinación inglés-español, en una agencia de interpretación de Lima”. Para ser utilizados en la investigación, cuyo título es “Calidad de la Interpretación Telefónica en el Ámbito Comunitario de Intérpretes Empíricos de una Agencia de Interpretación en Lima, Trujillo – 2022”.

Su autor es: **Fernando Artidoro Idiáquez Alván**, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional de Traducción e Interpretación de la Universidad César Vallejo - Filial Trujillo.

Este instrumento será aplicado a **una muestra representativa de 125 intérpretes telefónicos empíricos** del proceso de investigación, que se **aplicará** durante el mes de mayo de 2022, según técnica de encuesta.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.



---

**Mgtr. Salas Morales Alberto José**

**DNI: 18166094**

**Trujillo, 22 de abril de 2022**



## Constancia de validación 2

### CONSTANCIA

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

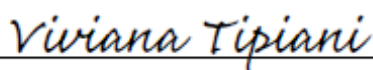
Por la presente se deja constancia haber revisado el instrumento de investigación: “cuestionario para determinar el nivel de calidad de la interpretación telefónica en ámbito comunitario de intérpretes empíricos, con la combinación inglés-español, en una agencia de interpretación de Lima”. Para ser utilizados en la investigación, cuyo título es “Calidad de la Interpretación Telefónica en el Ámbito Comunitario de Intérpretes Empíricos de una Agencia de Interpretación en Lima, Trujillo – 2022”.

Su autor es: **Fernando Artidoro Idiáquez Alván**, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional de Traducción e Interpretación de la Universidad César Vallejo - Filial Trujillo.

Este instrumento será aplicado a **una muestra representativa de 125 intérpretes telefónicos empíricos** del proceso de investigación, que se **aplicará** durante el mes de mayo de 2022, según técnica de encuesta.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.



**Viviana Tipiani**

**DNI: 25857608**

**Trujillo, 26 de abril de 2022**

**CONSTANCIA**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por la presente se deja constancia haber revisado el instrumento de investigación: “cuestionario para determinar el nivel de calidad de la interpretación telefónica en ámbito comunitario de intérpretes empíricos, con la combinación inglés-español, en una agencia de interpretación de Lima”. Para ser utilizados en la investigación, cuyo título es “Calidad de la Interpretación Telefónica en el Ámbito Comunitario de Intérpretes Empíricos de una Agencia de Interpretación en Lima, Trujillo – 2022”.

Su autor es: **Fernando Artidoro Idiáquez Alván**, estudiante del X ciclo de la Escuela Profesional de Traducción e Interpretación de la Universidad César Vallejo - Filial Trujillo.

Este instrumento será aplicado a **una muestra representativa de 125 intérpretes telefónicos empíricos** del proceso de investigación, que se **aplicará** durante el mes de mayo de 2022, según técnica de encuesta.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.



**Mgtr. Pérez Minchola, Ninosca Cecilia**

**DNI: 18134539**

**Trujillo, 09 de mayo del 2022**

## Validación de instrumento 1

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Alberto José Salas Morales

Grado Académico: Magíster

Cargo e Institución donde labora: Docente UCV

Nombre del instrumento a elaborar: cuestionario para determinar el nivel de calidad de la interpretación telefónica en ámbito comunitario de intérpretes empíricos, con la combinación inglés-español, en una agencia de interpretación de Lima.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIO	INDICADORES	1	2
		POR MEJORAR	ACEPTABLE
CLARIDAD	Está formulada con lenguaje comprensible.		X
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		X
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y necesidades reales de la investigación.		X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		X
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.		X
INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la investigación.		X
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		X
COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos, variables e indicadores.		X
METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		X
PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		X

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

X

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: La valoración es de 18

#### V. OBSERVACIONES

--



FECHA 22 /04/2022

Firma  
DNI: 18166094

## Validación de instrumento 2

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Viviana Tipiani

Grado Académico: Magister en Traducción con mención en traducción audiovisual y especializada

Cargo e Institución donde labora: Docente UPC a tiempo parcial /Intérprete freelance

Nombre del instrumento a elaborar: cuestionario para determinar el nivel de calidad de la interpretación telefónica en ámbito comunitario de intérpretes empíricos, con la combinación inglés-español, en una agencia de interpretación de Lima.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIO	INDICADORES	1	2
		POR MEJORAR	ACEPTABLE
CLARIDAD	Está formulada con lenguaje comprensible.		X
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		X
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y necesidades reales de la investigación.		X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		X
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.		X
INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la investigación.		X
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		X
COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos, variables e indicadores.		X
METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		X
PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		X

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

X

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: La valoración es de 20

#### V. OBSERVACIONES

--

FECHA 26/04/2022

*Viviana Tipiani*

Firma

DNI: 25857608

### Validación de instrumento 3

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

##### I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Ninosca Cecilia Pérez Minchola

Grado Académico: Magíster

Cargo e Institución donde labora: Docente UCV

Nombre del instrumento a elaborar: cuestionario para determinar el nivel de calidad de la interpretación telefónica en ámbito comunitario de intérpretes empíricos, con la combinación inglés-español, en una agencia de interpretación de Lima.

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIO	INDICADORES	1	2
		POR MEJORAR	ACEPTABLE
CLARIDAD	Está formulada con lenguaje comprensible.		x
OBJETIVIDAD	Está adecuado a las leyes y principios científicos.		x
ACTUALIDAD	Está adecuado a los objetivos y necesidades reales de la investigación.	x	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.		x
SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.		x
INTENCIONALIDAD	Está adecuado para valorar las variables de la investigación.		x
CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.		x
COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema, objetivos, variables e indicadores.		x
METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseños aplicados para lograr probar las hipótesis.		x
PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.		x

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

X

##### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: La valoración es de 20

##### V. OBSERVACIONES

Se le sugirió a estudiante incluya en el cuestionario una pregunta relacionada al tema de horas continuas de interpretación puesto que este factor genera fatiga y esta a su vez altera negativamente la calidad del desempeño del intérprete.



Firma

DNI: 18134539

FECHA 09/05/2022

## **Anexo 6: Solicitud para aplicación de cuestionario**

" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional

Trujillo, 10 de mayo de 2022

Señora: Heidi Diaz  
Jefa del Área de Bienestar Social  
Mego Networks

Asunto: Solicita autorización para realizar investigación

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

El motivo de la presente es para hacerle conocer, en mi calidad de estudiante de la escuela profesional de Traducción e Interpretación en la Universidad César Vallejo-Filial Trujillo, tengo la necesidad de contar con la autorización para realizar mi investigación en la institución "Mego Networks" la cual usted representa, por lo que recurro a usted señora Jefa del Área de Bienestar Social, se sirva atender a mi solicitud para poder realizar el trámite para la obtención de este documento que me permita realizar mi trabajo de investigación y de esta manera obtener el grado académico correspondiente, luego de la sustentación y aprobación del mismo.

Agradeciendo de antemano su atención y aceptación al presente

Atentamente,



---

**Fernando Artidoro Idiáquez Alván**  
**Estudiante X Ciclo**  
**EP Traducción e Interpretación**

## Anexo 7: Instrumento aplicado en Google forms

Enlace a respuestas de cuestionario:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/18RQr4SU\\_3R\\_88Z0Lk8esa1LkFGXq8tGmhjeAVXuEhoU/edit?usp=sharing](https://docs.google.com/spreadsheets/d/18RQr4SU_3R_88Z0Lk8esa1LkFGXq8tGmhjeAVXuEhoU/edit?usp=sharing)

144 respuestas



No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen

Pregunta

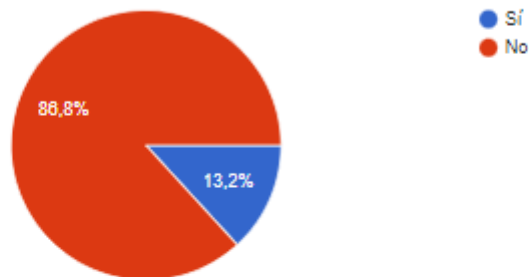
Individual

### Información General

1. ¿Cuenta con estudios profesionales como intérprete?

Copiar

144 respuestas

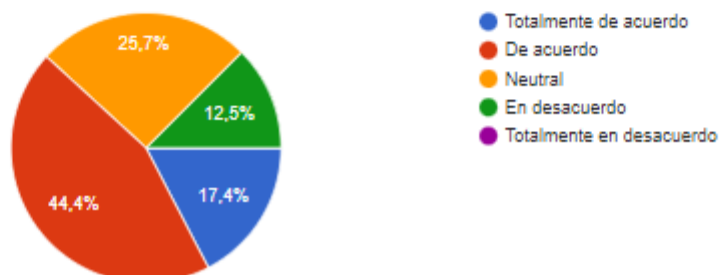


### Habilidades interpretativas

2. ¿Su toma de notas es efectiva y favorece la calidad de la interpretación?

Copiar

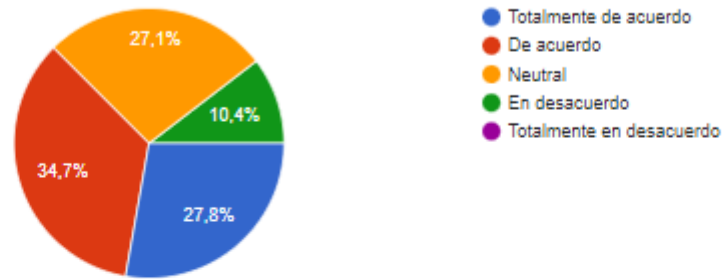
144 respuestas



3. ¿Su escucha activa favorece la calidad de la interpretación?

[Copiar](#)

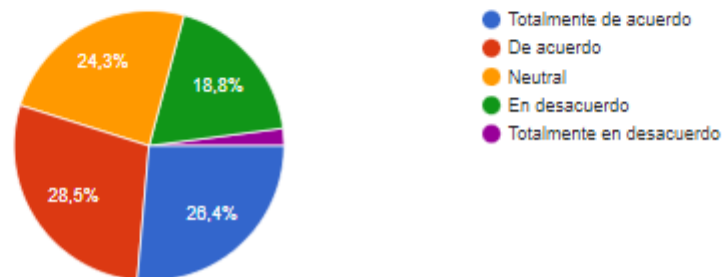
144 respuestas



4. ¿Su memoria a corto plazo favorece la calidad de la interpretación?

[Copiar](#)

144 respuestas

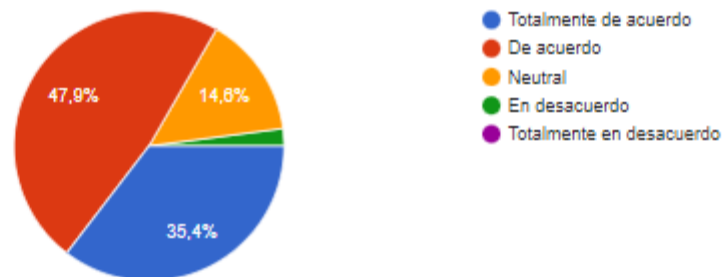


### Conocimientos del intérprete

5. ¿Las capacitaciones que recibe por parte de la agencia de interpretación para la que trabaja favorecen la calidad de la interpretación?

[Copiar](#)

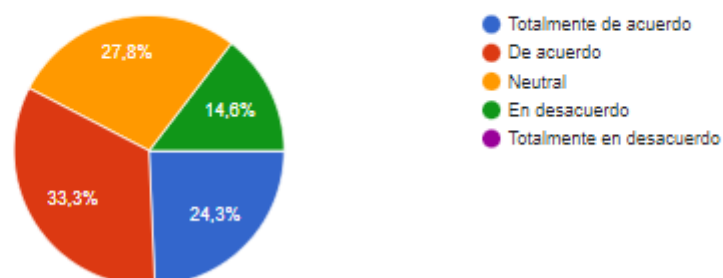
144 respuestas



6. ¿Su familiarización con los servicios comunitarios ofrecidos en el país para el cual interpreta favorece la calidad de la interpretación?

[Copiar](#)

144 respuestas

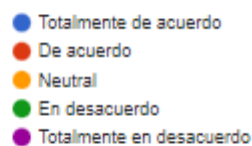
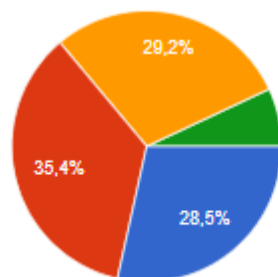




7. ¿Su conocimiento sobre terminología del ámbito comunitario favorece la calidad de la interpretación?

[Copiar](#)

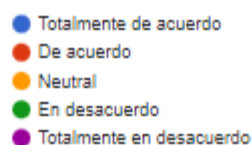
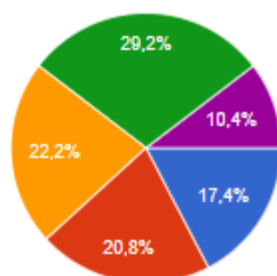
144 respuestas



8. ¿Su bagaje cultural le ayuda a entender regionalismos, favoreciendo la calidad de la interpretación?

[Copiar](#)

144 respuestas

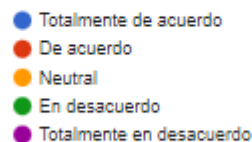
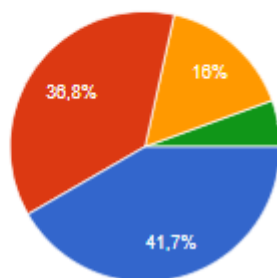


### Calidad de la conexión y del sonido

9. ¿Su conexión a internet favorece la calidad de la interpretación?

[Copiar](#)

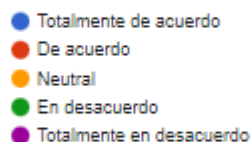
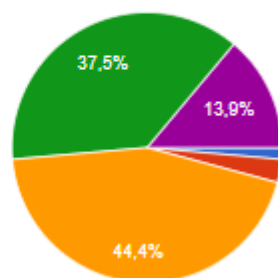
144 respuestas



10. ¿Los ruidos externos que pueda oír por el lado del usuario del servicio (cliente) no afectan negativamente la calidad de la interpretación?

[Copiar](#)

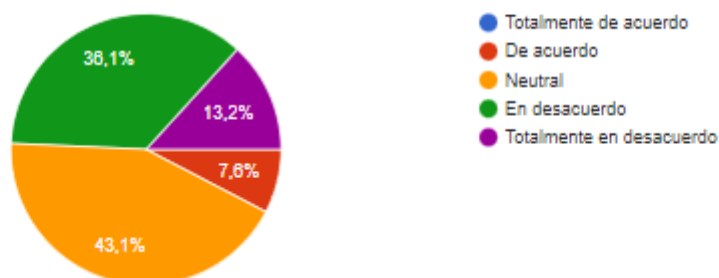
144 respuestas



11. ¿Los ruidos externos que pueda oír por el lado de usted no afectan negativamente la calidad de la interpretación?

 Copiar

144 respuestas

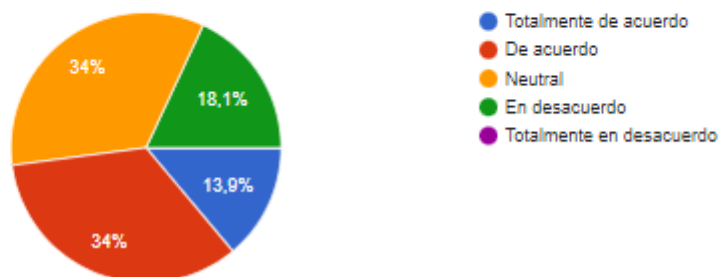


### Capacidad del usuario del servicio para trabajar con el intérprete

12. ¿La experiencia de trabajo con intérpretes telefónicos que tiene el usuario del servicio (cliente) favorece la calidad de la interpretación?

 Copiar

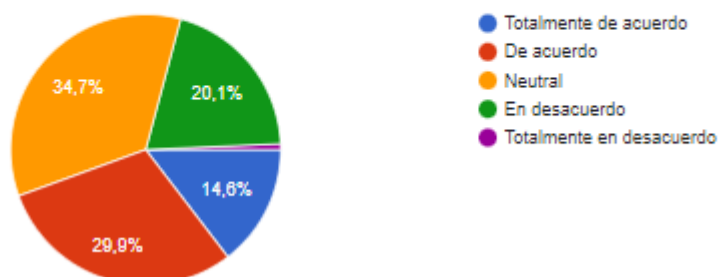
144 respuestas



13. ¿La noción que tiene el usuario del servicio (cliente) sobre el protocolo del intérprete favorece la calidad de la interpretación?

 Copiar

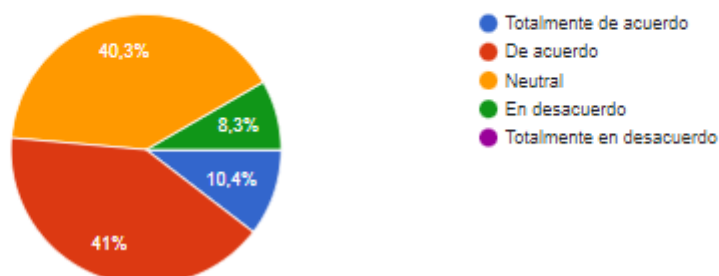
144 respuestas



14. ¿El número de horas trabajadas al día es razonable y no afecta negativamente la calidad de la interpretación?

 Copiar

144 respuestas





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, TORRES VARGAS ESDRAS JOEL, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE LA INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA EN EL ÁMBITO COMUNITARIO DE INTÉRPRETES EMPÍRICOS DE UNA AGENCIA DE INTERPRETACIÓN EN LIMA, TRUJILLO-2022", cuyo autor es IDIAQUEZ ALVAN FERNANDO ARTIDORO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

TRUJILLO, 20 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
TORRES VARGAS ESDRAS JOEL <b>DNI:</b> 42041577 <b>ORCID</b> 0000-0002-8307-3752	Firmado digitalmente por: TVARGASEJ el 20-07- 2022 09:55:13

Código documento Trilce: TRI - 0354688