



Universidad de Granada

**La incidencia de las primeras impresiones en la
evaluación de la calidad de la interpretación
simultánea: un estudio empírico**

TESIS DOCTORAL

Olalla García Becerra

**Directora: Ángela Collados Aís
Codirectora: Emilia Iglesias Fernández**

**DEPARTAMENTO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN
FACULTAD DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN
*Programa de Doctorado Lenguas, Textos y Contextos***

2012

Editor: Editorial de la Universidad de Granada
Autor: Olalla García Becerra
D.L.: GR 872-2013
ISBN: 978-84-9028-464-3

Esta tesis se ha realizado gracias a la concesión de una beca predoctoral en el marco del Proyecto de Excelencia P07.HUM.02730 de la Junta de Andalucía.

**Autora: Olalla García Becerra
Diseño de portada: Iria García Becerra
Departamento Traducción e Interpretación
Facultad de Traducción e Interpretación
Universidad de Granada**

©2012

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo principal el análisis de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. Para su estudio, se ha diseñado una propuesta empírica con el fin de analizar el efecto que ejercen las impresiones sobre la percepción de la calidad de tres tipos de sujetos –profesorado universitario, estudiantes de Traducción e Interpretación y usuarios de redes sociales–, así como examinar los aspectos metodológicos de la investigación en lo que respecta al diseño de los cuestionarios, su método de administración y la captación de sujetos.

Los resultados parecen confirmar que las inferencias que los sujetos realizan sobre un intérprete de simultánea podrían incidir en la evaluación de la calidad de su trabajo y que los aspectos formales desempeñarían un papel más importante del que tradicionalmente se le ha venido adjudicando en los estudios de expectativas (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989,1993). Además, se ha observado, entre los participantes del estudio, la necesidad de que dichos elementos alcancen un nivel mínimo de calidad para poder valorar otros aspectos de la interpretación simultánea (García Becerra 2006).

En lo que se refiere a la metodología de la investigación, el diseño de un nuevo instrumento de medida parece reducir las diferencias con respecto a los resultados de trabajos anteriores. En cuanto al método de administración, el sondeo electrónico parece ser un método adecuado para la difusión de la encuesta. De igual manera, las redes sociales podrían convertirse en una alternativa importante para incrementar la participación en los sondeos electrónicos, siempre y cuando se busque la colaboración de un perfil muy determinado de sujeto.

Índice

Introducción	1
Capítulo 1. Primeras impresiones	11
1. Introducción	13
2. Investigación sobre formación de impresiones	15
2.1. Perspectiva histórica	15
2.2. Modelos de formación de impresiones	17
2.2.1. Percepción social y formación de impresiones	18
2.2.1.1. La integración de la información	23
2.2.1.2. El proceso de formación de impresiones	26
2.2.1.3. La activación de esquemas y estereotipos	27
2.2.1.4. El papel de la memoria	31
2.2.1.5. El efecto del orden	35
2.2.2. Dimensiones universales	37
2.3. Repercusión de la comunicación no verbal en la formación de impresiones	40
2.4. Metodología experimental sobre formación de impresiones	46
3. Conclusiones	50
Capítulo 2. Calidad en Interpretación	53
1. Introducción	55
2. Investigación en interpretación: perspectiva histórica	56
3. Calidad en Interpretación	59
3.1. La noción de calidad	59
3.2. Normas en Interpretación	64
3.3. Investigación sobre calidad en Interpretación	66
3.3.1. Consideraciones metodológicas sobre los trabajos de Calidad	68
3.3.1.1. Diseño de cuestionarios	74
3.3.2. Trabajos de expectativas y evaluación	77
3.3.2.1. Resultados de los trabajos de Calidad	84
3.3.2.1.1. Estudios de expectativas	85
3.3.2.1.2. Estudios de evaluación	92
3.3.3. Calidad en Interpretación y primeras impresiones	95
3.3.3.1. Expectativas y primeras impresiones	96
3.3.3.2. Efecto del orden de las interpretaciones	97
3.3.3.3. Parámetros no verbales y primeras impresiones	97
4. Conclusiones	102

Capítulo 3. La encuesta como herramienta metodológica: el uso de Internet **107**

1. Introducción	109
2. Selección del método de administración de la encuesta	112
2.1. Modalidad en línea frente a otras modalidades	112
2.2. Modalidad en línea frente a modalidad presencial	114
3. Ventajas y desventajas de Internet como método de administración	116
4. Difusión de la encuesta a través de Internet	121
4.1. Diseño de cuestionarios electrónicos	123
4.2. Contacto con los sujetos y duración del trabajo de campo	125
5. Tasa de respuesta	126
5.1. Uso de incentivos	133
5.2. Personalización de las invitaciones	134
5.3. Contactos de seguimiento y recordatorios	136
6. Calidad de la respuesta	137
7. Posibles tipos de error de una encuesta	140
8. Una nueva herramienta: las redes sociales	141
9. Peculiaridades del contexto español	143
9.1. Información sociodemográfica	144
9.2. Un ejemplo de combinación de métodos de administración de la encuesta en España	145
10. Un ejemplo de combinación de métodos de administración de la encuesta en el contexto universitario	147
11. El uso de la encuesta en Traducción e Interpretación	148
11.1. El uso de la encuesta en Calidad en Interpretación	152
11.1.1. Participación	153
12. Conclusiones	157

Capítulo 4. Estudios preliminares **161**

1. Introducción	163
2. Estudio piloto (EP)	164
2.1. Objetivos e hipótesis	164
2.2. Metodología	164
2.2.1. Método	164
2.2.2. Material	166
2.2.2.1. Interpretaciones	166
2.2.2.2. Cuestionarios	167
2.2.3. Sujetos	168
2.3. Resultados	169
2.3.1. Expectativas	169
2.3.2. Evaluación	170
2.3.3. Identificación y primeras impresiones	172
2.4. Discusión	173
2.4.1. Expectativas	173
2.4.2. Evaluación	174

2.4.3. Identificación y primeras impresiones	175
2.5. Conclusiones	177
2.5.1. Conclusiones generales	177
2.5.2. Conclusiones metodológicas	178
3. Estudio de contextualización (EC)	179
3.1. Objetivos e hipótesis	179
3.2. Metodología	179
3.2.1. Método	180
3.2.2. Material	181
3.2.3. Sujetos	181
3.3. Resultados	182
3.4. Discusión	183
3.5. Conclusiones	184
3.5.1. Conclusiones generales	184
3.5.2. Conclusiones metodológicas	185
4. Estudio con grupos de discusión (EGD)	186
4.1. Objetivos e hipótesis	187
4.2. Metodología	187
4.2.1. Método	188
4.2.2. Material	189
4.2.3. Sujetos	189
4.3. Resultados	190
4.3.1. Usuarios	190
4.3.2. Expertas	193
4.4. Discusión	198
4.4.1. Usuarios	198
4.4.2. Expertas	201
4.5. Conclusiones	203
4.5.1. Conclusiones generales	203
4.5.2. Conclusiones metodológicas	204
5. Estudio comparativo de los métodos de administración de la encuesta y validación del cuestionario (ECAV)	206
5.1. Objetivo e hipótesis	207
5.2. Metodología	207
5.2.1. Material	208
5.2.2. Sujetos	208
5.2.3. Método	210
5.3. Resultados	211
5.3.1. Tasa de respuesta	211
5.3.2. Expectativas	213
5.3.3. Validación del cuestionario	217
5.4. Discusión	218
5.4.1. Tasa de respuesta	218
5.4.2. Expectativas	221
5.4.3. Validación del cuestionario	226
5.5. Conclusiones	227

5.5.1. Conclusiones generales	227
5.5.2. Conclusiones metodológicas	228
6. Influencia de los estudios preliminares en el diseño del estudio principal	230
Capítulo 5. Diseño del estudio principal	233
1. Introducción	235
2. Diseño de la investigación	237
2.1. Objetivos	239
2.2. Hipótesis	240
2.3. Metodología	241
2.3.1. Método	241
2.3.2. Material	243
2.3.2.1. Interpretaciones	243
2.3.2.1.1. Descripción de las interpretaciones	246
2.3.2.1.2. Características fonéticas de los intérpretes	248
2.3.2.2. Cuestionarios	252
2.3.2.2.1. Expectativas	253
2.3.2.2.2. Evaluación y primeras impresiones	255
2.3.2.2.3. Especificidades del contexto electrónico	257
2.3.3. Sujetos	261
2.3.3.1. Profesorado universitario	261
2.3.3.2. Estudiantes de Traducción e Interpretación	263
2.3.3.3. Usuarios de <i>Facebook</i>	265
3. Parte empírica	266
Capítulo 6. Análisis y discusión de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad del profesorado universitario	269
1. Introducción	271
2. Objetivos e hipótesis	271
3. Metodología	272
3.1. Método	272
3.2. Material	273
3.3. Sujetos	274
4. Estudio de expectativas	275
4.1. Resultados	275
4.1.1. Tasa de respuesta	275
4.1.2. Expectativas	278
4.1.2.1. Bloques de aspectos	278
4.1.2.2. Preguntas abiertas	282
4.1.3. Validación cuestionario	282
4.2. Discusión	283
4.2.1. Tasa de respuesta	283

4.2.2. Expectativas	287
4.2.2.1. Bloques de aspectos	287
4.2.2.2. Preguntas abiertas	293
4.2.3. Validación cuestionario	294
5. Estudio de evaluación y primeras impresiones	295
5.1. Resultados	295
5.1.1. Tasa de respuesta	295
5.1.2. Evaluación y primeras impresiones	297
5.1.2.1. Evaluación	298
5.1.2.1.1. Evaluación de las interpretaciones masculinas	299
5.1.2.1.1.1. Evaluación P1	299
5.1.2.1.1.2. Evaluación P2	301
5.1.2.1.2. Evaluación de las interpretaciones femeninas	303
5.1.2.1.2.1. Evaluación L1	303
5.1.2.1.2.2. Evaluación L2	305
5.1.2.1.3. Comparación de las evaluaciones	307
5.1.2.2. Primeras impresiones	313
5.1.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes	313
5.1.2.2.1.1. Intérprete masculino	313
5.1.2.2.1.1.1. Interpretación P1	314
5.1.2.2.1.1.2. Interpretación P2	316
5.1.2.2.1.2. Intérprete femenina	318
5.1.2.2.1.2.1. Interpretación L1	319
5.1.2.2.1.2.2. Interpretación L2	320
5.1.2.2.1.3. Comparación entre intérpretes	322
5.1.2.2.2. Atribución de adjetivos	325
5.1.2.2.2.1. Intérprete masculino	325
5.1.2.2.2.2. Intérprete femenina	326
5.1.2.2.2.3. Comparación entre intérpretes	328
5.1.2.2.3. Identificación	330
5.1.3. Correlaciones entre variables	332
5.1.3.1. Interpretaciones masculinas	332
5.1.3.1.1. Interpretación P1	332
5.1.3.1.2. Interpretación P2	337
5.1.3.2. Interpretaciones femeninas	342
5.1.3.2.1. Interpretación L1	342
5.1.3.2.2. Interpretación L2	347
5.2. Discusión	351
5.2.1. Tasa de respuesta	351
5.2.2. Evaluación y primeras impresiones	353
5.2.2.1. Evaluación	353
5.2.2.1.1. Evaluación de las interpretaciones masculinas	354
5.2.2.1.1.1. Evaluación P1	354
5.2.2.1.1.2. Evaluación P2	356
5.2.2.1.2. Evaluación de las interpretaciones femeninas	359
5.2.2.1.2.1. Evaluación L1	359
5.2.2.1.2.2. Evaluación L2	361

5.2.2.1.3. Comparación de las evaluaciones	363
5.2.2.2. Primeras impresiones	364
5.2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes	364
5.2.2.2.1.1. Intérprete masculino	364
5.2.2.2.1.2. Intérprete femenina	367
5.2.2.2.1.3. Comparación entre intérpretes	370
5.2.2.2.2. Atribución de adjetivos	371
5.2.2.2.2.1. Intérprete masculino	371
5.2.2.2.2.2. Intérprete femenina	374
5.2.2.2.2.3. Comparación entre intérpretes	374
5.2.2.2.3. Identificación	375
5.2.3. Correlaciones entre variables	374
5.2.3.1. Interpretaciones masculinas	375
5.2.3.1.1. Interpretación P1	375
5.2.3.1.2. Interpretación P2	379
5.2.3.2. Interpretaciones femeninas	381
5.2.3.2.1. Interpretación L1	381
5.2.3.2.2. Interpretación L2	384
5.2.3.3. Correlaciones generales	384
6. Conclusiones	387
6.1. Conclusiones generales	387
6.2. Conclusiones metodológicas	391

Capítulo 7. Análisis y discusión de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de los estudiantes de Traducción e Interpretación **395**

1. Introducción	397
2. Objetivos e hipótesis	397
3. Metodología	398
3.1. Método	398
3.2. Material	400
3.3. Sujetos	401
4. Estudio de expectativas	402
4.1. Resultados	402
4.1.1. Tasa de respuesta	402
4.1.2. Expectativas	403
4.1.2.1. Bloques de aspectos	403
4.1.2.2. Preguntas abiertas	406
4.1.3. Validación cuestionario	406
4.2. Discusión	407
4.2.1. Tasa de respuesta	407
4.2.2. Expectativas	409
4.2.2.1. Bloques de aspectos	409
4.2.2.2. Preguntas abiertas	412
4.2.3. Validación cuestionario	413

5. Estudio de evaluación y primeras impresiones	413
5.1. Resultados	413
5.1.1. Tasa de respuesta	413
5.1.2. Evaluación y primeras impresiones	414
5.1.2.1. Evaluación	415
5.1.2.1.1. Evaluación de las interpretaciones masculinas	416
5.1.2.1.1.1. Evaluación P1	416
5.1.2.1.1.2. Evaluación P2	418
5.1.2.1.2. Evaluación de las interpretaciones femeninas	420
5.1.2.1.2.1. Evaluación L1	420
5.1.2.1.2.2. Evaluación L2	421
5.1.2.1.3. Comparación de las evaluaciones	423
5.1.2.2. Primeras impresiones	428
5.1.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes	428
5.1.2.2.1.1. Intérprete masculino	428
5.1.2.2.1.1.1. Interpretación P1	429
5.1.2.2.1.1.2. Interpretación P2	430
5.1.2.2.1.2. Intérprete femenina	432
5.1.2.2.1.2.1. Interpretación L1	433
5.1.2.2.1.2.2. Interpretación L2	434
5.1.2.2.1.3. Comparación entre intérpretes	435
5.1.2.2.2. Atribución de adjetivos	437
5.1.2.2.2.1. Intérprete masculino	437
5.1.2.2.2.2. Intérprete femenina	439
5.1.2.2.2.3. Comparación entre intérpretes	440
5.1.2.2.3. Identificación	443
5.1.3. Correlaciones entre variables	444
5.1.3.1. Interpretaciones masculinas	445
5.1.3.1.1. Interpretación P1	445
5.1.3.1.2. Interpretación P2	449
5.1.3.2. Interpretaciones femeninas	454
5.1.3.2.1. Interpretación L1	454
5.1.3.2.2. Interpretación L2	459
5.2. Discusión	464
5.2.1. Tasa de respuesta	464
5.2.2. Evaluación y primeras impresiones	465
5.2.2.1. Evaluación	465
5.2.2.1.1. Evaluación de las interpretaciones masculinas	466
5.2.2.1.1.1. Evaluación P1	466
5.2.2.1.1.2. Evaluación P2	468
5.2.2.1.2. Evaluación de las interpretaciones femeninas	471
5.2.2.1.2.1. Evaluación L1	471
5.2.2.1.2.2. Evaluación L2	473
5.2.2.1.3. Comparación de las evaluaciones	475
5.2.2.2. Primeras impresiones	477

5.2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes	477
5.2.2.2.1.1. Intérprete masculino	477
5.2.2.2.1.2. Intérprete femenina	480
5.2.2.2.1.3. Comparación entre intérpretes	482
5.2.2.2.2. Atribución de adjetivos	483
5.2.2.2.2.1. Intérprete masculino	483
5.2.2.2.2.2. Intérprete femenina	485
5.2.2.2.2.3. Comparación entre intérpretes	486
5.2.2.3. Identificación	486
5.2.3. Correlaciones entre variables	487
5.2.3.1. Interpretaciones masculinas	487
5.2.3.1.1. Interpretación P1	487
5.2.3.1.2. Interpretación P2	490
5.2.3.2. Interpretaciones femeninas	494
5.2.3.2.1. Interpretación L1	494
5.2.3.2.2. Interpretación L2	496
5.2.3.3. Correlaciones generales	499
6. Grupo de discusión	501
6.1. Resultados	501
6.2. Discusión	504
7. Conclusiones	508
7.1. Conclusiones generales	508
7.2. Conclusiones metodológicas	511
8. Análisis y discusión de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de los usuarios de <i>Facebook</i>	515
1. Introducción	517
2. Objetivos e hipótesis	518
3. Metodología	518
3.1. Método	518
3.2. Material	519
3.3. Sujetos	519
4. Estudio de expectativas	520
4.1. Resultados	520
4.1.1. Tasa de respuesta	520
4.1.2. Expectativas	521
4.1.2.1. Bloques de aspectos	521
4.1.2.2. Preguntas abiertas	523
4.1.3. Validación del cuestionario	524
4.2. Discusión	525
4.2.1. Tasa de respuesta	525
4.2.2. Expectativas	526
4.2.2.1. Bloques de aspectos	526

4.2.2.2. Preguntas abiertas	530
4.2.3. Validación del cuestionario	530
5. Estudio de evaluación y primeras impresiones	531
5.1. Resultados	531
5.1.1. Tasa de respuesta	531
5.1.2. Evaluación y primeras impresiones	532
5.1.2.1. Evaluación	533
5.1.2.2. Primeras impresiones	535
5.1.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes	535
5.1.2.2.2. Atribución de adjetivos	536
5.1.2.2.2.1. Intérprete masculino	536
5.1.2.2.2.2. Intérprete femenina	536
5.1.2.2.2.3. Comparación entre intérpretes	537
5.1.2.2.3. Identificación	538
5.2. Discusión	538
5.2.1. Tasa de respuesta	538
5.2.2. Evaluación y primeras impresiones	539
5.2.2.1. Evaluación	539
5.2.2.2. Primeras impresiones	539
5.2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes	539
5.2.2.2.2. Atribución de adjetivos	541
5.2.2.2.3. Identificación	541
6. Conclusiones	541
6.1. Conclusiones generales	542
6.2. Conclusiones metodológicas	545
Capítulo 9. Discusión general. Conclusiones finales y vías futuras	545
1. Introducción	547
2. Discusión general	548
2.1. Expectativas	548
2.2. Evaluación y primeras impresiones	550
2.2.1. Evaluación	550
2.2.2. Primeras impresiones	555
2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes	555
2.2.2.2. Atribución de adjetivos	557
2.2.2.3. Identificación	561
2.2.3. Correlaciones generales	562
3. Conclusiones finales	563
3.1. Conclusiones generales	563
3.2. Conclusiones metodológicas	571
4. Vías futuras	575
Listado de siglas y abreviaturas	577
Índice de imágenes, figuras gráficos y tablas	583

Bibliografía		593
Anexos		619
Anexo 1	Cuestionarios del estudio piloto	
	1.1. Cuestionario de expectativas	621
	1.2. Cuestionario de evaluación	623
	1.3. Cuestionario de identificación	629
	1.4. Cuestionario de primeras impresiones	631
Anexo 2	Ejemplo de cuestionario del estudio de contextualización	633
Anexo 3	Guión de los grupos de discusión preliminares	637
Anexo 4	Transcripciones de las interpretaciones	
	4.1. Transcripción P1	639
	4.2. Transcripción P2	641
	4.3. Transcripción L1	645
	4.4. Transcripción L2	647
Anexo 5	Cuestionarios para profesorado y usuarios de <i>Facebook</i>	
	5.1. Cuestionario de expectativas	649
	5.2. Cuestionario de evaluación y primeras impresiones	651
Anexo 6	Cuestionarios para estudiantes	
	6.1. Cuestionario de expectativas	653
	6.2. Cuestionario de evaluación y primeras impresiones	655
Anexo 7	Resultados formación de impresiones	
	7.1. Formación de impresiones del profesorado	657
	7.2. Formación de impresiones de los estudiantes	669
	7.3. Formación de impresiones de los usuarios de <i>Facebook</i>	677
Anexo 8	Correlaciones de los resultados del profesorado	679
Anexo 9	Correlaciones de los resultados de los estudiantes	689
Agradecimientos		700

INTRODUCCIÓN

Introducción

La formación de impresiones es un proceso presente en cualquier ámbito de la vida cotidiana, en el que las expectativas del sujeto resultan determinantes a la hora de emitir un juicio sobre la persona o el objeto que se ve sometido a tal escrutinio. Sin ir más lejos, la tesis doctoral que tiene entre sus manos puede que cumpla, en mayor o menor medida, con lo que usted espera de un trabajo académico de estas características realizado en el contexto universitario español, tanto en lo que al contenido se refiere como también en todo lo relacionado con el continente. Puede corresponderse –o no– con la idea que tiene sobre las características de una tesis desarrollada en España, idea que suele estar influida por las convenciones académicas de cada país. Esos factores, que el lector suele procesar de manera inconsciente, pueden afectar positiva o negativamente –en función de sus preferencias– a la opinión que se va formando sobre el trabajo y, probablemente, influirán en el resultado final de su evaluación.

Las primeras impresiones parecen revelarse como un elemento muy importante en cualquier proceso evaluativo (Kimble et al. 2002, Curhan & Pentland 2007) y, por tanto, podrían tener especial relevancia en el campo de la calidad de la interpretación simultánea. Riccardi (2002: 116) sugería que la interpretación era algo efímero, que lo único duradero era la impresión que ésta había suscitado en el público. Por eso, la impresión que hayan causado el intérprete y su trabajo podrían tener una repercusión mayor de la que cabría suponer en un principio, puesto que tanto los usuarios de este servicio como otros agentes que intervienen en el proceso podrían valorar el trabajo del intérprete a partir de la primera opinión que se han formado sobre él, en detrimento de elementos más objetivos sobre los que fundamentar dicha valoración. Collados Aís et al. (2003: 39) ya advertían de que incluso los factores que, en principio, pueden parecer irrelevantes para la evaluación de la calidad que realiza el usuario se deben tener en cuenta en la interpretación.

La investigación sobre calidad de la interpretación podría considerarse una de las líneas más prolíferas y cohesionadas en el ámbito de la Interpretación, no sólo por

el gran número de trabajos que se han venido realizando desde mediados de la década de los ochenta, sino también por la continuidad con la que éstos se han llevado a cabo (Gile 2000: 305). Pese a ello, no se ha alcanzado un acuerdo acerca de una definición concreta del concepto 'calidad' y son muchas las variables que se deben tener en cuenta para su clarificación. Por tanto, se continúa buscando una definición válida de la noción, que permita su descomposición en parámetros y el análisis de la importancia relativa de cada uno de ellos en el proceso evaluativo.

En opinión de Moser (1996: 146), la calidad de una interpretación puede medirse de dos maneras, que podrían considerarse complementarias: desde el punto de vista de los intérpretes y desde el punto de vista de los usuarios. Estos últimos efectúan la evaluación en función de sus juicios, necesidades y expectativas. Los juicios sobre el intérprete y la interpretación están condicionados por las necesidades y expectativas que tiene el usuario con respecto a este tipo de servicios y es ahí donde pretendemos realizar nuestra contribución a la investigación sobre calidad en interpretación simultánea a partir del análisis del proceso de formación de impresiones en este contexto.

Antecedentes

Esta tesis tiene su origen en nuestro trabajo de investigación tutelada *La incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad en interpretación simultánea: estudio piloto* (García Becerra 2006), que tenía como objetivo realizar un primer análisis de la incidencia que las impresiones que los usuarios se formaban sobre un intérprete ejercían sobre la evaluación que realizaban de su trabajo. Para ello, varios sujetos divididos en dos grupos escucharon las mismas interpretaciones en órdenes distintos. Así, pretendíamos comprobar si el orden de escucha afectaba a la impresión formada sobre el intérprete y ésta, a su vez, incidía en la valoración que realizaban de esas interpretaciones. Ese estudio piloto nos sirvió, entre otras cosas, para testar una posible metodología de trabajo, que hemos tratado de refinar para el desarrollo de la presente investigación a través de la realización de otros estudios preliminares (cf. capítulo 4).

A partir de esta experiencia anterior, decidimos realizar modificaciones en el planteamiento del proyecto con respecto a varios aspectos. En primer lugar, nos pareció oportuno reducir el número de interpretaciones simultáneas a las cuatro que eran objeto de estudio. En segundo lugar, resolvimos incrementar el número de variaciones en el orden de escucha de las interpretaciones, de forma que todas ocupasen en algún momento el primer lugar de la secuencia. Por último, creímos conveniente reducir el número de cuestionarios, así como modificar su diseño, siguiendo la simplificación propuesta por Gile (1990), para tratar de adaptarlo al nivel de conocimiento sobre el tema con el que cuentan los usuarios, y combinar métodos de distribución de la encuesta, entre otros, Internet. De esta manera, incorporamos una serie de objetivos metodológicos al trabajo que aquí presentamos y que especificaremos en la presentación del diseño de la investigación (cf. capítulo 5).

Motivación

Nuestro interés por este tema surgió a partir de una experiencia personal con la evaluación de la interpretación, en la que tomamos conciencia de que existía un elemento que estaba afectando a las valoraciones que realizábamos sobre los intérpretes y su trabajo: la impresión que nos habíamos formado sobre el profesional. Por eso, nos pareció interesante iniciar el análisis de la posible incidencia que las primeras impresiones tendrían en la evaluación de la calidad de la interpretación que realizan los usuarios de este servicio a partir de los posibles elementos que las configuraban.

Otra de las motivaciones del presente estudio tiene que ver con que la mayoría de los trabajos empíricos de calidad realizados hasta la fecha hayan recurrido a la encuesta como instrumento de investigación (cf. capítulo 2). Esto ha despertado nuestra curiosidad en torno a dos aspectos metodológicos: el diseño del cuestionario y el método de administración. Por una parte, el hecho de que los investigadores hayan tratado de ponderar la importancia de los distintos componentes de la calidad, desde el punto de vista del usuario, a partir de un catálogo de parámetros surgido de su propia introspección (Kurz 1989, 1993, Mack & Cattaruzza 1995, Collados Aís

1998, entre otros) –sin una definición clara de los mismos (Pradas Macías 2003)– nos ha llevado a preguntarnos las razones de esa propuesta y por qué optaron precisamente por esa formulación de los criterios y no por otra que podría resultar más sencilla para los usuarios. Teniendo en cuenta que, desde esta perspectiva, la calidad se mediría en función del éxito de la interpretación (Collados Aís 1998, Kurz 2003), cabría preguntarse si los sujetos plantearían sus expectativas recurriendo a esos mismos conceptos. Por otra parte, aunque tradicionalmente la encuesta se ha administrado durante la celebración de un evento o en un encuentro personal, la penetración de Internet en la sociedad ha ampliado las posibilidades de difusión de la encuesta (cf. capítulo 3) y así lo han demostrado los trabajos de Chiaro y Nocella (2004) y Zwischenberger y Pöchhacker (2010) en el campo que nos ocupa. Esto nos ha llevado a cuestionarnos si estos nuevos medios podrían sustituir a los anteriores o presentan algún inconveniente que puede menoscabar la calidad de la investigación. De ahí la comparación de métodos de administración que hemos llevado a cabo durante los estudios preliminares y en el estudio principal de esta tesis.

Como señalábamos al principio, existen muchos elementos que pueden afectar a la calidad de la interpretación, por eso este trabajo pretende analizar posibles factores que desempeñan un papel importante a la hora de evaluar la prestación del intérprete y que intervienen en el proceso de formación de impresiones en este contexto, al tiempo que contempla también un planteamiento metodológico que nos permita extraer conclusiones acerca del diseño y el desarrollo de la encuesta en el ámbito de la calidad en Interpretación.

Objetivos

El objetivo fundamental de este estudio ha sido ahondar en la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad, así como examinar las posibilidades metodológicas de la investigación (cf. capítulo 5). En este sentido, hemos abordado el presente trabajo con la intención de analizar tres aspectos fundamentales de la metodología: el instrumento de medida, esto es, el cuestionario,

su método de administración y la consecución de los sujetos necesarios para poder efectuar el estudio.

Por tanto, emprendimos esta investigación con la intención de comprobar si realmente los juicios que los usuarios se forman sobre un intérprete afectan a su valoración de la interpretación y si la vía experimental propuesta sirve para analizar el efecto de esas primeras impresiones. A fin de constatar nuestras hipótesis de partida, diseñamos un experimento con el que pretendíamos analizar el efecto que ejercen las impresiones sobre la percepción de la calidad de tres tipos de sujetos –profesorado universitario, estudiantes de Traducción e Interpretación y usuarios de redes sociales–, así como examinar los aspectos metodológicos de la investigación. Por último, incorporamos el análisis observacional a través de la utilización de una técnica de investigación social –los grupos de discusión–, que ya había empleado Collados Aís (2008) y que nos pareció pertinente para tratar de explorar las opiniones y reacciones sobre el tema de usuarios, docentes y estudiantes de Traducción e Interpretación.

La elección de tres tipos de sujetos se basó en la necesidad de contemplar distintos perfiles de usuarios de interpretación y en la viabilidad de analizar la posible influencia del conocimiento de la profesión en los resultados de la investigación. Así, decidimos sondear al profesorado universitario en su papel como usuarios potenciales de este servicio a través de una encuesta electrónica, realizamos la comparación de dos métodos de administración (Internet y presencial) entre los estudiantes de Traducción e Interpretación y examinamos las ventajas de un posible medio de difusión del cuestionario –las redes sociales–. Considerando que el ciberespacio parece ser el futuro de la investigación mediante sondeo (cf. capítulo 3), nos pareció interesante indagar en las posibilidades que ofrecen estos sitios *web* para el desarrollo de este tipo de estudios.

Estructura

El presente trabajo se divide en dos partes: una teórica y otra empírica. La primera parte establece la base teórica del proyecto en función de tres ámbitos de estudio: la formación de impresiones, la calidad en Interpretación y los métodos de

administración de la encuesta. El capítulo 1 aborda los aspectos más relevantes del proceso de formación de impresiones y su investigación, así como la exposición de aquellos elementos que podrían adquirir especial importancia en el ámbito de la interpretación simultánea, a partir del análisis de trabajos realizados en disciplinas tales como Psicología Social, Psicología Cognitiva, Sociología, Comunicación y Marketing, entre otras. En el capítulo 2 realizamos un repaso de la evolución de la investigación en Interpretación con la intención de contextualizar el presente trabajo, para, a continuación, introducirnos en el ámbito de la Calidad y revisar algunos de los estudios empíricos más significativos. Por último, en el capítulo 3 presentamos una clasificación de los métodos de administración de la encuesta, para analizar las ventajas y los inconvenientes de los medios de difusión que se han utilizado con mayor frecuencia en los trabajos de Calidad (encuentro personal e Internet) y los elementos más relevantes en la metodología de la encuesta. Este capítulo incluye, además, información sobre la penetración de Internet en España y una breve introducción del estado de la cuestión en el campo de la Calidad en Interpretación.

La segunda parte está dedicada al estudio empírico del trabajo. En los capítulos 4 y 5 presentamos los estudios preliminares y el diseño del estudio principal. En ellos se exponen, además de los aspectos relacionados con el planteamiento de la investigación, los resultados de los estudios preliminares que nos permitieron refinar el diseño general del trabajo y la metodología aplicada durante su ejecución, así como la secuencia de estudio y la información relativa a los sujetos participantes.

Para la presentación del estudio principal, hemos optado por una división en función del tipo de sujetos: profesorado universitario (cf. capítulo 6), estudiantes de Traducción e Interpretación (cf. capítulo 7) y usuarios de *Facebook* (cf. capítulo 8). Así, presentaremos de manera independiente las distintas fases del trabajo, que tendrán como hilo conductor el objetivo último de nuestra investigación. Cada capítulo está dedicado, pues, a un grupo de sujetos y recoge, de manera específica, los objetivos e hipótesis de trabajo, los resultados y su discusión, así como las

conclusiones relativas a esa parte de la investigación. Finalmente, el capítulo 9 contempla una discusión general a partir del análisis comparativo de los resultados obtenidos con los tres grupos de sujetos, y presenta las conclusiones finales de la investigación para cerrar el trabajo con la propuesta de posibles vías futuras de estudio.

Por último, se presentan la bibliografía y los anexos, en los que se incluyen los cuestionarios utilizados en las distintas fases de la investigación, el guión de los grupos de discusión, la transcripción de las interpretaciones de estudio y una relación exhaustiva de algunos de los resultados obtenidos sobre primeras impresiones y evaluación.

Con esta investigación, nos gustaría contribuir, por una parte, al análisis del proceso evaluativo de los usuarios con la inclusión de un elemento que hasta ahora no se había tenido en cuenta en la investigación y que podría afectar a la percepción de la calidad, y, por otra parte, a una reflexión metodológica sobre los instrumentos de estudio y su administración.

I. PRIMERAS IMPRESIONES

1. Introducción
2. Investigación sobre formación de impresiones
 - 2.1. Perspectiva histórica
 - 2.2. Modelos de formación de impresiones
 - 2.2.1. Percepción social y formación de impresiones
 - 2.2.1.1. La integración de la información
 - 2.2.1.2. El proceso de formación de impresiones
 - 2.2.1.3. La activación de esquemas y estereotipos
 - 2.2.1.4. El papel de la memoria
 - 2.2.1.5. El efecto del orden
 - 2.2.2. Dimensiones universales
 - 2.3. Repercusión de la comunicación no verbal en la formación de impresiones
 - 2.4. Metodología experimental sobre formación de impresiones
3. Conclusiones

Capítulo 1. Primeras impresiones

1. Introducción

Hasta la fecha, no tenemos conocimiento de ningún trabajo sobre primeras impresiones en el campo de la interpretación simultánea. Pero éste sí ha sido objeto de estudio en otras disciplinas tales como Marketing, Derecho, Publicidad, Medicina, Recursos Humanos o Comunicación, aunque fundamentalmente ha sido en Psicología donde ha recibido mayor atención, puesto que es uno de los procesos esenciales en el ámbito de la percepción social. Mientras que el objetivo de los trabajos que se han desarrollado en otros campos consiste, principalmente, en comprobar el efecto de las primeras impresiones en una situación concreta; la Psicología se encarga de estudiar, en primer lugar, los mecanismos cognitivos que entran en juego para la formación de esas impresiones y, en segundo lugar, sus características y repercusión en distintas situaciones sociales. Por tanto, centraremos la revisión del estado de la cuestión sobre esta materia en los trabajos desarrollados en el marco de esta disciplina, puesto que serán los que nos aporten la información más relevante para el objetivo de la presente investigación.

La primera idea que una persona se forma sobre otra es fundamental para el desarrollo de la interacción social. Esa primera impresión determina en gran medida el curso de la relación y de los juicios que el sujeto realiza acerca de los demás. Las personas tienden a formarse rápidamente una impresión sobre otros. Para ello no necesitan mucha información, tan sólo que sea de fácil acceso: la voz, la apariencia, el sexo o la edad parecen ser elementos muy relevantes en este proceso (Gonzalez 2000). Basta un breve encuentro para que se infieran conclusiones sobre los sujetos que participan en él. En el ámbito de la comunicación interpersonal, ya se ha constatado que la voz desempeña un papel relevante en los procesos de formación de impresiones. La percepción del atractivo vocal puede determinar la personalidad que la audiencia atribuye a los hablantes, pese a que los receptores realizan estas inferencias de manera inconsciente (Zuckerman & Miyake 1993).

Así, la formación de impresiones parece adquirir especial importancia en el ámbito de la Interpretación, ya que podría convertirse en un factor determinante para el desarrollo de la profesión de un intérprete. El único contacto que se establece entre éste y el usuario se produce a través de los auriculares que le llevan el sonido de su voz y lo que ésta les transmite. Por tanto, el efecto de esa primera interpretación puede tener más repercusión de lo que pudiera parecer en un principio. Del mismo modo que, en la vida diaria, la apariencia y las primeras palabras que se intercambian con una persona conforman una primera impresión de la misma (que suele mantenerse si no se dispone de otra oportunidad para conocerla más a fondo), los elementos formales de una interpretación desempeñan un papel importante en la red de opiniones que se conforman los usuarios sobre el intérprete. Por eso nos interesa analizar su percepción y la medida en que los juicios que elaboran durante la escucha de una interpretación influyen en la evaluación de la calidad de la misma.

El caso de la interpretación simultánea puede ofrecer un contexto único para el estudio de la formación de impresiones por dos motivos. Por una parte, se trata de una situación comunicativa en la que convergen dos primeras impresiones: la que se forma el intérprete sobre el orador y la que, a su vez, se crean los usuarios sobre el intérprete. Así, este profesional se convierte en filtro de las opiniones de la audiencia sobre el emisor original del discurso, pero el juicio que los receptores realicen sobre él estará también condicionado por las características y decisiones del orador. Por otra parte, la presencia de dos emisores del mensaje –orador e intérprete– aporta a esta situación comunicativa un carácter peculiar, ya que las características vocales del intérprete pueden identificarse –o no– con la imagen del orador, lo que podría influir en la percepción de ambos por parte de los usuarios.

A continuación, expondremos de forma somera algunos de los aspectos más relevantes de las investigaciones realizadas sobre esta materia en el campo de la Psicología. En el caso de las otras disciplinas, hemos incluido sus trabajos en el apartado sobre comunicación no verbal, ya que su interés radica en las inferencias que podemos realizar a partir de los resultados obtenidos –en los que se le atribuye

un papel esencial a este tipo de comunicación– de posibles elementos que puedan ser relevantes para el desarrollo de nuestro análisis en el ámbito de la Interpretación. Por último, referimos algunos de los estudios experimentales más destacados que se han realizado sobre la formación de primeras impresiones y que han servido de inspiración para el diseño experimental de nuestro trabajo.

2. Investigación sobre formación de impresiones

2.1. Perspectiva histórica

La investigación sobre primeras impresiones ha sido un campo científico muy activo en la última mitad del siglo XX. En opinión de Hamilton, Katz y Leirer (1980), se pueden diferenciar con claridad tres etapas en la investigación. La primera se inició con la publicación del estudio de Solomon E. Asch en 1946, que sentó la base de los trabajos que se realizaron en los años posteriores (p.ej. Kelley 1950, Pepitone & Hayden 1955, Luchins 1957), y se prolongó hasta finales de los años cincuenta. Estos trabajos pioneros se centraron en la realización de experimentos que analizaron factores tales como el ‘*warm-cold effect*’, es decir, la influencia que la preactivación de un determinado tipo de característica puede ejercer en la impresión que se forma el sujeto, el efecto del orden de presentación de la información sobre la impresión formada, el uso inconsciente de la información en la configuración de esas primeras impresiones y la integración de la información que puede resultar contradictoria para la impresión en ciernes. Sin embargo, la metodología planteada en esta primera etapa resultó ser limitada y a principios de la década de los sesenta, Anderson (1962) inauguró el segundo período con la propuesta de una nueva perspectiva basada en modelos algebraicos de la integración de información en la configuración de una impresión (Weinberger, Berger & Hanna 2004). Los trabajos de este investigador (Anderson 1962, 1968, 1971, 1974) marcaron los objetivos de esta segunda etapa, que se extendió hasta finales de los años setenta. Los autores de esta época trataron de indagar en la manera en que los sujetos integraban los distintos estímulos durante la formación de una opinión sobre otras personas y, a partir del modelo de Anderson, se fueron creando otros que, en

combinación con los efectos del orden de presentación de la información, fueron desarrollando este campo de estudio.

Cabe señalar que el interés principal de los trabajos realizados durante las décadas de los años sesenta y setenta residía no tanto en la naturaleza de las impresiones y su desarrollo, como en la evaluación de los modelos de integración de la información. El trabajo de Asch (1946) proporcionó una metodología adecuada para valorar dichos modelos y, pese a que existe una creencia generalizada de que los enfoques de Asch y Anderson son contradictorios, en realidad, sólo sus objetos de estudio son distintos: el trabajo del primero sirvió para testar los modelos algebraicos propuestos en la segunda corriente de investigación (Hamilton, Katz & Leirer 1980: 122).

La tercera etapa comenzó con la década de los ochenta y supuso una vuelta a la investigación de los procesos cognitivos que subyacen en el desarrollo de una impresión sobre otra persona (p.ej. Hastie & Carlston 1980, Ostrom et al. 1980, Brewer 1988), pero, a diferencia del primer período, en lugar de centrarse en los principios de la observación de la conducta, esta nueva fase se basó en los avances realizados en el campo de la Psicología Cognitiva; por lo que se abordaron temas relacionados con la memoria o el tiempo de reacción, por ejemplo. Esta década fue especialmente significativa, puesto que los marcos teóricos más relevantes sobre las inferencias en el ámbito de la interacción social se desarrollaron en el transcurso de la misma. Entre ellos, cabe destacar la Teoría de la integración de la información (Anderson 1981), el enfoque heurístico del juicio humano (Nisbett & Ross 1980) y la perspectiva del procesamiento de la información (Wyer & Carlston 1979, Wyer & Srull 1980). Esta tercera etapa supuso un retorno a la investigación de los procesos cognitivos presentes en el desarrollo de las impresiones sobre otros (Asch 1946), pero tomando como punto de partida los descubrimientos que se habían realizado en los estudios de Psicología Cognitiva (Hamilton, Katz & Leirer 1980: 122).

En los últimos años, la investigación sobre percepción social y formación de impresiones se ha centrado en el estudio de las dos dimensiones universales, que, en

opinión de muchos autores (Peeters 1992, Phalet & Poppe 1997, Judd et al. 2005, Fiske, Cuddy & Glick 2007, Cuddy, Fiske & Glick 2008), subyacen en este tipo de procesos. Según el estudio, estas dimensiones han recibido distintos nombres: por ejemplo, *communion* vs. *agency* (Abele & Wojciszke 2007 apud Abele et al. 2008), *warmth* vs. *competence* (Judd et al. 2005, Fiske, Cuddy & Glick 2007), *expressiveness* vs. *instrumentality* (Spence & Helmreich 1980), *social desirability* vs. *social utility* (Dubois & Beauvois 2005 apud Abele et al. 2008), *morality* vs. *competence* (Wojciszke, Bazinska & Jaworski 1998). Sea cual sea la nomenclatura, la primera dimensión (i.e. *warmth*, *expressiveness*, etc.) estaría compuesta por rasgos relacionados con la parte emocional, entre los que se incluirían aspectos – positivos y negativos– referentes a la cordialidad, la amabilidad, la honestidad y la bondad del sujeto; la segunda (i.e. *competence*, *instrumentality*, etc.) estaría formada por rasgos relacionados con la parte intelectual, entre los que se incluirían aspectos relativos a la competencia, la asertividad, la ambición y la inteligencia del sujeto. Según esta tendencia de investigación, los atributos sociales se dividen en dos grupos constituidos por los rasgos que se agrupan en una o ambas dimensiones y el proceso de formación de impresiones se fundamenta en la evaluación de los elementos que las componen.

2.2. Modelos de formación de impresiones

En uno de los primeros estudios llevados a cabo en este campo, Asch (1946) señalaba que la capacidad para formarse una impresión sobre otra persona es innata a cualquier ser humano y una condición previa a la interacción. Por tanto, se trata de un elemento que se debe tener en cuenta en toda situación social. Las primeras teorías sobre la formación de impresiones (Asch 1946, Anderson 1965) coinciden en conceptualizar el proceso de percepción como la formación de una impresión a partir de la información que extrae el sujeto de los estímulos recibidos. Estos primeros estudiosos no contemplaban, en su planteamiento del proceso, los posibles límites de la capacidad cognitiva del perceptor. Asumían que cuando éste percibía por primera vez a otra persona, creaba una especie de compartimento mental para almacenar toda la información sobre ese nuevo individuo. Así, el sujeto iría

integrando sobre la marcha las unidades informativas que obtendría a partir de la interacción con esa otra persona en la información previamente adquirida, lo que le permitiría formar o modificar una impresión. Sin embargo, estudios más recientes (Hamilton 1981, Burnstein & Schul 1982, Asch & Zuckier 1984) subrayaron la importancia de la interacción entre los nuevos estímulos y el conocimiento adquirido con anterioridad (los esquemas o categorías con los que cuenta la persona) en la formación de la impresión, lo que pondría de manifiesto la importancia de factores tales como el orden de presentación de la información, la memoria, las características de los estímulos y los esquemas con los que cuenta el perceptor para el análisis de la formación de primeras impresiones. Pero antes de introducirnos en aspectos más concretos del proceso, nos parece oportuno contextualizar el tema en el ámbito de la percepción social.

2.2.1. Percepción social y formación de impresiones

La formación de impresiones es un proceso intrínseco a la percepción social, puesto que se trata del desarrollo de una opinión a partir de la información disponible en la interacción que tiene lugar entre dos o más sujetos. Uno de los aspectos más relevantes en el análisis de cualquier comportamiento es el proceso de captación de los estímulos del ambiente. En el campo que nos ocupa, estos estímulos suelen ser otras personas y su conducta. En la percepción social entran en juego aspectos tales como la organización de la información, la selección de la misma, el carácter subjetivo del perceptor, la búsqueda de elementos que se repiten, y la interpretación del estímulo. Existen ciertos rasgos característicos de esta actividad: a) los sujetos actúan como agentes causales, que ejercen un control sobre la información que presentan de sí mismos de acuerdo con sus objetivos e intereses; b) el perceptor realiza una serie de inferencias acerca de los sentimientos o actitudes de la persona percibida en base a sus propias experiencias; c) se trata de un proceso dinámico, en el que las expectativas y la conducta del perceptor pueden afectar al comportamiento del emisor (cf. Moya 1994).

Cuando un individuo entra en contacto, por primera vez, con otras personas se inicia el proceso de formación de impresiones. A partir de la observación del comportamiento del otro, el sujeto realiza inferencias que fundamentan los juicios sobre los rasgos de su personalidad: el perceptor decide si la otra persona es agradable, inteligente, insegura, aburrida o arrogante en función de los estímulos recibidos. Para poder obtener una impresión general de la personalidad de los demás, el sujeto integra la información sobre la situación y el comportamiento observado (Brown 1986, Jones 1990). El acceso limitado a la información sobre la situación o sobre la otra persona no es impedimento para la realización de juicios evaluativos por parte del perceptor (Wood 1993).

Los sujetos realizan estos juicios porque cuentan con asociaciones preconcebidas de rasgos de personalidad y comportamientos (Brown 1986, Fiske & Taylor 1991). Las características positivas suelen asociarse entre sí; al igual que los rasgos negativos tienden a relacionarse con otras características negativas. Es decir, cuando se atribuyen rasgos positivos a alguien, es más probable que se le asignen otros rasgos positivos a la hora de completar la impresión que se está formando, y lo mismo ocurriría con la observación de aspectos negativos. Wood (1993) sugiere que una vez que se han atribuido rasgos positivos, es probable que, de manera intuitiva, se complete la impresión general sobre ese sujeto con la atribución de otros rasgos positivos. En este sentido, las asociaciones que ya existen en la mente del perceptor entre características y comportamientos –los denominados esquemas o categorías– desempeñan un papel fundamental en la interacción (Fiske & Taylor 1991). Pero esto no significa que no sea factible incluir atributos que parecen no encajar en la inferencia inicial. Asch y Zuckier (1984) demostraron que es posible la integración de información que, en principio, no se correspondería con la impresión original, ya que el ser humano dispone de distintas estrategias para superar esa aparente contradicción. Es más, Brown (1986) señala que cuanto más se interacciona con una persona, más se puede refinar y desarrollar la primera impresión que se ha formado sobre ella.

En la formación de primeras impresiones están involucrados, principalmente, dos factores: en primer lugar, la información disponible, directa o indirectamente, como pueden ser la apariencia física (Jones 1990), el comportamiento del sujeto o los rasgos de su personalidad (Anderson 1981), así como otros aspectos que surgen de la interacción social –i.e. la comunicación no verbal–; y, en segundo lugar, el uso del lenguaje, por ejemplo, los marcadores sociales del discurso (Scherer 1979) o la elaboración del mismo (Wyer, Swan & Gruenfeld 1995). Una vez recopilados todos los datos sobre el sujeto, entran en juego una serie de estrategias que también influyen en el proceso de formación de impresiones (Fiske & Taylor 1991). Entre estas estrategias cognitivas, podemos mencionar el desarrollo de esquemas (Cantor & Mischel 1977) y estereotipos (Fiske & Taylor 1991, Snyder & Klein 2005) y la memoria (Wyer & Srull 1989), así como otros mecanismos que, de una manera u otra, influyen en el desarrollo de la interacción social (Hancock & Dunham 2001).

Son muchas las posibles claves observables durante el proceso de la percepción social, sin embargo, el comportamiento de una persona parece ser el factor principal en el que se fundamenta la formación de una impresión, puesto que el perceptor tiende a asociar la conducta del sujeto percibido a determinados rasgos de personalidad o actitudes. Serán los estímulos más notorios los que posiblemente atraigan la atención del receptor y formen la base para esas primeras impresiones (cf. Hetz Rudloff 2007), aunque el sujeto ha de valerse de determinadas estrategias para su configuración.

Una de estas estrategias sería el uso de heurísticos, que puede explicarse debido a una carencia informativa por parte del perceptor durante el proceso de percepción social. Así, el sujeto se apoya en la conducta de la otra persona para realizar la atribución. De este modo, los perceptores categorizan, en primer lugar, la conducta, después, al actor y, por último, realizan ciertas correcciones basadas en factores situacionales, haciendo uso de las estrategias heurísticas (Leyens et al. 1998: 145). Dentro de éstas, cabría destacar la teoría de esquemas, que se basa en la contextualización del proceso atribucional. Así, el esquema activado, las metas o motivaciones del perceptor y la atención que presta a la información son

determinantes en la formación de una impresión (ibidem: 147), debido al uso de patrones de asociaciones almacenadas, que permiten relacionar ciertas actitudes y características con determinados rasgos. Los esquemas son, pues, estructuras de conocimiento relacionadas con el ambiente (Hastie 1981), formadas a partir de experiencias previas, que influyen en los juicios que tienen lugar durante la interacción social. Así, constituyen el marco de referencia a través del que se realiza la evaluación de la información más reciente (Kimble et al. 2002: 75). Por su parte, Fiske y Neuberg (1990) propusieron otro modelo fundamentado en los estereotipos. Según estos autores, la formación de impresiones no es posible sin que se activen de manera automática las características de las categorías en las que encajaría esa persona. Si la información recibida se corresponde con la categoría activada, el sujeto realizará atribuciones e inferencias basadas en su conocimiento social.

Por otra parte, en opinión de Nisbett y Ross (1980), la memoria es la responsable principal del impacto que la información relevante de una interacción produce en las inferencias. Estos estímulos se almacenan mejor y, por tanto, se recuperan más fácilmente. Leyens et al. (1998) apoyan la idea del papel fundamental de la memoria en la formación de impresiones. Estos autores sostienen que “la representación de una persona es producto de una demanda concreta de síntesis informativa y, por tanto, las informaciones que se activan lo hacen en respuesta a una demanda. Cada unidad puede dar lugar a muchos conceptos dependiendo de las pautas de activación que se producen en un momento concreto” (ibidem: 156). Será la propia situación la que determine la pertinencia de los estímulos activados, y la combinación con las inferencias realizadas por el perceptor la que conforme la impresión. Esto subraya la importancia del rol que desempeña la accesibilidad a la información en el desarrollo de la percepción social. La interpretación de una misma señal puede variar en función de la activación de la información almacenada. Es decir, la facilidad con la que se recupera una representación cognitiva influirá en la inferencia que se realice de los aspectos observados. La accesibilidad es, por tanto, determinante para la automaticidad con la que se recupera la información que guiará la interpretación de un estímulo. Entre los factores que intervienen en el acceso a una información se encuentran las expectativas, la motivación, el estado de

ánimo de los actores, el contexto, la recencia¹ y la frecuencia de aparición de la información (cf. Smith & Mackie 1995).

Por su parte, las expectativas constituyen una anticipación del resultado de la interacción social y determinan el desarrollo de lo que realmente ocurre (Kelley 1950). La motivación, por su parte, refleja el deseo del perceptor, lo que produce la activación de una información concreta relacionada con esas metas, afectando así a la representación cognitiva que se realiza de la conducta de otros (Fiske & Taylor 1991). Por último, un estado de ánimo positivo o negativo tiene un impacto en la interpretación del comportamiento de los sujetos en la situación social y, en consecuencia, en sus reacciones frente a los demás. De igual forma, el contexto constituye un elemento fundamental en la desambiguación de conductas (Torpe 1986). Con frecuencia, la situación en la que se produce este tipo de comportamientos ayuda a su interpretación gracias a los estímulos presentes que colaboran en la activación de la información pertinente.

Como hemos visto, son muchos los elementos que pueden determinar la manera en que se procesa la información y los juicios resultantes de la interacción social. Por una parte, los procesos cognitivos que entran en juego son un fiel reflejo de las aspiraciones sociales que el receptor pretende satisfacer (Chen, Schechter & Chaiken 1996: 262). Por otra parte, las expectativas pueden desempeñar un papel importante en la interacción al determinar las actuaciones de todos los actores sociales presentes, que pretenden la realización de las mismas (Snyder & Klein 2005). Pero, sin duda, el modo en que los individuos construyen una imagen de sí mismos y de otros, así como la generalización de las características individuales en estereotipos son dos de las herramientas cognitivas más importantes que se emplean en las relaciones sociales (ibidem: 6).

Por tanto, la formación de primeras impresiones se fundamenta en la percepción social, que involucra diversos esfuerzos para establecer una concepción global de las otras personas. En la primera toma de contacto, los sujetos tratan de combinar

¹ Efecto que se produce cuando los estímulos más recientes adquieren mayor importancia en el proceso o se recuperan más fácilmente.

toda la información disponible para elaborar una impresión general consistente, que parece adquirir gran importancia en la interacción, tal y como sugiere también la evidencia empírica (cf. Hetz Rudloff 2007). Estas primeras impresiones serán determinantes en la relación que se establezca entre los sujetos, y no son fácilmente modificables, aún cuando exista información posterior contraria a esa inferencia (Nisbett & Wilson 1997).

En resumen, podemos entender la formación de impresiones como el proceso por el que se establecen inferencias sobre la persona observada a partir de la información disponible, y en el que las expectativas, las experiencias anteriores, los esquemas y estereotipos, así como los objetivos del perceptor desempeñan un papel fundamental en el procesamiento de la información y, en consecuencia, en los juicios resultantes (cf. Chen, Shechter & Chaiken 1996). Su relevancia se ha puesto de manifiesto en diversas investigaciones en las que se ha constatado que las impresiones formadas a partir de una breve interacción pueden predecir con bastante exactitud las evaluaciones subsiguientes efectuadas por los sujetos perceptores (Curhan & Pentland 2007).

2.2.1.1. La integración de la información

La formación de impresiones suele definirse como la integración de la información que se va obteniendo sobre otras personas en las categorías que se han ido estableciendo a partir de interacciones anteriores que han tenido lugar a lo largo de la vida social del sujeto (Fiske & Neuberg 1990), con el fin de crear una opinión sobre ellas. Ostrom, Pryor y Simpson (1981) manifestaron la necesidad de organizar la información social en el momento de su recepción, y subrayaron la importancia de esta clasificación en la formación de impresiones, puesto que la manera en la que un sujeto almacena esa información incide en sus decisiones y actitudes hacia los demás, así como en los datos que recuperará en su próxima interacción con esa persona.

En lo que al procesamiento de la información se refiere, Anderson (1981) propone un modelo de integración de la información en el que sugiere que cada parte de

información recibe una valoración positiva, negativa o neutral por parte del perceptor y una atribución de su importancia relativa de cara al juicio en cuestión. Por tanto, las impresiones se basan en partes individuales de información y en la evaluación que de ellas se realiza. Esto parece indicar que la primera impresión puede cambiar conforme se va obteniendo información. No obstante, las primeras impresiones pueden ser importantísimas si constituyen la única información de la que dispone un sujeto.

Las impresiones tienen un componente evaluativo, ya que prácticamente todos los atributos con los que se puede definir a un sujeto cuentan con un polo negativo y un polo positivo. Por tanto, la valencia que se le asigne a dicho atributo será fundamental en la percepción social. Thorndike (1920) fue el primero en observar el denominado ‘efecto halo’, que se derivaba de la tendencia que tienen los sujetos a conceptualizar a otras personas en términos de ‘bueno’ o ‘malo’, lo que lleva a que esta valoración se extienda en la atribución del resto de características. La mayor parte de las propuestas teóricas sobre el proceso de formación de impresiones se fundamenta en la valencia que los perceptores atribuyen a los rasgos observados y la manera en que la integran en la impresión global formada (Asch 1946, Anderson 1965, Srull & Wyer 1989). En su teoría sobre la formación de impresiones, Srull y Wyer (1989) afirman que, una vez que el perceptor se ha formado una impresión evaluativa sobre un sujeto, los juicios posteriores se basan en esa primera impresión.

Kimble et al. (2002: 76) sugieren que sin una primera impresión positiva, ni el receptor ni el juez buscarán más información. En este sentido, varias disciplinas han constatado el poder de las primeras impresiones y su efecto en la realización de valoraciones. Por ejemplo, en Marketing suelen denominar ‘efecto halo’ a la prevalencia a largo plazo de una primera impresión, que influye además en la evaluación de otros atributos (Weinberger, Berger & Hanna 2004). En la literatura sobre toma de decisiones y elaboración de juicios, este fenómeno suele denominarse ‘*cognitive confirmation bias*’ (Nisbett & Ross 1980), y se produce cuando los sujetos buscan sólo información que confirme su hipótesis inicial,

haciendo caso omiso de aquélla que no es compatible con esa conjetura. No se debe menospreciar, pues, el impacto de la sensación producida por una primera impresión, ya que las impresiones iniciales sobre un sujeto pueden provocar cambios en el comportamiento del observador y de la persona observada (Jones 1990). Si la impresión es una representación cognitiva coherente de un sujeto, parece probable que exista un sesgo evaluativo que influirá en la interacción.

Sirva de nuevo como ejemplo el trabajo pionero de Asch (1946), que se centró en el estudio de la ‘interacción dinámica’ existente entre los distintos estímulos (Hamilton, Katz & Leirer 1980: 122) y que reveló el efecto de primacía presente en las inferencias que se realizan sobre otros, es decir, la valoración de los primeros estímulos determina el proceso de formación de la impresión. El conocimiento actual de la cognición social sugiere como posible causa de este fenómeno la pérdida de atención que se produce cuando el sujeto considera como información adicional los estímulos que está recibiendo (Anderson 1973, Hetz Rudloff 2007, entre otros), que también estaría relacionada con la predisposición del sujeto.

En opinión de Baron y Byrne (1994), algunos de los factores que ejercen mayor influencia en la asignación de relevancia informativa por parte del perceptor son la fuente de información, la naturaleza positiva o negativa de la información –se tiende a prestar más atención a la información negativa–, el carácter inusual de los estímulos expuestos, y el orden secuencial de presentación de dicha información. Una vez procesado el estímulo, el perceptor realiza la atribución de los rasgos y características del sujeto a partir del procesamiento de la información recibida. Por tanto, el proceso atributivo comienza con la observación de una conducta y finaliza cuando el perceptor ha determinado la causa que la produjo (Heider 1944). Lakin (2006), por su parte, señala que la evaluación de los estímulos se produce de manera automática y, por tanto, la atribución tiene lugar de forma inconsciente. En su opinión, una de las fuentes de información que se emplea para la realización de estas inferencias es la comunicación no verbal, que ha demostrado ser un recurso válido para la extracción de conclusiones bastante acertadas sobre un sujeto (ibidem: 67).

2.2.1.2. El proceso de formación de primeras impresiones

En general, se tiende a analizar la formación de primeras impresiones a partir de su componente evaluativo, puesto que uno de los factores fundamentales que intervienen en ella son los gustos personales y la experiencia del sujeto que realiza la inferencia. Es evidente que, durante el desarrollo de las primeras impresiones, se elabora un juicio inicial acerca de la persona, pero no es el único aspecto que se ha de tener en cuenta en su estudio. Hamilton, Katz y Leirer (1980: 123) definen la ‘impresión’ como una representación cognitiva de otra persona. Señalan, además, que son muchos los procesos que intervienen en la formación de estas representaciones cognitivas: adquisición de la información sobre la otra persona, organización de la información, realización de inferencias, formación de imágenes y evaluación.

Como ya hemos visto, un sujeto puede obtener información sobre otra persona a través de diversos canales, pero sólo procesará aquella que llame su atención por cualquier motivo. La codificación de esta información se realiza a partir del conocimiento previo con el que cuenta el perceptor y se organiza en función de los esquemas y categorías ya almacenados. Esto será también un elemento muy importante en la realización de inferencias, puesto que el sujeto recurrirá a estos esquemas para completar la información que recibe y para desarrollar la impresión, que tendrá una influencia determinante en cualquier interacción posterior con la misma persona. En opinión de estos autores (*ibidem*), las imágenes podrían ser un factor inherente a la formación de impresiones, puesto que suelen desempeñar un papel relevante en la representación cognitiva de un individuo, y sugieren que sería necesario su estudio para averiguar sus implicaciones. Asimismo, la evaluación es un componente importante de las impresiones, ya que desde la primera toma de contacto con una persona, el perceptor se cuestiona si le gusta o no, es decir, elabora un juicio que se integra en la representación cognitiva que realiza de ella (*ibidem*: 123ff).

Se ha demostrado que es posible la formación de una primera impresión bastante precisa de los rasgos de personalidad de un individuo con un período de tiempo de

exposición relativamente corto (Ambady & Rosenthal 1992). Parece que las impresiones sobre otras personas están basadas en la información disponible durante los primeros segundos de la interacción (Bar, Neta & Linz 2006: 276). Sin embargo, la influencia de esta primera impresión se extiende a las interacciones posteriores, ya que los juicios sobre sujetos ya conocidos están siempre sesgados por las características atribuidas durante la primera toma de contacto (DiGirolamo & Hitzman 1997: 21). La familiaridad con un estímulo tiene como consecuencia la pérdida de atención (Sokolow 1963 apud DiGirolamo & Hitzman 1997) y, por tanto, se podría pensar que esa primera impresión es duradera.

En conclusión, no sólo la evaluación de la información recibida resulta de vital importancia para la formación de impresiones, sino también la estructura de esquemas con la que cuenta el perceptor y, en consecuencia, su memoria.

2.2.1.3. La activación de esquemas y estereotipos

Brewer (1988) afirma que la mera exposición a la persona percibida activa procesos de clasificación que ocurren de manera automática e inconsciente. El control consciente sobre el procesamiento de la información sólo es posible en etapas más tardías de la interacción social. Además, sugiere que las impresiones se fundamentan en un proceso activo de categorización en el que la información recibida sobre una persona se encuadra dentro de alguno de los esquemas de tipos de personas de los que se dispone. Esta categorización se realiza en función de la accesibilidad del esquema, de las pistas que ofrece el contexto y de los objetivos del sujeto perceptor.

Esta autora propone un modelo del proceso de formación de impresiones en el que los estímulos recibidos durante la primera interacción con una persona se integran en los esquemas de conocimiento con los que cuenta el perceptor. Así, representa dos posibles rutas o procesos por los que esta integración puede tener lugar: una en la que el perceptor no contaría con un esquema que se adaptase a la información percibida (impresión basada en la persona) y otra en la que durante la interacción se activa uno de los esquemas o categorías cognitivas del perceptor (impresión basada

en la categoría). La forma en la que esa nueva información se almacena en la memoria del sujeto dependerá de la ruta elegida.

En la Figura 1 podemos observar que con la presentación del estímulo se inicia de manera automática el proceso de identificación, que es común a cualquier situación de percepción social. Sin embargo, las siguientes etapas de procesamiento de la información vendrán determinadas por las decisiones que toma el perceptor de manera consciente. Esas fases se suceden de manera secuencial y sólo se activan cuando se ha completado la etapa inmediatamente anterior. Además, el perceptor sólo recurrirá a ellas si la situación requiere que se creen nuevas estructuras cognitivas o se modifiquen las ya existentes. Por tanto, la decisión de iniciar cualquiera de esas fases está determinada por las necesidades derivadas de la interacción y por los objetivos del sujeto perceptor. De no ser necesaria dicha activación, el proceso se detiene².

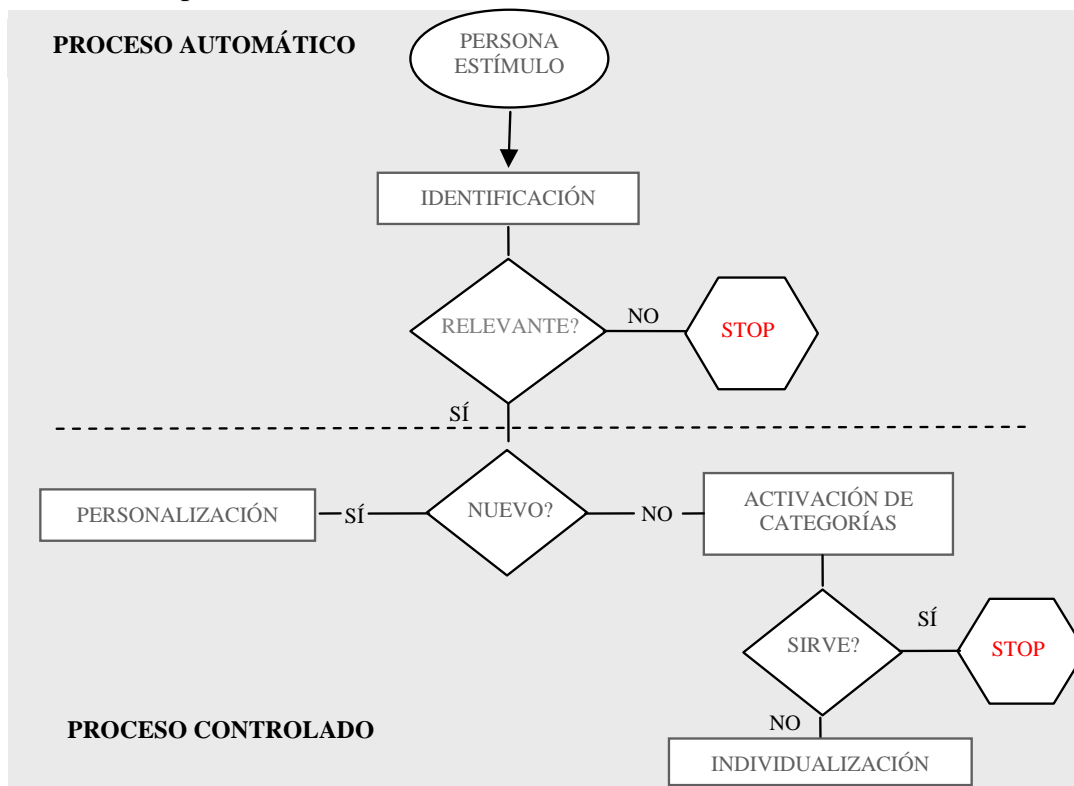


Figura 1³. Representación del modelo del proceso dual de formación de impresiones propuesto por Brewer (1988)⁴

² Se correspondería con las señales de STOP que aparecen en la Figura 1.

³ En la figura, los rectángulos representan fases del proceso de formación de impresiones y los diamantes las inferencias que realiza el sujeto durante el mismo.

Uno de los elementos que diferencia a ambas rutas es el nivel de abstracción o de generalidad en el que se detiene la codificación de la información. La formación de impresiones basada en categorías suele producirse a partir de la información general y va avanzando hacia la más específica, mientras que la impresión basada en la persona va de lo más concreto a lo más general. La individualización tiene lugar cuando se ha identificado a la persona con una categoría determinada, pero alguno de los estímulos no encaja en el esquema activado. Esos rasgos se identifican con un nuevo subtipo de la categoría y establecen lo que Quattrone (1986 apud Brewer 1988) denomina una 'variabilidad taxonómica' de los estereotipos de la categoría. Cada uno de estos subtipos estaría definido por una configuración concreta de rasgos y características. Por tanto, la individualización sería el proceso de codificación de una persona, determinada como un caso concreto de una categoría más general.

Por el contrario, la personalización se refiere a la formación de un tipo de estructura cognitiva diferente, en la que el individuo constituye la base para la organización de la información relevante. En este caso, la pertenencia a una categoría es uno de los elementos que caracterizan al individuo, que se ha de integrar en la información que se obtiene durante la interacción para evitar que se confunda con otros sujetos con los que puede compartir algún rasgo. Este tipo de impresión es mucho más compleja y diferenciada que la anterior, en la que los atributos observados en una persona se organizan en función de la categoría a la que pertenece.

En la interacción social, un esquema puede activarse con alguna característica física o vocal, por su grado de relevancia o porque se repite con frecuencia y está más accesible. Una vez que se ha activado, el sujeto cuenta con que se presenten una serie de atributos, y si la información no es suficiente para formarse una impresión, tiende a asignar determinados rasgos para completar la información sobre esa persona (Jones 1990, Fiske & Taylor 1991).

⁴ Traducción propia.

Además, una representación cognitiva que ha sido recuperada recientemente permanece accesible durante un tiempo. Así, cualquier estímulo puede activar esta información, incluso por azar, y tendría cierta influencia en la interpretación de otras conductas. La activación de un esquema para aumentar su accesibilidad y la probabilidad de su uso se denomina preactivación (*priming*). Esta estrategia ha sido utilizada en varios estudios sobre formación de impresiones (p.ej. Mayo & Crockett 1964, Srull & Wyer 1980). Por otra parte, el acceso a una representación cognitiva puede estar activado de manera crónica o permanente (Lakin 2006), debido a un uso frecuente por parte del perceptor. Estas representaciones altamente accesibles determinan el procesamiento de los estímulos recibidos, ya que se recurre a ellos de manera automática, y aceleran la codificación de la información relevante.

Fiske y Neuberg (1990) sugieren que, en un principio, los sujetos tienden a categorizar a las personas de acuerdo con los esquemas con los que cuentan. Pero si el estímulo no se corresponde con ninguno de ellos, el observador trata de buscar nuevas categorías para la formación de impresiones. En un trabajo posterior, Fiske y Taylor (1991) afirman que los esquemas están interrelacionados. Por eso es probable que, durante la interacción social, se active más de uno a partir de los rasgos o estímulos que comparten, y puede ser que existan subcategorías que se adapten a situaciones y personas concretas.

Un tipo determinado de esquema sería el que conforman los estereotipos. Estos consisten en un conjunto estructurado de creencias –compartidas dentro de una misma cultura– acerca de los atributos o características que poseen las personas en función de su pertenencia a un determinado grupo (Schneider 2005), y constriñen, de forma inconsciente, los juicios de las personas en su comportamiento social (Horcajo, Briñol & Becerra 2009).

Los estereotipos de género, que parecen ser, a priori, los que podrían sesgar en mayor medida la formación de impresiones en el ámbito de la interpretación simultánea, se caracterizan por considerar que existen rasgos psicológicos, roles y actividades asociados al hecho de ser hombre o mujer (Williams, Satterwhite & Best 1999). En su trabajo, Lemus et al. (2008), exponen que, en la literatura sobre la

estereotipia de género, existe una tendencia a dividir los rasgos de personalidad en dos dimensiones universales: expresividad (*expressiveness*), más asociada a las mujeres, e instrumentalidad (*instrumentality*), más asociada a los hombres (Spence & Helmreich 1980). Esta propuesta coincide con la de Fiske, Cuddy y Glick (2007), que consideran que los juicios sociales se realizan en función de dos dimensiones fundamentales: competencia (*competence*), entendida como la capacidad para cumplir determinados objetivos, y sociabilidad (*warmth*), entendida como simpatía interpersonal. Por su parte, Zebrowitz había subrayado ya en 1990 la importancia de los estereotipos asociados al género en la formación de impresiones: se tiende a pensar, por ejemplo, que los hombres son más competentes que las mujeres, y que son también menos nerviosos, menos emocionales y más racionales.

2.2.1.4. El papel de la memoria

La memoria empieza a adquirir protagonismo en el estudio de la formación de las primeras impresiones, debido a que la información mediatizada por contenidos de memoria constituye el punto de referencia que se emplea para la realización de juicios (Sáiz 1988: 7). Nisbett y Ross (1980) destacan su papel en el impacto que tiene la información relevante sobre las inferencias realizadas en la interacción social. Su estímulo atrae más la atención del receptor e influye en el proceso de codificación, provocando que se retengan más aspectos del mismo que de otros estímulos menos notorios. Esta atención selectiva tendrá como consecuencia unas inferencias distorsionadas (Fiske et al. 1982), puesto que serán los estímulos que hayan llamado la atención del receptor los que guíen la formación de impresiones.

El interés de la Psicología Social por el desarrollo de modelos cognitivos de la memoria surge de la necesidad de ampliar el estudio de la formación, la representación y la recuperación de las primeras impresiones (Hastie & Carlston 1980: 1). Existe cierta unanimidad a la hora de señalar que el proceso de la memoria tiene, al menos, tres fases principales: adquisición, retención y recuperación. Por tanto, un modelo ideal debería recoger la representación,

transformación y procesamiento de la información en cada una de estas etapas (ibidem: 2).

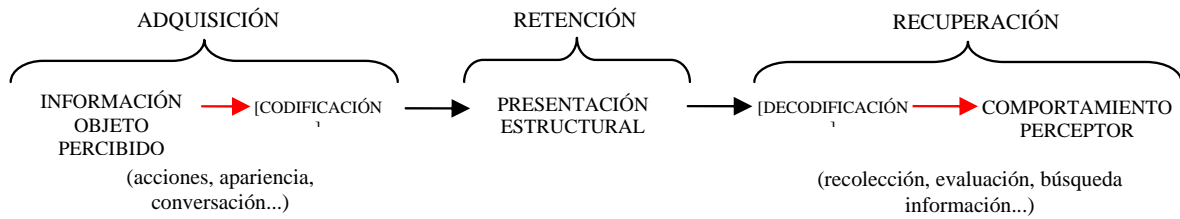


Figura 2⁵. Diagrama del modelo cognitivo de la memoria propuesto por Hastie y Carlston (1980)⁶

Estos autores señalan la importancia de un modelo teórico que permita explicar la manera en que un observador percibe la acción, almacena la información en su memoria, utiliza parte de esa información para realizar la inferencia y la recupera más tarde, cuando el esquema vuelve a activarse. Hastie y Carlston (1980: 39) sostienen que el proceso mental que subyace en la codificación y el uso de la información social en la formación de impresiones puede dividirse en subprocessos y, para demostrarlo, proponen el diagrama de representación cognitiva de las fases de la memoria que presentamos a continuación.

En su análisis cognitivo, estos investigadores presentan las operaciones que tienen lugar en la memoria del sujeto perceptor durante una interacción social. En la primera fase –adquisición–, el perceptor recoge la información que le proporcionan los estímulos durante la interacción y la codifica en función de su organización mental; en la segunda –retención–, el sujeto realiza una representación mental de la información social recibida; y en la tercera –recuperación–, la decodificación permite el acceso a la información almacenada –aunque no toda estará disponible– y será esta activación la que determine la respuesta del perceptor.

⁵ Las flechas rojas indican las etapas donde se produce el flujo de información.

⁶ Traducción propia.

Hastie y Carlston (1980) ofrecen también una representación gráfica del procesamiento de información cognitiva para la percepción social y la memoria.

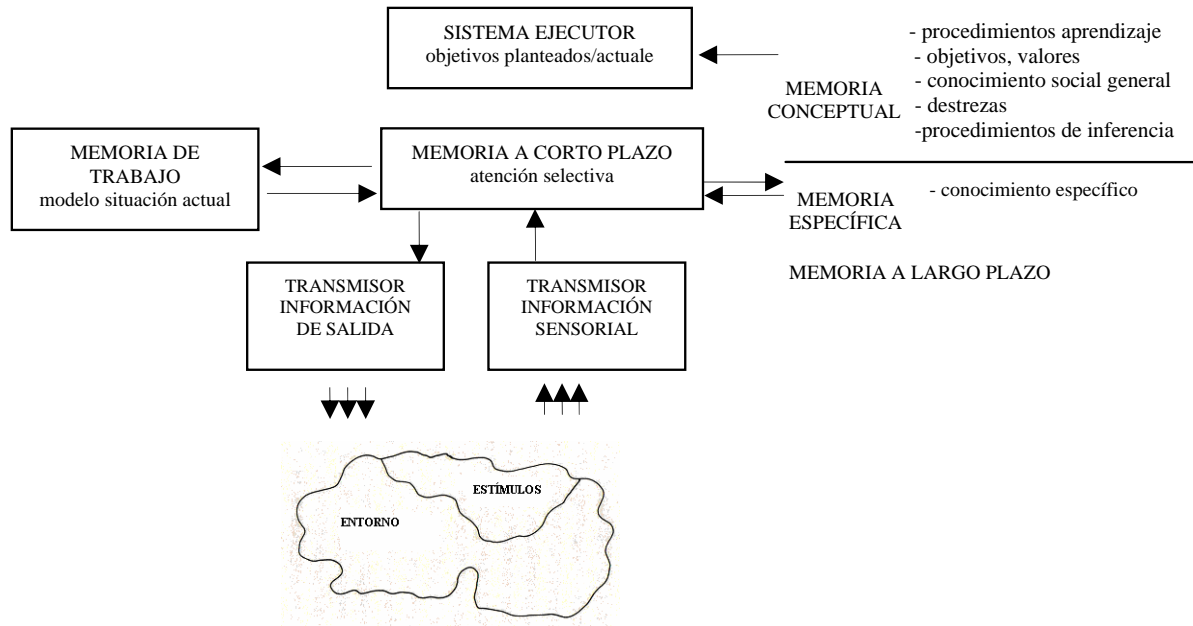


Figura 3. Representación del procesamiento de información cognitiva para la percepción social y la memoria propuesta por Hastie y Carlston (1980)⁷

El diagrama recoge su propuesta de un sistema de procesamiento de información basado en seis subsistemas. En primer lugar, existe un sistema de transmisión sensorial por el que se introduce toda la información percibida en el entorno. Esta información se procesa en la memoria a corto plazo, que, a su vez, interactúa con la memoria a largo plazo para obtener representaciones conceptuales de la información recibida. Asimismo, el sistema cognitivo incluye una memoria de trabajo, que selecciona la información de la memoria a corto plazo y controla los mecanismos de atención de este subsistema. Por su parte, el sistema ejecutor es el responsable de las interacciones que se producen entre los otros subsistemas al establecer los objetivos de la interacción y la lista de instrucciones que se desprende de estos, lo que condiciona el procesamiento de la información obtenida a partir de

⁷ Traducción propia.

los estímulos recibidos. Por tanto, los objetivos de la interacción parecen determinar el procesamiento de la información.

La memoria a largo plazo se divide en dos tipos: conceptual y específica (ibidem). La primera contiene información relacionada con las categorías sociales y datos generales acerca de situaciones e individuos. La segunda almacena información concreta sobre situaciones sociales y personas en un momento determinado. Pero es la memoria a corto plazo la que contiene la información que sirve como guía en la inferencia social, puesto que es la parte de la memoria que se encuentra activa durante la interacción. Esta información se transmite a la memoria de trabajo para la realización de dichas inferencias. Por último, el sistema de transmisión de información de salida está constituido por las señales destinadas a iniciar una respuesta por parte del sistema motor del sujeto perceptor.

Este sistema propuesto por Hastie y Carlston (1980) pone de manifiesto la relevancia de la activación de la información previamente almacenada en la memoria –los esquemas– y su papel en la interpretación de la información nueva recibida por el perceptor, algo que también recoge Brewer (1988) en su propuesta. La combinación de estos dos tipos de información tiene como resultado el juicio que se elabora sobre el sujeto observado (Wyer & Srull 1980: 228).

Carlston (1980: 92) habla de dos tipos de memoria en el proceso de formación de impresiones: una que registraría los sucesos externos que observa el sujeto –*event memory*– y otra que recogería sus reacciones cognitivas a estos sucesos –*trait inference memory*–. La primera sería un registro histórico de los hechos observados por el perceptor, que incluiría detalles sobre el comportamiento y la situación, conservando el orden temporal en el que se produjeron. La segunda requeriría un nivel cognitivo y semántico mayor y se organizaría sobre un marco multidimensional de conceptos y relaciones. Ambas tendrían influencia en la recuperación de información y en el juicio que se realiza sobre otras personas, pero parece que las inferencias de los sujetos durante la interacción serían las máximas responsables de la impresión formada (ibidem: 116).

2.2.1.5. El efecto del orden

El efecto del orden de presentación de la información es otro de los factores que ha atraído la atención de diversos investigadores y se ha convertido en uno de los elementos principales de estudio en la formación de impresiones en disciplinas tales como Psicología, Marketing, Derecho o Medicina (Weinberger, Berger & Hanna 2004: 113). Parece que la posición de un comportamiento determinado en una secuencia de tiempo no es irrelevante para la impresión que se está formando el receptor. Es más, podría ser determinante en la representación cognitiva que éste realiza de una persona (Costa & García-Marques 2006: 1151). Lund (1925) y Asch (1946) fueron los pioneros en el estudio de este efecto, que se ha ido desarrollando con las investigaciones de Anderson y Hubert (1963), Mayo y Crockett (1964), Anderson (1973, 1981), Dreben, Fiske y Hastie (1979), Berry (1991), Hogarth y Einhorn (1992), Kashima, Woolcook y Kashima (2000) y Weinberg, Berger y Hanna (2004), entre otros. En estos trabajos se ha observado la aparición de varios efectos determinados por el orden de presentación de la información, que expondremos a continuación.

Ya hemos comentado que uno de los primeros fenómenos que se puso de manifiesto en la investigación sobre la formación de impresiones fue el denominado 'efecto halo' (vid. ap. 2.2.1.1.), que consiste en un sesgo cognitivo mediante el cual las inferencias realizadas por los sujetos se verían afectadas por las percepciones anteriores de esa misma secuencia informativa (Berry 1991). Es decir, los sujetos realizan una generalización de los atributos identificados a partir de la información recibida en primer lugar. Ya en 1920, Edgard L. Thorndike recogió los primeros indicios de este fenómeno al comprobar que existían correlaciones entre los términos positivos y negativos que emplearon los oficiales de su estudio para calificar a los soldados y el orden en el que se presentaban los estímulos. Años más tarde, Kelley (1950) observó que los primeros rasgos que reconocían los sujetos de su experimento influían en las percepciones posteriores de otros individuos debido a las expectativas creadas. En un estudio más reciente, Nisbett y Wilson (1997) observaron que la evaluación global que se realizaba de un sujeto influía en las

valoraciones individuales de sus atributos, incluso cuando se contaba con suficiente información para realizarlas de manera independiente. Constataron, además, que los sujetos evaluadores no sólo no eran conscientes de ese sesgo, sino que tenían el convencimiento de que no se producía.

Otros efectos del orden que ya hemos mencionado y que han identificado investigadores de distintas disciplinas son los de primacía y recencia, que están relacionados con la revisión de creencias –los procesos mediante los cuales los sujetos constatan sus hipótesis a partir de la interacción social– (Weinberg, Berger & Hanna 2004: 115). Se dice que estos efectos tienen lugar cuando las inferencias sociales varían con la modificación del orden de presentación de los estímulos (ibidem). Este efecto recibe el nombre de primacía cuando la relevancia informativa recae sobre las unidades que inician la secuencia, y se denomina recencia si es la información final la que adquiere mayor significado en la interacción. En principio, la primacía estaría más relacionada con las primeras impresiones, aunque no debemos descartar tampoco la importancia de la recencia en su proceso de formación. Mayo y Crockett (1964) observaron el efecto de recencia en el procesamiento de la información que realizaban los sujetos de su estudio, puesto que apoyaban sus decisiones en los estímulos más recientes. Por su parte, en el trabajo de Debre, Fiske y Hastie (1979) aparecen ejemplos de primacía y recencia en función de la tarea que han de desempeñar los sujetos. Si se trata de valorar los atributos de cuatro personas después de una presentación de cada una de ellas, la recencia se revela como el recurso en el que se basan para esta actividad. Por el contrario, si han de evaluar a cuatro personas después de las cuatro presentaciones, parece surgir un ligero efecto de primacía. Por su parte, Anderson y Hubert (1963) y Anderson y Norman (1964) concluyeron que la primacía era el resultado de un descenso progresivo en la atención del perceptor o en la importancia que los sujetos atribuían a la información presentada en último lugar. Asimismo, Anderson (1973) sugiere que los adjetivos negativos parecen tener una mayor influencia que los positivos en las inferencias sociales.

Partiendo de estos dos últimos postulados, Steiner y Rain (1989) realizaron una investigación en la que manipularon el orden de visionado de las intervenciones de distintos profesores en una misma sesión, con el fin de averiguar si dicha variación tenía una incidencia en la valoración de las actuaciones de los docentes. Para ello, llevaron a cabo dos estudios: en el primero, los sujetos vieron las grabaciones de cuatro clases impartidas por cuatro profesores distintos y tuvieron que emitir una valoración; en el segundo, los sujetos realizaron observaciones de esos cuatro profesores a lo largo de cuatro días y los evaluaron. Los resultados revelaron un ‘efecto de asimilación’: los sujetos tendían a valorar las últimas intervenciones de manera similar a la media de las actuaciones que ya habían valorado con anterioridad, independientemente de su calidad. La impresión ya formada parecía constituir un sesgo en las últimas valoraciones realizadas por los sujetos.

2.2.2. Dimensiones universales

Rosenberg, Nelson y Vivekananthan (1968) opinan que las características individuales suelen referirse bien a un tipo de dimensión social, bien a un tipo de dimensión intelectual, en las que se clasifica de manera positiva o negativa el comportamiento observado durante la interacción social. En opinión de Ybarra et al. (2008 apud Abele et al. 2008), estas dos dimensiones reflejan los principales desafíos a los que se han venido enfrentando las personas en cualquier interacción social: por una parte, la aceptación social y, por otra, la demostración de las competencias, las habilidades, el estatus y las metas que se persiguen. En cuanto a la variedad terminológica con la que se ha nombrado a estas dos dimensiones, Abele et al. (2008) señalan que ésta puede tener su origen en los distintos ámbitos en los que se ha abordado su investigación. Pese a ello, estos autores opinan que ambas dimensiones se definen de una manera muy similar, independientemente del área en el que se utilicen y del término que se les asigne.

Hemos comentado en los apartados anteriores los mecanismos que entran en juego en el proceso de formación de impresiones y cómo el perceptor combina diversas estrategias para configurar una opinión sobre otra persona. En este ámbito, algunos

autores señalan que la información negativa, sobre todo en el contexto de la aceptación social (i.e. *morality*, *warmth*, *communion*, etc.), tiene una mayor incidencia en el juicio realizado por el sujeto (p.ej. Skowronski & Carlston 1987). Así, el efecto negativo de la dimensión social es mayor que el efecto positivo de la dimensión intelectual (Wojciszke, Brycz & Borkenau 1993 apud Kervyn et al. 2010). El análisis de las dos dimensiones universales en las que se suelen dividir los rasgos observados durante la interacción sugiere que las características incluidas en la primera dimensión estarían relacionadas con el provecho que los demás podrían obtener de esa relación, mientras que las de la segunda parecen estar más vinculadas al beneficio que puede extraer el propio sujeto (Peeters 1992). Por eso, la información negativa sobre alguno de los comportamientos que se contemplarían dentro de esa primera dimensión afectaría especialmente a la formación de impresiones, ya que podría constituir una advertencia sobre la conveniencia de entablar una relación con esa persona.

Por otra parte, parece existir una correlación positiva entre estas dos dimensiones durante la realización de un juicio de opinión. Es decir, se ha observado cierta tendencia a asignar valores positivos a un individuo en una dimensión cuando ya se le ha atribuido algún rasgo positivo en la otra. Esto es algo que Asch (1946) ya analizó en su estudio, cuando preactivaba la integración de atributos a los que les correspondían distintas valencias en la formación de impresiones en función de si la descripción de la persona percibida se realizaba a partir del adjetivo cordial (*warm*) o del adjetivo frío (*cold*). En opinión de Brown (1986), la incorporación de la información obtenida durante la interacción a la impresión global se fundamenta en la integración de los comportamientos observados y en las valencias asignadas en el marco de las dos dimensiones.

En la interacción social, el sujeto ha de determinar, en primer lugar, las intenciones de la otra persona y, en segundo lugar, su habilidad para llevarlas a cabo (Fiske, Cuddy & Glick 2007). Las investigaciones de las últimas dos décadas han definido las dos dimensiones universales en las que se desarrollan los procesos de cognición social, sin embargo no fue hasta principios del siglo XXI cuando los investigadores

confirmaron que los procesos de interacción con otras personas se rigen por la simpatía o aceptación (cordialidad, honradez) –que se corresponde con la intención percibida y se enmarca dentro de la primera dimensión– y el respeto (capacidad, rendimiento) – que se corresponde con la habilidad percibida y abarca los atributos de la segunda dimensión– (ibidem). En resumen, cuando el perceptor realiza una interpretación espontánea del comportamiento de otra persona y se forma una impresión sobre ella, estas son las dimensiones fundamentales en las que se basa para caracterizarla. No obstante, la evidencia empírica señala que la cordialidad del sujeto se juzga antes que su capacidad. De igual forma, las opiniones acerca de los atributos de la primera dimensión tienen mayor incidencia en la formación de impresiones que las de los rasgos de la segunda dimensión.

La dimensión emocional o social resulta definitiva cuando el sujeto ha de realizar un proceso evaluativo de una actitud o comportamiento y ese es el motivo por el que antecede a la dimensión intelectual en la percepción. La información acerca de los atributos incluidos en la primera dimensión resulta más accesible (Wojciszke, Bazinska & Jaworski 1998) y aporta datos sobre las intenciones de la otra persona. Es esta dimensión la que determina si la impresión es positiva o negativa; mientras que la segunda dimensión concreta el grado de positividad o negatividad de la misma (ibidem). Sin embargo, la sensibilidad de los sujetos frente a una u otra dimensión varía: algunos son especialmente sensibles a la percepción de los atributos de la dimensión social, mientras que otros parecen otorgar más importancia a los rasgos intelectuales. Por ejemplo, las mujeres suelen priorizar la detección de las características de la primera dimensión, puesto que sería este tipo de atributos el que afectaría más a sus vidas, mientras que, en el caso de los hombres, serían las habilidades y la competencia (Abele 2003).

Por tanto, estas dos dimensiones constituyen unas herramientas fiables para la realización del juicio social, independientemente de los estímulos recibidos, la cultura y el momento en el que tiene lugar la interacción (Fiske, Cuddy & Glick 2007). En opinión de estos autores, esta conceptualización bidimensional de los atributos debería permitir responder a las dos cuestiones fundamentales que surgen

durante el proceso de percepción social: las intenciones de la otra persona y su capacidad para conseguir sus objetivos. Así, las dimensiones universales no sólo constituirían un simple instrumento psicométrico, sino que se convertirían en elementos cruciales de la percepción social, puesto que determinarían la naturaleza y características de las relaciones interpersonales.

2.3. Repercusión de la comunicación no verbal en la formación de impresiones

La comunicación no verbal parece tener una relevancia significativa en la formación de impresiones (vid. ap. 2.2.1.), y ha sido objeto de estudio en varios trabajos relacionados con este tema. Así, algunas investigaciones han demostrado que, en determinadas circunstancias, la impresión sobre un orador depende más del modo en el que se expresa que del contenido de su mensaje. Ambady y Gray (2002) sugieren que en aquellos contextos en los que el perceptor no tiene posibilidad de relacionarse con el sujeto observado, las impresiones formadas a partir de las características no verbales son más acertadas que aquellas que se forman a partir de la información verbal. Si se produce un consenso en las evaluaciones de los jueces, se debe a que los estímulos percibidos han activado unas estructuras cognitivas comunes a todos los perceptores (Allbright, Kenny & Malloy 1988: 387).

Se ha observado también que las características vocales de un individuo son bastante estables (Green & Mathieson 1989 apud DeGroot & Gooty 2009), por lo que la posibilidad de realizar inferencias más precisas a partir de estos datos podría aumentar (ibidem: 181). DeGroot y Gooty (2009), en su estudio sobre la información no verbal y la formación de impresiones en las entrevistas de trabajo, proponen cinco características vocales que se pueden medir de forma objetiva y que se relacionarían con distintas dimensiones de la personalidad, a saber: frecuencia fundamental (competencia, dominancia y asertividad), variación tonal (dinamismo, extraversión y carisma), velocidad de elocución (competencia y extraversión), fluidez (eficacia comunicativa) y amplitud vocal (extraversión, sociabilidad y dominancia). Por tanto, en el caso de la interpretación, podríamos suponer que

parámetros paralingüísticos tales como la entonación, la agradabilidad de la voz y la fluidez desempeñarían un papel fundamental en este análisis.

Un ejemplo de la importancia de las señales vocales en la percepción del oyente aparece en el estudio realizado por Rockwell y Hubbard (1999) acerca del efecto de la comunicación no verbal de los abogados sobre su credibilidad. Las autoras sostienen que las impresiones que el jurado se forma sobre un letrado al inicio del juicio serán claves en sus decisiones a lo largo del mismo y en la forma de valorar las pruebas presentadas y sus argumentos. De esta forma, corroboran la idea, apuntada ya por otros investigadores (Berger & Calabrese 1975, Sunnafrank 1986), de que los aspectos extralingüísticos ejercen una influencia mayor en la formación de primeras impresiones que los lingüísticos. Entre los parámetros formales que tienen una mayor relevancia en la percepción de credibilidad, señalan la fluidez, y ciertas características vocales tales como el tempo, el tono y el volumen (Rockwell & Hubbard 1999: 3). Asimismo, apuntan a la necesidad de realizar una investigación que contemple el género de los sujetos como una variable de estudio, ya que, en su opinión, podría ser un factor relevante en la formación de impresiones (ibidem: 8). Algo que ya habían evidenciado algunos estudios de Psicología Social que revelaron las diferencias en la percepción de credibilidad de un orador en función de su género, sin tener en cuenta el contenido o la calidad de su discurso (Linz & Perod 1984 apud Hahn & Clayton 1996: 536) debido a que se valoran de manera distinta en función de los estereotipos asociados a cada género.

En esta línea, el estudio de Robinson et al. (1998) descubrió un efecto significativo del sexo del orador en la impresión de credibilidad, causada tanto en hombres como en mujeres, por las respuestas a unas acusaciones, independientemente de que se juzgase o no su intencionalidad: la voz masculina resultaba menos creíble que la femenina. No obstante, los autores apuntan la posibilidad de que la impresión de credibilidad en cuanto a la intencionalidad de la acción pueda variar no tanto en función del género del acusado como de su edad. De igual manera, señalan que la influencia de los estereotipos de género es mayor que la de las diferencias reales entre ambos sexos.

Soto Sanfiel (2008: 155) alude a la credibilidad como elemento que guía la formación de impresiones en el contexto de la comunicación mediática (v.gr. radio o televisión), ya que interviene de manera directa en la organización de las evaluaciones que realizan las audiencias sobre los locutores. Además, los resultados de su estudio constatan que los sujetos extraen las impresiones sobre el hablante principalmente a partir de los elementos sonoros, y que las evaluaciones de los jueces son más homogéneas cuando reciben sólo la señal acústica. Esto parece sugerir que los juicios que realizan los usuarios de una interpretación simultánea podrían ser más homogéneos, ya que el único canal por el que reciben información es el acústico. De igual forma, las características vocales que determinan la percepción de credibilidad de un intérprete serían fundamentales en el análisis que nos ocupa.

Por su parte, Rockwell (1996) destaca la importancia del estudio de rasgos vocales tales como la velocidad de elocución y el tono por varios motivos: son los responsables principales de que esa voz se recuerde, pueden ser controlados de manera consciente por el orador y pueden utilizarse como herramientas para facilitar la comprensión. Se ha constatado que la existencia de un amplio espectro tonal y una velocidad adecuada tienen un efecto positivo en la comprensión y en las atribuciones realizadas por los receptores. Es decir, la ausencia de monotonía y la adecuación de la tasa de elocución a la situación comunicativa parecen ser elementos suficientes para mejorar la impresión de competencia causada por el orador (ibidem: 440). De nuevo, la entonación y la fluidez podrían ser elementos relevantes en la formación de impresiones sobre un intérprete de simultánea.

En este sentido, Hincks (2005) resalta la importancia del uso de las características vocales en la comprensión del mensaje y presenta las diferencias en la percepción de las mismas en función del género. Los resultados muestran una correlación mayor entre dinamismo y variación tonal en la percepción de hombres que en la de mujeres. La autora postula que ante una variación tonal en oradores masculinos, la valoración realizada por los oyentes resulta más positiva, puesto que se espera en estos oradores cierta monotonía (ibidem: 3). En esta línea, Shlesinger (1994)

constató la existencia de un vínculo entre el parámetro voz y la comprensión por parte de los usuarios de la interpretación simultánea, demostrando que el grado de retención de información es mayor en la escucha de un texto leído que en una interpretación.

En lo que a características vocales se refiere, cabe mencionar el trabajo realizado por van der Vaart y sus colaboradores (2005) en el que se trataba de constatar la relación entre éstas y el índice de aceptación para participar en una encuesta telefónica. En el estudio, comprobaron que los entrevistadores con tonos más altos de voz, mayor rango de variación tonal, mayor volumen, mayor velocidad y una dicción más clara obtenían mejores resultados. Además, estas características se relacionaron con una percepción mayor de competencia y una actitud más positiva por parte del entrevistado. De los resultados de la investigación se desprende que el tono, la entonación y la fluidez son criterios importantes a la hora de establecer una comunicación efectiva (ibidem: 494). Esta investigación, centrada en las primeras impresiones causadas por una breve presentación telefónica sobre el sondeo, reveló, además, que los principios de autoridad y agradabilidad eran susceptibles de aplicación, ya que los índices de cooperación eran más altos en aquellos casos en los que a los sujetos les gustaba la persona que llamaba o creían que era una autoridad. Constataron, también, una correlación positiva entre el tono de voz y la agradabilidad, pero una correlación negativa entre éste y la autoridad.

Es evidente que los oyentes perciben el grado de conocimiento de un orador sobre un tema y su seguridad acerca de lo que está diciendo no sólo por el contenido de su discurso, sino también por la forma de expresarlo (Brenan & Williams 1995: 3). Por eso, una de las razones del rechazo de los políticos a la interpretación de sus discursos sería su temor a perder el impacto emocional del mismo. Efectos como la credibilidad o la convicción pueden conseguirse a través del contenido semántico del texto, pero especialmente en la comunicación política, el tono del orador y su actitud están vinculados de manera indisoluble al mensaje (Bulow-Møller 2001: 1). Por tanto, la interpretación de discursos políticos no debería atender sólo al

contenido del texto, sino también al comportamiento no verbal del orador, y podría ser un contexto adecuado para el estudio de las impresiones.

Se ha confirmado que es posible la formación de una primera impresión bastante acertada en tiempos de exposición relativamente cortos (Ambady & Rosenthal 1992: 431) y que ésta se basa fundamentalmente en la comunicación no verbal del sujeto (Hidgon 2008). Estudios sobre el efecto de la conducta *–demeanor effect–* han observado una tendencia a la formación de impresiones estables sin tener en cuenta el mensaje del discurso, sino las características orales del mismo (Zuckerman et al. 1979 apud Zuckerman & Driver 1989), aunque depende del tipo de juicio y el contexto en el que se realiza (ibidem). Por tanto, la interpretación simultánea en el Parlamento Europeo parece ser un marco indicado para este trabajo, puesto que la duración de los discursos no es excesivamente larga, pero suficiente para que los usuarios se hayan formado una impresión acerca del intérprete.

En opinión de Scherer, Koivumaki y Rosenthal (1972), sólo unas cuantas características vocales bastan para que un receptor sin entrenamiento pueda atribuir una emoción al orador. Entre estos rasgos, cabe destacar los relativos a tres dimensiones: tono, potencia y amplitud (Scherer 1971 apud Scherer Koivumaki & Rosenthal 1972). Se han identificado, por ejemplo, algunas variables asociadas con asiduidad a la persuasión: velocidad de elocución elevada, seguridad en el discurso, variación tonal y volumen alto (Burgoon, Birk & Pfau 1990 apud Hidgon 2008). De igual forma, se ha confirmado que existen distintos rangos de aceptación tonal en función del sexo: los incrementos en la frecuencia tonal del hombre se valoran positivamente, pero cuando empieza a acercarse al sonido femenino, esto se reflejará negativamente en la formación de impresiones (Addington 1968, Ray 1986 apud Hidgon 2008).

En los resultados de su estudio, Ambady y Rosenthal (1992) comprobaron que a los individuos que recibían una valoración alta sobre su eficacia se les atribuían rasgos de personalidad muy positivos. Estos datos sugerían también que eran estos los sujetos que tenían mayor expresividad no verbal (ibidem: 437), subrayando la

relevancia de la información que facilitaba esta dimensión de la comunicación en la realización de juicios sobre otros (ibidem: 439).

En su estudio, Zuckerman y Driver (1989) constataron que los efectos del atractivo vocal y físico eran más acusados cuando el público recibía la información por uno de los dos canales, no simultáneamente. De igual manera, comprobaron que las voces atractivas se asocian a impresiones más positivas de los sujetos. Además, una velocidad de elocución alta, la ausencia de pausas y repeticiones, y una emisión fluida se relacionan con una imagen de competencia y dominancia del orador (Zuckerman & Miyake 1993: 120); de igual forma que la impresión de personalidad es más positiva si la voz no es monótona, es articulada y su tono es bajo (ibidem). Cabe resaltar la importancia del atractivo vocal en el ámbito de la interpretación, aunque sería difícil establecer unos criterios objetivos acerca del mismo. Iglesias Fernández (2007) ya confirmó el elevado grado de variabilidad en la descripción de la voz agradable y la interacción de la voz con otros criterios verbales y no verbales. En este sentido, resulta importante considerar la interconexión existente entre la voz y la entonación (Collados Aís 1998: 103), por lo que las características de una afectarían a la percepción de la otra.

Iglesias Fernández (2007: 39) destaca también la importancia de los estereotipos de género en los procesos de atribución de personalidad a través de parámetros acústicos. A partir del comportamiento vocal de un orador se infiere la impresión de dominancia y el atractivo social (Giles & Powesland 1975 apud Iglesias Fernández 2007), pero las características que lo codifican pueden ser distintas en función del sexo. En su trabajo, Briton y Hall (1995: 87) constataron que las percepciones realizadas por los sujetos se basaban en ciertos estereotipos de género. No obstante, la atribución que se realiza a partir de las señales acústicas también está influida por las experiencias previas (Russel, Bachorowski & Fernández Dols 2003: 336). Zuckerman y Miyake (1993) establecieron una relación entre el atractivo vocal y elementos como la frecuencia fundamental, la amplitud y la duración del habla, cuyas medidas pueden obtenerse de manera objetiva.

Sin embargo, varias investigaciones han concluido que apenas existe una relación entre las variables susceptibles de una medición objetiva y sus percepciones subjetivas (Scherer 1979, 1982). Esto puede deberse a varias razones: las propias características del sistema auditivo humano, los efectos de las expectativas y las experiencias anteriores del auditorio en lo que a impresiones vocales se refiere, así como la dificultad de trasladar esas impresiones a una escala cuantificable (Zuckerman & Miyake 1993). En este sentido, surgieron diferencias en cuanto al género en los resultados del trabajo de Zuckerman y Miyake (1993), ya que parecían indicar que el atractivo vocal femenino no depende de características que puedan analizarse a través de un espectrograma (ibidem: 128).

Por tanto, en el estudio de las primeras impresiones en el campo de la interpretación, todo parece indicar que los parámetros no verbales serían los responsables fundamentales de las mismas, relacionándose con aspectos tales como la comprensión, la eficacia comunicativa, la competencia, la credibilidad o la persuasión, entre otros. Además, el género del intérprete, e incluso su edad, podrían desempeñar un papel relevante en la evaluación de su profesionalidad y fiabilidad.

2.4. Metodología experimental sobre la formación de impresiones

Son muchos los trabajos experimentales sobre la formación de impresiones y su influencia en la interacción social (Asch 1946, Darley & Fazio 1980, Hamilton, Katz & Leirer 1980, Andersen & Bem 1981, Asch & Zukier 1984, Bassok & Trope 1984, Martin 1986, Neuberg & Fiske 1987, Neuberg 1989, Chartrand & Bargh 1996, Denrell 2005, Snyder & Klein 2005, entre otros). De ellos se desprende que las expectativas están presentes en casi cualquier tipo de interacción y se sustentan en la información previa de la que se dispone, en experiencias anteriores o en los propios estereotipos de los participantes en dicha situación (Devine 1989, Neuberg 1989). Lo más importante en la formación de impresiones sería el modo en el que se utiliza la información en la fase previa a la creación de las mismas (Widmeyer & Loy 1988).

Se han realizado varios experimentos con el objetivo de comprobar cómo pueden manipularse las impresiones que se forman los sujetos a través de la aportación de determinada información o la preactivación de ciertas características (*priming*) (Asch 1946, Kelley 1950, Anderson 1965, 1973, Tetlock 1983, Widmeyer & Loy 1988). En estos trabajos se ha constatado que el primer estímulo que provoca una persona en el proceso de la interacción influye significativamente en la formación de las impresiones; aunque este estímulo necesita el apoyo de otros datos que se desprenden de la propia situación para confirmar esa primera impresión (cf. Widmeyer & Loy 1988).

Asch (1946) trató de constatar la influencia del orden de aparición de la información sobre lo que el denominó «características principales» -*warm* frente a *cold*- en las inferencias realizadas sobre un sujeto por dos grupos de personas. Para ello, facilitó a uno de los grupos una lista de adjetivos encabezada por aquellos que tenían una connotación positiva y empleó el orden inverso en el otro, es decir, las características negativas precedían a las positivas en el listado. En el juicio de valoración de este individuo, ambos grupos coincidieron en señalar la primera información que habían recibido como aquella que se adecuaba mejor a la impresión que les había causado. Puesto que estos resultados no podían explicarse por el 'efecto halo', parecían ser la comprobación empírica de un fenómeno que ya había anunciado Lund (1925): el efecto de primacía. La secuencia de presentación modificaba la relevancia informativa de los estímulos en la formación de una impresión general del sujeto. Esto es, los primeros elementos en la secuencia de información sobre una persona establecían un sistema de información en el que se iban integrando los elementos posteriores.

Kelley (1950) replicó el estudio de Asch y demostró los efectos que esas «características principales» -*warm-cold effect*- tenían en la formación de impresiones de una interacción social. Pero este autor introdujo una variación: en lugar de presentar una lista de adjetivos, facilitó información previa sobre el sujeto en cuestión, que en su opinión, podría actuar como expectativas en la situación. Utilizó un profesor invitado para que los alumnos lo valorasen después de una

intervención de 20 minutos. En la presentación de este docente, se empleó un tono neutral, pero los alumnos recibieron dos tipos de notas acerca del invitado: una en la que se le presentaba como una persona más bien fría y otra en la que se le calificaba como una persona cordial. Tras el discurso, los estudiantes debían describir por escrito al profesor y valorar su personalidad en una escala de 15 ítems. Kelley descubrió que la nota introductoria tenía un efecto determinante en la impresión que los sujetos se habían formado sobre esa persona. Aquellos que habían recibido la información sobre la cordialidad del docente valoraron de manera más positiva los atributos del individuo de lo que lo hicieron aquellos que habían sido prevenidos de su frialdad. Asimismo, comprobó que esto también había tenido efecto en el grado de participación de ambos grupos en la clase.

En 1973, Anderson llevó a cabo un estudio experimental en el que trataba de determinar el efecto de la posición de la información en un orden secuencial sobre la formación de impresiones (vid. ap. 2.2.1.5.). Los resultados parecían indicar la presencia de un efecto de primacía y una disminución de la atención en la última parte de la secuencia. Asimismo, sugerían que los adjetivos negativos tenían una influencia mayor que los positivos en la realización de las inferencias.

En esta misma línea, el trabajo de Tetlock (1983) mantiene que la influencia de las primeras impresiones determina el procesamiento de la información posterior. Para verificarlo, realizó un experimento en el que varios sujetos debían decidir la inocencia o culpabilidad de un acusado por un delito, con la única diferencia de que a un grupo se le presentaba en primer lugar la información que beneficiaba al acusado y al otro grupo la que le perjudicaba. El estudio corroboró que entre los sujetos que recibían primero la información en contra del acusado existía una mayor tendencia a declararlo culpable.

Widmeyer y Loy se propusieron replicar, en 1988, el estudio de Kelley (1950) y se plantearon tres objetivos: 1) comprobar si esa manipulación (*warm-cold*) podía producir un ‘efecto halo’ que influyese en la impresión que se formaban los sujetos sobre un profesor; 2) si las etiquetas ‘profesor de Educación Física’ y ‘profesor de Psicología Social’ tenían algún efecto sobre la formación de impresiones y la

percepción de su actuación; y 3) comprobar si la información previa sobre el docente tenía una influencia distinta en hombres y mujeres. Realizaron el experimento con un grupo de 140 hombres y 100 mujeres, que recibieron cuatro tipos de información distinta sobre el docente invitado que iba a impartir la conferencia, combinando las dos variables en juego: la disciplina a la que pertenecía el docente y el tipo de característica. Los resultados obtenidos confirmaron las conclusiones de Kelley (1950): las características presentadas influyeron significativamente en la impresión general causada por el profesor y en la actitud de los alumnos hacia él. No obstante, esto no puede explicarse con la existencia de un ‘efecto halo’, sino que todo parece indicar que si el atributo que se valoraba encajaba dentro de la característica que se les había presentado, entonces esta última incidía en las valoraciones realizadas por los estudiantes. Por otra parte, la información acerca de la disciplina no ejerció influencia alguna en los sujetos. Tampoco se detectaron diferencias significativas entre las valoraciones de hombres y mujeres, aunque los autores sugieren que estos datos podrían haber sido distintos si hubiesen tenido que valorar a una profesora en lugar de a un profesor.

En resumen, las impresiones son representaciones cognitivas de una persona (Hamilton, Katz & Leirer 1980) y se basan en rasgos o características ya conocidos que pueden activar de manera automática estereotipos asociados a un determinado grupo de personas (Brewer 1988, Devine 1989). Estas inferencias parten de comportamientos observados en otros sujetos, que de manera inconsciente nos llevan a formar una impresión sobre ellos, fundamentada, sobre todo, en la información no verbal recibida (Lakin 2006: 62). Parece, además, que el orden secuencial de los estímulos desempeña un papel importante en la realización de esas inferencias (vid. ap. 2.2.1.5.).

En el caso de la Calidad en Interpretación, sería conveniente tener en cuenta varios aspectos en el estudio empírico de las primeras impresiones: experiencias previas y expectativas de los usuarios, parámetros no verbales de la interpretación simultánea, y las características de los intérpretes. El diseño experimental de esta investigación

debería contemplar, además, el factor temporal, es decir, el orden secuencial en el que se presentan las interpretaciones.

3. Conclusiones

La formación de impresiones es el proceso por el que se establecen inferencias sobre la persona observada a partir de la información disponible durante la interacción. En el análisis de este tipo de juicios, son varios los elementos que se han de tener en cuenta: las expectativas, las experiencias anteriores, los esquemas y estereotipos, así como los objetivos del perceptor. Todos ellos desempeñan un papel fundamental en el procesamiento de la información; y, en el ámbito de la Interpretación, podrían afectar a la percepción de la calidad y a la evaluación que realizan los usuarios. Cabe recordar que ya se ha confirmado que las impresiones formadas a partir de una breve interacción pueden predecir con bastante exactitud las evaluaciones subsiguientes efectuadas por los sujetos perceptores (Curhan & Pentland 2007).

La investigación sobre la formación de impresiones ha revelado la importancia de la memoria y el orden de presentación de la información en el proceso. Además, ha establecido dos dimensiones universales, en función de las cuales se realizan los juicios de opinión: una emocional y otra intelectual. Cuando el perceptor realiza una interpretación espontánea del comportamiento de otra persona y se forma una impresión sobre ella, parece que, en primer lugar, evalúa su cordialidad y, más tarde, juzga su capacidad. Así, las opiniones acerca de los atributos de la primera dimensión tienen mayor incidencia en la formación de impresiones que las de los rasgos de la segunda dimensión, algo que también ha de contemplarse en el estudio de las impresiones sobre los intérpretes.

Vuorikoski (2004: 23), en su trabajo sobre la calidad de la interpretación como una función de la retórica política del Parlamento Europeo, incluye, entre los objetivos del mismo, el de comprobar si los usuarios pueden crearse una impresión del discurso interpretado equivalente a la que se hubiesen formado si hubieran tenido acceso al discurso original; poniendo de manifiesto, así, la relevancia de las

inferencias realizadas a partir de la interpretación. La identificación entre orador e intérprete es uno de los factores fundamentales en el tema que nos ocupa. Las impresiones que el usuario se forme sobre el intérprete afectan directamente a la percepción del orador. En este sentido, nos parece necesario el estudio de la incidencia de las impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea que realizan los usuarios.

Como hemos visto, son muchos los elementos que se engarzan en el proceso de formación de impresiones y la mayor parte de la información relacionada con estos aspectos se recibe a través de los canales no verbales. En consecuencia, debemos centrar nuestra investigación en los parámetros extralingüísticos y paralingüísticos de la interpretación, cuyo análisis nos ofrecerá las claves del procesamiento de la información realizado por los usuarios, la atribución de emoción y personalidad que estos efectúan y su implicación en el proceso evaluativo de la actuación del intérprete.

De igual forma, no debemos perder de vista el papel que desempeña el orden de las interpretaciones en dichas inferencias, puesto que ya se ha evidenciado que las interpretaciones anteriores pueden actualizar las expectativas del usuario y aumentar o rebajar sus niveles de exigencia (Collados Aís 2009), incluso puede producirse un 'efecto de asimilación' (Steiner & Rain 1989) en la valoración y el cansancio puede llevar a los usuarios a valorar casi de manera automática las interpretaciones subsiguientes, equiparando su éxito comunicativo al de las intervenciones anteriores.

Por otra parte, podría ser interesante el estudio de la incidencia del género en el proceso evaluativo de los usuarios. Ya hemos aludido a los resultados de algunos trabajos (p.ej. Robinson et al. 1998, Hincks 2005) en los que se ha demostrado que la realización de inferencias depende del sexo del perceptor y que, en éstas, los estereotipos de género pueden ser determinantes, ya que determinan las expectativas con las que los sujetos se presentan en la interacción.

Capítulo 1

Si bien los estudios sobre evaluación de la calidad de la interpretación muestran la impresión que ésta ha dejado en los oyentes, creemos que sería conveniente indagar en cómo ese primer juicio que se conforma el usuario durante la interpretación simultánea incide en su evaluación posterior de la misma.

2. CALIDAD EN INTERPRETACIÓN

1. Introducción
2. Investigación en interpretación: perspectiva histórica
3. Calidad en Interpretación
 - 3.1. La noción de calidad
 - 3.2. Normas en Interpretación
 - 3.3. Investigación sobre calidad en Interpretación
 - 3.3.1. Consideraciones metodológicas sobre los trabajos de Calidad
 - 3.3.1.1. Diseño de cuestionarios
 - 3.3.2. Trabajos de expectativas y evaluación
 - 3.3.2.1. Resultados de los trabajos de Calidad
 - 3.3.2.1.1. Estudios de expectativas
 - 3.3.2.1.2. Estudios de evaluación
 - 3.3.3. Calidad en Interpretación y primeras impresiones
 - 3.3.3.1. Expectativas y primeras impresiones
 - 3.3.3.2. Efecto del orden de las interpretaciones
 - 3.3.3.3. Parámetros no verbales y primeras impresiones
4. Conclusiones

Capítulo 2. Calidad en Interpretación

1. Introducción

Muchos son los investigadores que han tratado de indagar sobre los aspectos que determinan la calidad de una interpretación. Desde que Bühler iniciara en 1986 esta línea de investigación, han sido varias las perspectivas abordadas (Kurz 1989, 1993, Gile 1990, Ng 1992, Collados Aís 1998, entre otros). A partir del estudio de Bühler (1986), se ha desarrollado un catálogo de parámetros de calidad que se ha venido utilizando de manera recurrente, y los resultados parecen indicar que tanto usuarios como intérpretes atribuyen a priori más importancia a los criterios relacionados con el contenido que a los aspectos formales de una interpretación, hecho que no se confirma en los resultados de los estudios de evaluación (p.ej. Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003). Esta dualidad entre contenido y forma se reflejaba ya en uno de los primeros trabajos sobre Interpretación –el manual de Herbert (1952: 34)–, en el que el autor hacía referencia al dilema al que, en ocasiones, debe enfrentarse el intérprete al tener que optar bien por la precisión (*accuracy*), esto es, el contenido y la fidelidad, bien por el estilo y la gramática, es decir, la forma.

La calidad percibida parece tener un gran componente subjetivo, puesto que no existe un significado único para este concepto en el ámbito de la Interpretación. Puede ser, entre otros, el cumplimiento de los estándares de calidad (Déjean Le Féal 1990) o de los estándares profesionales (AIIC 2004), el desarrollo de la estrategias adecuadas (Riccardi 2003), la satisfacción del usuario o el éxito de la interpretación (Kurz 2003). En palabras de Bühler (1986: 233): la interpretación ideal no puede ser un valor absoluto. Por tanto, dada la heterogeneidad que parece subyacer a este tema, conviene tener en cuenta diversos factores que pueden afectar a la percepción de la calidad de una interpretación.

No conocemos investigación alguna que se haya centrado en el estudio de las primeras impresiones en este campo, pero Grbić (2008) señala que los juicios subjetivos que realizan los usuarios pueden guiarse por elementos tales como las primeras impresiones, sus ideas previas acerca del proceso o sus sentimientos y

preferencias personales, por tanto, no están sólo influidos por normas, sino también por estereotipos y emociones. Nos ha parecido conveniente indagar en ese componente subjetivo, inherente a cualquier proceso evaluativo, a través del análisis de las primeras impresiones que los usuarios se forman sobre un intérprete y su efecto en la valoración que realizan de la interpretación.

A continuación, presentaremos brevemente la evolución de la investigación en una disciplina relativamente joven como es la Interpretación⁸, para después proceder a la exposición de los trabajos y aspectos más relevantes del estudio de la calidad en interpretación de conferencias y finalizar con el análisis de los resultados de estos estudios y el posible vínculo de las primeras impresiones con los mecanismos evaluativos de los sujetos.

2. Investigación en Interpretación: perspectiva histórica

El primer trabajo de investigación en el campo de la Interpretación parece ser el que llevó a cabo un psicólogo español sobre la función y las destrezas de los intérpretes de conferencias (Sanz 1931 apud Pöchhacker 2004: 32), pero hubo que esperar hasta la década de los años sesenta para que se continuase la senda iniciada por Sanz; si bien es verdad que trabajos como los de Herbert (1952), Rozan (1956) y Paneth (1957) ya habían puesto de manifiesto el creciente interés de la interpretación de conferencias como objeto de estudio no sólo dentro del ámbito profesional, sino también del académico. El libro *The Interpreter's Handbook* (Herbert 1952) sentó las bases para futuras líneas de investigación (Pöchhacker 2008), al igual que la obra de Rozan (1956), cuyas aportaciones sobre la toma de notas en interpretación consecutiva siguen vigentes en la actualidad. Por su parte, Paneth (1957) presenta la primera tesis en este campo y es una pieza clave en el avance de la investigación en Interpretación.

⁸ El objetivo del presente trabajo es la calidad de la interpretación, por eso no se realiza más que una breve exposición de la perspectiva histórica de la investigación. Para una descripción más concreta, véase, entre otros, los trabajos de Gile (1994, 1995c, 1998, 2000, 2006) y Pöchhacker (1995a, 1995b, 2004, 2008).

El desarrollo de esta disciplina comenzó a partir de los años sesenta, cuando algunos psicolingüistas y psicólogos cognitivos empezaron a mostrar interés por ciertos aspectos del proceso interpretativo, tales como el desfase en la interpretación, la incidencia de la velocidad de producción en el rendimiento del intérprete o la clasificación de errores de traducción (Barik 1971, Goldman-Eisler 1972, Gerver 1974). Sin embargo, estos autores no contaron con el apoyo de los profesionales de la materia, ya que consideraban que las condiciones en las que se realizaban los estudios distaban mucho de las de una situación real de interpretación. A finales de la década de los setenta, David Gerver y H. Wallace Sinaiko organizaron un simposio en el que pretendían reunir a expertos en Psicología, Sociología y Lingüística con intérpretes (Gerver & Sinaiko 1978), pero no tuvo éxito debido a la reticencia de estos últimos a colaborar con los primeros. No obstante, en opinión de Gile (2006: 12), éste podría considerarse como el punto simbólico de partida en el que los intérpretes asumieron la responsabilidad de la investigación en Interpretación.

A mediados de los setenta, Danica Seleskovitch se convirtió en una figura clave dentro del campo que nos ocupa. Creadora del primer programa doctoral de Traducción en la *École Supérieure d'Interprètes et de Traducteurs* (ESIT) de París y fundadora de la *Teoría del Sentido* –en la que centró toda su investigación–, Seleskovitch (1968) presentó un modelo en el que se exponían los procesos mentales que realizaba el intérprete durante su trabajo, y aseguraba que una interpretación no consistía en una transposición de una lengua a otra, sino que se producía una fase de «desverbalización» entre los procesos de comprensión y producción. En su teoría, la autora obviaba tanto las características específicas de las combinaciones lingüísticas como las dificultades cognitivas o lingüísticas que subyacen al proceso de la interpretación (Gile 2006: 13). Seleskovitch rechazó la participación de especialistas de otras disciplinas en la investigación sobre Interpretación, así como la realización de trabajos empíricos. No obstante, no puede desestimarse su contribución al desarrollo de este campo, ya que dio lugar a un número significativo de publicaciones (Lederer 1978, Seleskovitch 1975, Seleskovitch 1978, Seleskovitch & Lederer 1984, Seleskovitch & Lederer 1989,

entre otros) y a la elaboración de varias tesis doctorales. Esta etapa se caracterizó por reflexiones realizadas a partir de la experiencia personal de los profesionales, y derivó en un período de estancamiento.

Pese a la dominancia de la Escuela de París, hubo investigadores que siguieron realizando otro tipo de trabajos, como Moser[-Mercer] (1978), que propuso un modelo hipotético del proceso de interpretación basado en los trabajos de Gerver. Este grupo de expertos creía que la introspección no era suficiente para el estudio de la interpretación y subrayaba la necesidad del uso de métodos científicos empleados en otras disciplinas. La celebración, en 1986, de una conferencia sobre aspectos teóricos y prácticos en la enseñanza de la interpretación de conferencias en la Scuola Superiore per Interpreti e Traduttori (SSIT) de Trieste, supuso un punto de inflexión y el inicio del período que Gile denomina *Renaissance* (Gile 1994). A partir de ese momento se retomó la investigación empírica, tanto experimental como observacional, lo que permitió a muchos investigadores salir del aislamiento en el que se encontraban (Soler Caamaño 2006: 40). Además, se recurrió a especialistas de otras disciplinas para el estudio de la interpretación, impulsándose la interdisciplinariedad de la investigación. También en esta época se realizan los primeros trabajos sobre calidad de la interpretación (Bühler 1986, Kurz 1989, Gile 1990), y surgen dos líneas de investigación claramente diferenciadas: la del proceso frente a la del producto.

Así, a partir de la década de los noventa, las líneas de investigación en Interpretación parecen seguir dos vías muy diferenciadas: una que se ocupa de los procesos cognitivos que intervienen en el desarrollo de la tarea interpretativa, y otra que se centra, de manera más concreta, en el producto final de estos procesos. Estas vías de investigación siguen vigentes en la actualidad, con la realización de trabajos empíricos por parte no sólo de expertos de otras disciplinas –fundamentalmente, lingüistas y psicólogos-, sino también de intérpretes-docentes que han ido abordando el estudio de la interpretación desde distintas perspectivas, y que han incrementado de manera exponencial las publicaciones sobre esta materia.

En los últimos años, la investigación se ha ampliado a otros tipos de interpretación (v.gr. interpretación comunitaria, jurídica, de lengua de signos) y se ha tratado de entablar una red de comunicación entre la comunidad científica. Cabe destacar la labor de Daniel Gile como pionero en este ámbito, con la creación de un boletín que difunde información sobre publicaciones, actividades y eventos relacionados con este campo. Actualmente, el boletín recibe el nombre de CIRIN⁹ y se publica de manera semestral a través de la red. Por último, existen otros factores que han contribuido al avance científico de la Interpretación: un notable aumento de centros de formación e investigación, el incremento de reuniones científicas y publicaciones especializadas, así como el surgimiento de grupos estables de trabajo en países como, por ejemplo, España (ECIS¹⁰), Austria (QuaSI¹¹) e Italia (EPIC¹²).

3. Calidad en Interpretación

3.1. La noción de calidad

En sus reflexiones sobre la calidad de la interpretación, Kahane (2000) resalta la necesidad de que exista un consenso sobre qué es calidad, qué criterios la definen y cómo se valoran objetivamente; sin embargo, dicho consenso parece no haberse alcanzado, ya que no se ha llegado a un acuerdo acerca de un modelo universal de calidad aplicable a cualquier tipo de interpretación (Kalina 2005: 768). Gile (1983: 236) ya advertía que no existía una definición funcional, acordada entre usuarios e intérpretes, que determinase formalmente el concepto de calidad de la interpretación, sino que los juicios de unos y otros eran intuitivos y no recurrían a criterios objetivos para realizarlos. Shlesinger et al. (1997: 122) subrayan la dificultad que entraña tratar de conseguir una definición unívoca y exhaustiva del concepto ‘calidad’ en el ámbito de la Interpretación, y han sido muchos los autores que se han referido a la calidad como un concepto escurridizo (p.ej. Ackermann,

⁹ *Conference Interpreting Research Information Network* (www.cirinandgile.com).

¹⁰ *Evaluación de la Calidad en Interpretación Simultánea*, Universidad de Granada (<http://ecis.ugr.es>).

¹¹ *Quality in Simultaneous Interpreting*, Universität Wien (<http://QuaSI.univie.ac.at>).

¹² *European Parliament Interpreting Corpus*, Università di Bologna (<http://sslmitdev-online.sslmit.unibo.it>).

Lenk & Redmon 1997, Shlesinger et al. 1997). En opinión de Garzone (2003: 23), ha de contemplarse un conjunto de aspectos muy heterogéneos en el que participan varios actores –intérpretes, clientes, usuarios y oradores–, que aportan visiones y percepciones de la calidad muy distintas. Pueden existir, pues, tantas definiciones del concepto como personas (Kalina 2005: 771), ya que éstas no tienen por qué compartir las mismas necesidades en una situación comunicativa concreta. De hecho, Herbert (1952: 82 f.) se hacía eco de estas diferencias cuando señalaba que era evidente que la relevancia de los distintos parámetros variaba en función del tipo de reunión en la que se producía la interpretación: en una reunión diplomática, por ejemplo, se prestaría más atención a los matices semánticos de las palabras; mientras que, en una reunión científica, sería la precisión terminológica la que acapararía mayor atención. Kahane (2000) va más lejos al afirmar que distintos usuarios en una misma situación comunicativa pueden tener expectativas diferentes.

Shlesinger et al. (1997: 126) se preguntan quiénes deben valorar la calidad de una interpretación y cuestionan la capacidad de los clientes de este tipo de servicios para determinarla. Moser-Mercer (1996: 46) cree que la calidad puede evaluarse desde distintas perspectivas –intérpretes, empleadores, usuarios, intermediarios y formadores– en función del objetivo que se persiga. Por su parte, Moser (1995) manifiesta que la evaluación de la calidad puede realizarse, fundamentalmente, de dos formas: bien a partir de unos estándares autoimpuestos por los propios profesionales, bien a partir de los juicios, necesidades y expectativas de los usuarios. No obstante, en opinión de Gile (2009: 37f), el concepto de calidad no puede extraerse exclusivamente a través de la evaluación realizada por los usuarios, ya que estos se centrarían, fundamentalmente, en un concepto de éxito o fracaso de la interpretación, que no podría tomarse como único criterio válido para definir la calidad de la traslación. Por último, Straniero Sergio (2003: 171) sugiere la existencia de una brecha entre la calidad ideal (académica) y la calidad en situación (en el mundo real), que vendría determinada por las características del contexto.

Por tanto, parece que no sería realista pensar en un concepto de ‘calidad absoluta’, ya que la situación comunicativa condiciona el rendimiento del intérprete y las

necesidades de la audiencia. En este sentido, Pöchhacker (1994: 242) propone una noción más dinámica del concepto que sería la ‘calidad según las circunstancias’ (*‘quality under the circumstances’*), y expone que la calidad ha de estudiarse en el contexto, teniendo en cuenta todas las variables situacionales que entran en juego y que condicionan la actuación del intérprete. Así, Bühler (1986: 233) opinaba que el intérprete ideal es aquel que ofrece la interpretación adecuada a un contexto y a un propósito determinados. Kalina (2005: 772), por su parte, afirma que la calidad no es un estándar incondicional, que se puede satisfacer en cualquier momento y circunstancia. A su juicio, se trata de un acto en el que se han de compaginar las expectativas y exigencias de grupos muchas veces heterogéneos, entre las que el intérprete ha de priorizar y escoger entre uno o varios objetivos: fidelidad o inteligibilidad, uso correcto de la lengua o precisión, estilo elegante o transmisión completa del mensaje. Por eso, resulta complicado poder medir el éxito comunicativo o los esfuerzos realizados por el intérprete para transmitir el mensaje original. De igual forma, Thiéry (1990: 42) también resalta la importancia de la situación en el resultado final, ya que el intérprete siempre ha de tener en cuenta quién conforma su audiencia, cuál es el objetivo de la reunión y los posibles efectos de la interpretación para alcanzar el máximo rendimiento: “[...] when we take the trouble to look at the situation, we find ourselves in a better position to act efficiently.”

Por su parte, Moser-Mercer (1996: 44) habla de la ‘calidad óptima’ de una interpretación, que sería aquella que se alcanza cuando se cuenta con las condiciones situacionales adecuadas y el intérprete ofrece una versión completa y precisa del discurso, sin alterar el mensaje original, aportando, además, la información extralingüística proporcionada por el orador. Es decir, la calidad de la interpretación implicaría algo más que la mera reproducción de las palabras de la lengua origen en la lengua meta. Así, Déjean Le Féal (1990: 155) alude al efecto del discurso original para medir la calidad de la interpretación. Esta autora señala que el intérprete ha de lograr que el efecto de su interpretación sea el mismo que aquel que el discurso original ha producido en los hablantes de la lengua del orador. Además, subraya que el uso de la lengua que realiza el intérprete ha de estar, como mínimo,

al mismo nivel que el del orador, ya que la oratoria es una de las destrezas que se le supone a este profesional. En este sentido, Vuorikoski (2004: 71) opina que la calidad de la interpretación ha de medirse en función de la impresión creada en los oyentes, es decir, la interpretación ha de conseguir que los usuarios de este servicio se formen la misma impresión que se habrían creado si hubiesen escuchado el discurso original.

En lo que se refiere a los parámetros de calidad, Pradas Macías (2003) afirma que la necesidad de definir la calidad nos conduce a la necesidad de definir los parámetros que la componen. En la misma línea, Garzone (2002: 115) pone de manifiesto la variabilidad en las normas y parámetros que subyace a cualquier intento de definición de este concepto. Salevsky (1992), por su parte, opina que los elementos situacionales son determinantes en la concreción de la calidad, puesto que constituyen un marco de referencia para las valoraciones o las normas que afectan a la interpretación. De igual forma, Collados Aís (1998: 24) subraya la importancia de la definición de la situación para la objetivación de una calidad concreta en dicha situación. Pese a que pueda existir cierto consenso sobre los parámetros de calidad, las divergencias surgen a la hora de atribuir la importancia específica a cada uno de esos parámetros. En opinión de esta autora (*ibidem*: 23), ese peso específico depende no tanto de la calidad ideal, sino de la calidad concreta de ese acto interpretativo. Por tanto, esas evaluaciones son el reflejo del éxito o fracaso de la interpretación, pero no de su calidad (*ibidem*: 25f).

Kopczyński (1994) realiza otra posible propuesta de aproximación a la noción de calidad al sugerir dos perspectivas para el estudio de este concepto: la lingüística y la pragmática –algo que recuerda a la división que realizaba Bühler (1986) de los parámetros de su catálogo (lingüísticos y extralingüísticos)–. En su opinión, la calidad en el ámbito lingüístico puede definirse a partir de estándares y criterios más o menos estrictos, como pueden ser la equivalencia, la congruencia y la correspondencia; mientras que la calidad desde una perspectiva pragmática depende de variables situacionales, que determinarían las soluciones y prioridades en función de las circunstancias, como ya apuntaron, entre otros, Thiéry (1990),

Pöchhacker (1994) y Collados Aís (1998). Así, el concepto de calidad sería flexible y habrían de contemplarse múltiples factores en su configuración.

Por último, Kalina (2005), con el propósito de conseguir una definición del concepto aplicable a cualquier tipo de interpretación, plantea un modelo en el que se incluyen todas las etapas de un encargo de interpretación y establece cuatro dimensiones del proceso en las que entrarían en juego los condicionantes de la propia situación: preproceso, periproceso, en proceso y postproceso¹³. La primera dimensión incluiría todos los elementos que adquieren importancia antes de la realización del encargo, esto es, destrezas del intérprete, especificaciones sobre la tarea, preparación, contrato, etc. La segunda dimensión estaría relacionada con el contexto en donde se realiza el encargo y sus características, y comprendería factores tales como el número de participantes, los medios técnicos, los miembros del equipo, la duración de la conferencia, etc. La tercera dimensión atañería a cualquier circunstancia que se produce durante la realización del encargo. La cuarta dimensión sería únicamente responsabilidad del intérprete y se referiría al trabajo propio de este profesional: compilación de glosarios, documentación, control de calidad, especialización, formación, etc.

El punto de vista de esta autora no coincide con el de Garzone (2003: 29), quien señala al intérprete como único garante de la calidad de la interpretación, puesto que sobre él recae la responsabilidad del resultado final. Otros autores como Vuorikoski (2004: 88) se sitúan en la línea de Kalina (2005) y creen que sólo la colaboración entre intérprete y orador, en el caso de Vuorikoski, y de todos los actores implicados en el proceso, en el caso de Kalina, permite garantizar la calidad del resultado.

Por tanto, la calidad en Interpretación se ha venido abordando desde distintas perspectivas y ha estado determinada por múltiples factores derivados de la situación comunicativa y de las condiciones de trabajo del intérprete. Para el objetivo del presente trabajo, nos centraremos sólo en dos de ellas: la interpretación

¹³ Traducción propia.

como un proceso basado en normas (puesto que son esas pautas las que pueden establecer qué es un trabajo de calidad) y la interpretación como producto.

3.2. Normas en Interpretación

Kalina (2005: 771) señala que la calidad en Interpretación tiene distintos significados en función de quien la define. No obstante, si consideramos que la interpretación es un servicio que facilita la comprensión de un mensaje expresado en otra lengua, parece lógico pensar que se trata de una actividad regida por normas. Schjoldager (1995: 67) subraya la necesidad de unas directrices que guíen la actividad de los intérpretes y que ofrezcan posibles soluciones a los problemas que afrontan en el ejercicio de su profesión, aunque esto no es obstáculo para que tomen sus propias decisiones a la hora de enfrentarse a una dificultad.

Las normas suelen tener un carácter implícito y constituyen la base de códigos deontológicos y estándares profesionales con los que cuentan asociaciones de intérpretes como AIIC y organizaciones internacionales como el SCIC. Dichas normativas rigen las pruebas de admisión de este tipo de organismos y, aunque no siempre hacen mención a los parámetros propuestos en los trabajos de investigación sobre calidad, sí tienen en cuenta aquellos factores relacionados con la práctica profesional. Tal es el caso de los aspectos éticos (p.ej. fidelidad, integridad y confidencialidad) o de las condiciones de trabajo (p.ej. tipos de contrato y características de las cabinas).

Chiaro y Nocella (2004: 278f), por su parte, sugieren la existencia de unas normas tácitas entre profesionales y clientes, que no se han traducido aún en unos modelos concretos universales. Sin embargo, algunas agencias de estandarización han desarrollado una normativa para el proceso de interpretación –UNI 10547:1996 (Italia), ÖNORM D 1200:2000 y D 1201:2000 (Austria), Taalmerk Standard (Holanda) y ASTM F2089-01:2007 (Estados Unidos)–; aunque resulta sorprendente que la norma EN 15038, publicada en 2006 por el *European Committee for Standards*, defina solamente la calidad de la traducción y establezca procesos

normativos sobre este tipo de servicios, y que no sea de aplicación en los de interpretación.

En el ámbito de la Interpretación, apenas se había prestado atención a las normas que regían el proceso hasta que Shlesinger (1989) y Harris (1990) abordaron el tema. En la actualidad, se ha asumido que las normas desempeñan un papel importante en el proceso y en el producto de una interpretación, y se ha constatado que existe un vínculo entre las normas y el contexto comunicativo. Shlesinger (1989: 112) apunta que las definiciones de calidad suelen reflejar algunas de las normas interiorizadas por los intérpretes, aunque éstos no coincidan en su definición de calidad de una interpretación. En su trabajo, Harris (1990) expone una serie de prácticas que podrían identificarse como normas en el contexto de la interpretación de conferencias. Entre ellas, cabe destacar el uso de la primera persona, la duración de los turnos de interpretación (20-30 minutos) y la norma universal del '*honest spokesperson*':

“Interpreters– speaking on behalf of others – have to re-express the original speaker’s ideas and the manner of expressing them as accurately as possible, without significant omissions, and without conflating them with their own ideas and expressions” (ibidem: 115).

Por tanto, las normas pueden ser importantes para la calidad de una interpretación. Además, en la investigación en este campo ha de contemplarse también la complejidad que entraña la tarea de interpretar (Schjoldager 1995: 69). Aspectos relacionados con el proceso, tales como la presión temporal o el medio oral, así como otros factores relativos al éxito de la interpretación (percibida por el usuario) han de tenerse en cuenta a la hora de emprender estudios relacionados con las normas y la calidad. Las condiciones en las que se realiza la tarea inciden en el desempeño de la misma, y pueden afectar a las decisiones que toma el intérprete durante su intervención. Así, determinadas condiciones de trabajo podrían afectar al cumplimiento de las normas. Schjoldager (ibidem) sugiere la introducción de un tipo de norma específico para estas situaciones, que establecería las decisiones que debería tomar el intérprete cuando su tarea se complica o se ve imposibilitada.

En consecuencia, las normas pueden variar en función del tipo de mercado, del tipo o de la modalidad de interpretación e incluso entre intérpretes, ya que los estándares de calidad han de adaptarse a la situación concreta de la interpretación y a las limitaciones que ésta impone (Straniero Sergio 2003: 171f). Además, la evolución de la profesión determina también algunos cambios en las normas, como se ha observado, por ejemplo, en la flexibilización que se ha venido produciendo en ciertos sectores con respecto a todo lo que afecta a la direccionalidad de la interpretación.

3.3. Investigación sobre calidad en Interpretación

La investigación sobre calidad en Interpretación se ha llevado a cabo desde dos perspectivas bien diferenciadas: por una parte, los trabajos que se centran en la relación entre las características de la interpretación y la percepción de los sujetos (interpretación como producto); por otra parte, los trabajos que se centran en la relación entre el discurso original, la interpretación y sus circunstancias (interpretación como proceso). El presente trabajo se enmarca dentro del primer grupo de estudios, por eso, el marco teórico aquí expuesto se centrará en la calidad como producto. No obstante, nos ha parecido pertinente esbozar algunas ideas que nos permitan contemplar los objetivos y las características principales de ambas perspectivas.

Si bien la percepción de la calidad por parte de los usuarios puede ser una herramienta útil para indagar en su grado de satisfacción y en el cumplimiento de sus necesidades, para poder realizar un acercamiento más exhaustivo al concepto de calidad es necesario emprender otro tipo de estudios, entre ellos, el análisis del discurso original, la interpretación y las circunstancias en las que ésta se produce. Así, los trabajos que abordan la calidad a partir del proceso de la interpretación contemplan no sólo las características propias del discurso, sino también la situación comunicativa y los procesos cognitivos que tienen lugar durante el desarrollo de la tarea. Por ejemplo, Gile (1988: 15ff) ofrece una visión de la calidad desde esta perspectiva, cuando la define como el equilibrio óptimo entre los diferentes esfuerzos que requiere el proceso de interpretación (escucha, memoria y

producción), y afirma que el deterioro de la calidad viene determinado por la sobrecarga de la capacidad en alguna de estas actividades, que se manifiesta bien con pérdidas de información, bien con deficiencias lingüísticas, e incluso con falta de claridad o de coherencia en la interpretación.

En la primera etapa de la investigación en Interpretación, algunos psicólogos emprendieron los primeros experimentos que analizaban el efecto sobre el proceso de interpretación de aspectos tales como la velocidad de elocución del orador (Gerver 1969), la densidad informativa del discurso (Treisman 1965) o la disposición de documentación (Anderson 1979). En lo que podría considerarse el germen de los trabajos sobre calidad, Barik (1971, 1972, 1973) planteó medir la calidad de la interpretación en términos de tres tipos de errores –omisiones, adiciones y sustituciones–, desde una perspectiva cuantitativa centrada en los procesos cognitivos de la interpretación simultánea y en el análisis comparativo de aspectos lingüísticos. La validez de estos estudios fue muy cuestionada debido a las limitaciones de su planteamiento: la calidad se medía únicamente en función de la aparición de ese tipo de defectos.

Con el tiempo, la metodología de estos trabajos se ha ido refinando y, con la incorporación de intérpretes como responsables de este tipo de investigación, se han incluido aspectos pragmáticos y contextuales que intervienen en el proceso de interpretación, lo que ha permitido abordar el estudio de la calidad desde una perspectiva más amplia. Así, se han podido identificar posibles desencadenantes de problemas (*problem triggers*) en el discurso original (Gile 1995a) y se ha comprobado que las condiciones en las que se realiza la interpretación pueden afectar a la calidad de la misma. En este sentido, la compilación de corpus de interpretaciones reales y discursos originales se ha convertido en un instrumento fundamental para el estudio de posibles pautas de comportamiento de los intérpretes en relación con el contexto de la interpretación, la combinación lingüística, la direccionalidad o determinadas características de los oradores, que podrían contribuir a una definición más precisa del concepto de calidad (ECIS, EPIC).

A partir de las décadas de los ochenta y los noventa, los intérpretes tomaron las riendas de la investigación para introducir como objetos de estudio sus propios intereses y preocupaciones. Decidieron, entonces, indagar sobre las expectativas y la percepción de los usuarios con respecto a distintos parámetros de calidad (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Gile 1990), y analizar los factores que podrían mejorar o empeorar la calidad de la interpretación de conferencias (p.ej. Vuorikoski 1993, 1998, Koczyński 1994, Moser 1995). Muchos de estos trabajos se centraron en la percepción que realizan de la calidad los distintos actores que forman parte del proceso. Para ello, se desarrolló un catálogo de parámetros –sobre el que hablaremos más adelante–, que permitió la cuantificación del concepto. A este grupo de criterios, se han ido uniendo otros elementos directamente relacionados con el tipo y la modalidad de la interpretación.

Pero pronto surgió la controversia acerca de la idoneidad de los usuarios como jueces de algunos parámetros (Gile 1990, 1991, Kalina 2002, Kurz 2003, Garzone 2003). Se hizo evidente la necesidad de una definición más concreta de los elementos que componen la calidad (Mack & Cattaruzza 1995, Pradas Macías 2003) y se incorporaron nuevas disciplinas a la investigación. En la actualidad, la interdisciplinariedad es una señal de identidad de este tipo de estudios y esto ha permitido, entre otras cosas, la aplicación de distintas metodologías para el análisis de la noción dinámica de la calidad según las circunstancias. Se han llevado a cabo diversos trabajos para identificar las pautas perceptivas de los usuarios, así como los elementos que podrían beneficiar o perjudicar a la calidad del trabajo del intérprete y las posibles interacciones entre parámetros.

3.3.1. Consideraciones metodológicas sobre los trabajos de Calidad

La calidad de la interpretación es uno de los temas sobre el que se han realizado más estudios empíricos en el ámbito de la investigación en Interpretación (Gile 2006: 19). El estudio de la calidad como producto se ha abordado tanto desde un enfoque observacional como desde un enfoque experimental. En ambos casos, el cuestionario se ha convertido en la herramienta de estudio fundamental, ya que, en palabras de Gile (1991: 163), constituye el método más directo de recogida de datos

para tales trabajos. No obstante, se ha empleado una variedad metodológica amplia, que va desde el uso de encuestas hasta los estudios de corpus, pasando por la realización de experimentos o la organización de grupos de discusión. Los sondeos se han llevado a cabo a partir de cuestionarios o entrevistas que han abordado preguntas de carácter general y aspectos más específicos sobre eventos concretos. Se distinguen, fundamentalmente, dos tipos de cuestionarios –expectativas y evaluación–, en los que se han explorado las opiniones de los distintos actores que forman parte del proceso de interpretación –intérpretes, usuarios, oradores y clientes– (Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Gile 1990, Moser 1995, entre otros). Por su parte, los estudios de corpus se centran en el análisis pormenorizado de un conjunto de interpretaciones grabadas en situaciones reales y de las transcripciones de las mismas (p.ej. los trabajos realizados con los corpus ECIS y EPIC). Por último, se ha recurrido también al uso de experimentos para crear un entorno de interpretación controlado que permita indagar en aspectos concretos de una interpretación y en la evaluación que realizan los sujetos, bien para el estudio de un parámetro específico, bien para el análisis de otro tipo de factores que pueden afectar a la percepción de la calidad (p.ej. Collados Aís 1998, Garzone 2003, Pradas Macías 2003, Collados Aís et. al. 2007, Holub 2011, Rennert 2011).

Pese a esta variedad metodológica, una gran parte de los trabajos realizados en este campo de investigación se ha centrado en el estudio de las expectativas de los usuarios y de la evaluación de la calidad que estos realizan a través de cuestionarios. Por tanto, su objetivo ha consistido en obtener información sobre las necesidades y exigencias de quienes utilizan este servicio y en conocer sus pautas evaluativas, para poder aproximarse así a una definición más precisa del concepto.

Este enfoque observacional ha contribuido a determinar la importancia que los usuarios atribuyen a los distintos parámetros de calidad. No obstante, las expectativas son sólo un reflejo de las necesidades que estos establecen a priori, que podrían contribuir a la definición del concepto de calidad, pero no serían el único criterio que se debería tener en cuenta, ya que podrían existir otros parámetros que no se han introducido en el estudio y que serían relevantes para las partes

implicadas en el proceso global de la interpretación (Collados Aís 1998: 25), sobre todo si tenemos en cuenta que ese catálogo de parámetros ha sido formulado por los propios investigadores y no por los usuarios. Los estudios de expectativas ofrecen información genérica sobre el proceso de valoración de una interpretación ideal (Kahane 2000), por lo que su perspectiva estaría más relacionada con el concepto de ‘calidad ideal’, que con el concepto de ‘calidad según las circunstancias’. Por eso, los investigadores (p.ej. Gile 1990, 1995b) decidieron emprender un nuevo tipo de estudio que les permitiese comparar los resultados obtenidos en los trabajos de expectativas con la evaluación que realizaban los sujetos de una interpretación concreta.

En opinión de Collados Aís (1998: 25f), esta evaluación mide el éxito de la interpretación, pero no su calidad, ya que se basa en valoraciones subjetivas. Pöchhacker (1994), por su parte, propone observar el nivel de comprensión del mensaje por parte de los usuarios a partir de ciertas variables que pueden haberlo afectado (velocidad, pausas, titubeos, entonación, fluidez, errores, registro, estilo o cohesión). Sin embargo, Kahane (2000) opina que, aunque fuese posible determinar de manera objetiva la calidad real de una interpretación, ésta no tiene por qué coincidir con la calidad percibida. La evaluación de los usuarios suele regirse por el impacto que les ha causado la interpretación, ya que la audiencia rara vez detecta posibles errores en la transmisión del mensaje; lo único que puede identificar son elementos sin sentido, dificultades en la elocución, frases incompletas, falta de dominio del tema o contradicciones (Riccardi 2002: 116). Además, la detección de errores también depende del grado de interés que despierte el discurso en el usuario (Kahane 2000), de ahí la controversia que se ha producido acerca de la idoneidad de los usuarios para valorar el trabajo del intérprete (p.ej. Gile 1990, 1991, Kalina 2002, Kurz 2003, Garzone 2003). En opinión de Gile (1983: 240), los intérpretes pasivos serían los jueces ideales de la calidad de una interpretación, ya que tendrían acceso directo al discurso original y a la interpretación realizada por su compañero de cabina. Sin embargo, los resultados de Collados Aís (1998) y Pradas Macías (2003) muestran una mayor variabilidad en la evaluación que realizan los intérpretes y una tendencia a premiar o castigar de manera más evidente lo que ellos

consideran una buena o mala interpretación, fundamentada en la escucha de dos interpretaciones en las que se habían manipulado dos parámetros no verbales (entonación y fluidez).

Se presenta, así, una de las múltiples dificultades metodológicas surgidas durante el estudio de la calidad en Interpretación: la medición objetiva de la calidad en las distintas situaciones a las que se enfrenta un intérprete (Kahane 2000). Los cuestionarios de evaluación constituyen un instrumento de información acerca de la calidad percibida, pero resulta difícil identificar de manera precisa los factores que influyen en dicha percepción. Si el usuario no está en condiciones de valorar uno de los parámetros de calidad más importantes (transmisión correcta), habría que aislar los criterios que adquieren un peso más significativo durante el proceso de evaluación que realiza la audiencia. En este sentido, los parámetros relacionados con la expresión del intérprete, considerados a priori de menor importancia, adquieren cierta relevancia durante el proceso evaluativo, ya que, tal y como apunta Gile (1983: 239), las pérdidas de información en una interpretación pueden contrarrestarse con una buena presentación que refuerce el impacto del discurso.

Para comprobar estas intuiciones, se inició una línea de investigación experimental en la que se procedió a la manipulación de determinados parámetros de calidad para observar el efecto que producía en la evaluación de los sujetos (Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003, Collados Aís et al. 2007). Uno de los objetivos fundamentales de estos trabajos consiste en analizar la realidad que subyace a los juicios evaluativos de los usuarios. Además, este planteamiento permite superar algunas limitaciones metodológicas al utilizar uno de los parámetros como variable experimental, y la simulación de situaciones reales de interpretación permite analizar el valor que adquiere cada uno de los criterios en el proceso evaluativo.

Por último, con el objetivo de analizar el comportamiento de los usuarios durante su evaluación de la calidad de una interpretación, Collados Aís (2008, 2009) recurrió a una técnica muy utilizada en las Ciencias Sociales: los grupos de discusión. Estos trabajos se centran en las reacciones espontáneas de los sujetos y en la evaluación posterior de su propia evaluación para poder escudriñar el proceso que realizan los

usuarios cuando se enfrentan a la valoración de una interpretación simultánea. Así, este enfoque complementario puede aportar nueva información acerca del comportamiento de los usuarios, que permita explicar determinadas pautas del proceso evaluativo y redefinir el papel del intérprete (Collados Aís 2008: 210).

La investigación de la calidad entraña, pues, diversas dificultades metodológicas. La ausencia de una definición concreta del concepto es el primer obstáculo para su investigación, al que se unen otros problemas. Por ejemplo, al margen de los cuestionarios de expectativas y de evaluación, los investigadores no cuentan con instrumentos de medida de la calidad, y mucho menos con herramientas que permitan medirla de manera objetiva. Además, no existen cuestionarios consensuados entre la comunidad científica (Marrone 1993), lo que limita la comparación de los resultados de los trabajos. En este sentido, Moser-Mercer (2008: 144) apunta que, pese a los numerosos estudios que han recurrido al cuestionario como herramienta de investigación, estos adolecen de falta de rigor metodológico. En opinión de esta autora (*ibidem*: 146), la calidad es un concepto difícil de medir de manera directa, por lo que se recurre a una división de la misma en componentes más tangibles, para la que algunos autores (Shlesinger et al. 1997, Garzone 2002, Kalina 2002, Pöchhacker 2002) han aportado ideas, que apenas se han visto reflejadas en el diseño de los cuestionarios. Así, la mayor parte de las investigaciones basadas en sondeos carece de una descripción rigurosa del constructo ‘calidad’ y continúa la búsqueda de conceptos que puedan resultar operativos para su estudio.

Asimismo, los cuestionarios se han diseñado a partir de los criterios de evaluación de asociaciones profesionales (AIIC) y de la propia introspección de los investigadores, lo que podría obstaculizar el sondeo de las opiniones de los usuarios. De hecho, el catálogo de parámetros parece no ser totalmente inteligible para los intérpretes, y así lo señala Bühler (1986: 231f) cuando afirma que una posible explicación para la atribución de un grado de importancia bajo a aspectos tales como *sense consistency* por parte de alguno de los intérpretes participantes en el estudio podría buscarse en una mala interpretación de la pregunta, y sería

conveniente averiguar los motivos de esa valoración. Si los propios profesionales parecen tener problemas con la comprensión de los elementos propuestos, las dificultades a las que se enfrenten los sujetos que no son especialistas en esta materia pueden ser mucho más graves.

Por otra parte, cabe plantearse si los cuestionarios de expectativas sondan realmente las expectativas de los sujetos o constituyen una prueba de validación de las plantillas sugeridas para la evaluación de la calidad. En este sentido, parece interesante el planteamiento de Moser (1995), que recurrió a una serie de entrevistas previas en las que los sujetos debían proponer de manera espontánea los elementos más importantes en la calidad de una interpretación para proceder, a continuación, al diseño del cuestionario del trabajo. El autor señala como objetivos principales del estudio: 1) averiguar en qué consiste una buena interpretación desde el punto de vista del usuario y si, a partir de las respuestas, se puede inferir cómo sería el intérprete ideal; 2) analizar la manera en la que los usuarios atribuyen la importancia de los distintos parámetros de calidad de la interpretación simultánea y si esas clasificaciones son fiables y consistentes; y 3) indagar si esa atribución de importancia varía en función de las circunstancias o permanece inalterable a pesar de las condiciones situacionales. Este podría ser un planteamiento inicial para abordar el estudio de la calidad a través de grupos de discusión.

Otro inconveniente en la investigación reside en la captación de sujetos que colaboren en este tipo de estudios. Por una parte, los intérpretes muestran sus reticencias a participar en las propuestas empíricas, ya que no quieren ver su trabajo escrutado. Por otra parte, resulta difícil conseguir sujetos que deseen formar parte de las muestras de estudio de los sondeos, así que su tamaño suele ser pequeño, algo que amenaza la representatividad de los datos obtenidos.

Por último, tal y como señala Kahane (2000), es necesario llevar a cabo una investigación de carácter interdisciplinar, que permita incluir en los estudios no sólo los aspectos puramente lingüísticos, sino también los pragmáticos y comunicacionales. En opinión de este autor, no basta con preguntar acerca de la agradabilidad de las características vocales del intérprete; es imprescindible

contemplar este tipo de factores desde una perspectiva más amplia, que permita abordar el estudio de la función del intérprete no sólo como mediador sino también como comunicador por derecho propio. Esto supondría la apertura de nuevas vías de investigación sobre la calidad objetiva y la percepción de la misma.

3.3.1.1. Diseño de cuestionarios

En su intento por establecer unos parámetros que permitiesen evaluar la calidad de una interpretación, Bühler (1986) propuso un catálogo con el que pretendía sondear las expectativas y necesidades de los usuarios. En él se incluían los siguientes aspectos: *native accent, pleasant voice, fluency of delivery, logical cohesion of utterance, sense consistency with original message, completeness of interpretation, correct grammatical usage, use of correct terminology, use of appropriate style, thorough preparation of conference documents, endurance, poise, pleasant appearance, reliability, ability to work in a team y positive feedback of delegates*. Muchos de los trabajos posteriores, tanto de expectativas como de evaluación, tomaron este catálogo como base para añadir nuevos elementos o eliminar aquellos que no parecían pertinentes para el objeto de estudio. Entre los parámetros que se han ido asentando y que no formaban parte del grupo inicial, se encuentran, por ejemplo, la entonación y la dicción, mientras que otras características –*poise, endurance, pleasant appearance*– han ido quedando relegadas a un segundo plano.

Pese a que muchos de los trabajos sobre expectativas han tomado como base la propuesta de Bühler (1986), la posibilidad de comparación de los resultados es limitada, tal y como hemos comentado. No se han utilizado los mismos cuestionarios –salvo en los casos del grupo liderado por Collados Aís en Granada (Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003, García Becerra 2006, Collados Aís et al. 2007) y el grupo QuaSI de Viena (Holub 2011, Rennert 2011)–, por lo que el catálogo de parámetros varía en función del estudio. Asimismo, el tipo de preguntas no siempre ha sido el mismo, puesto que no sólo se ha sondeado la importancia que los sujetos atribuían a esos parámetros (por ejemplo, Bühler 1986, Kurz, 1989, 1993), sino que, en algunos casos, la tarea consistía en establecer un orden de importancia (Kopczyński 1994), y se han combinado preguntas abiertas y cerradas,

además de introducirse nuevos elementos como el papel del intérprete (ibidem) y los irritantes de una interpretación (Meak 1990). Por último, se han empleado distintas escalas y los resultados obtenidos en estos trabajos pueden haberse calculado sobre un total de 3, 4, 5 y hasta 10 puntos.

Por otra parte, algunos investigadores han subrayado la necesidad de una mayor exactitud en la definición de los parámetros de calidad (Mack & Cattaruzza 1995, Vuorikoski 1998, Pradas Macías 2003) y la dificultad en la comprensión de algunos de estos parámetros por parte de los sujetos (Pérez-Luzardo Díaz et al. 2005, Blasco Mayor & García Becerra 2007, Jiménez Ivars et al. 2007, Pérez-Luzardo Díaz 2007). En su primer estudio de evaluación, Gile (1990: 67) ya manifestaba la dificultad que entrañaba el uso de ese listado de parámetros para los sujetos:

“Pour obtenir des réponses aussi nombreuses et spontanées que possible, il a été jugé préférable de formuler dans un premier temps des critères plus globaux que ceux de H. Bühler et de I. Kurz ne demandant pas d’effort de réflexion trop important aux répondants.”

Así, proponía seis bloques (uno más cinco) de aspectos relacionados con la interpretación para evaluar su calidad: *general quality of interpretation, linguistic output quality, terminological usage, fidelity, quality of voice and delivery* y *main deficiencies of the interpretation*. Por su parte, Garzone (2003) redujo el catálogo de Bühler a cuatro parámetros, dos relacionados con el contenido y la fidelidad, y dos relacionados con la forma: *coherence of utterance, fidelity to source text, fluency of delivery* y *pleasant voice*. La autora explica que decidió reformular el parámetro *sense consistency with the original message* y utilizar *fidelity to the source text* para hacerlo más comprensible al sujeto lego.

Pöchhacker (en prensa) coincide con Gile (1990) al manifestar que, dentro de la profesión, suele realizarse un juicio holístico sobre la calidad de una interpretación y se recurre poco a criterios específicos para la evaluación. Sin embargo, tradicionalmente, la investigación en este campo se ha centrado no tanto en valoraciones generales como en características muy concretas. Asimismo, hace referencia también a la dualidad que se ha planteado cuando se ha tratado de definir

la noción de calidad, que se ha centrado en dos dimensiones –el contenido y la forma–, algo que aparecía ya en el manual de Herbert (1952: 34), quien, como ya hemos comentado en la introducción de este capítulo, mencionaba el dilema al que, en ocasiones, debe enfrentarse el intérprete al tener que optar bien por el contenido y la fidelidad, bien por la forma.

Moser-Mercer (2008: 146f) señala que la mayoría de los cuestionarios utilizados en la investigación sobre calidad, al tratar de reflejar la complejidad del concepto, han incluido demasiados ítems de una manera un tanto vaga, lo que ha repercutido de forma negativa en los resultados, puesto que no se ha delimitado el concepto estudiado. En su opinión, la introducción de la distinción del sujeto perceptor – usuario, intérprete, empleador, etc.– es un elemento que restringiría la noción analizada y reduciría el número de criterios que pueden estudiarse en profundidad en el marco de un trabajo concreto. Así, propone una definición del constructo para cada uno de esos grupos, que luego permitiría las comparaciones de los resultados obtenidos. Subraya, además, el hecho de que los parámetros de calidad que se han venido empleando hasta el momento son el resultado de la propuesta de varios investigadores, pero no de los usuarios, lo que pone en entredicho el diseño de los cuestionarios, ya que, al ser un reflejo de la percepción de calidad del investigador, no garantiza que los criterios se correspondan con la realidad de otros grupos de sujetos.

Bühler (1986), sin embargo, opinaba que los criterios de los intérpretes servían para sondear las expectativas de los usuarios y separaba su catálogo de parámetros en dos tipologías –lingüísticos y extralingüísticos–, aunque incidía en la dificultad de encuadrar algunos criterios en una de estas dos categorías. Así, en opinión de esta autora (ibidem: 232), la fluidez no se valoraba como un elemento puramente lingüístico, sino como una percepción subjetiva de los oyentes, los clientes y los intérpretes. Esta división inicial ha ido evolucionando y se ha convertido en la dualidad ‘contenido-forma’ que menciona Pöchhacker (en prensa). Por su parte, Gile (1983: 237), en un ensayo sobre aspectos metodológicos de la evaluación de la calidad, definía ésta como una combinación de la presentación formal y el

contenido informativo, así como de su interacción. Esa interacción entre ambos componentes parece ponerse de manifiesto en el estudio de Collados Aís et al. (2007), en el que los resultados sugerían el solapamiento de algunos parámetros en la percepción de los sujetos, así como la dificultad para englobar algunos de ellos en una de las dos categorías, ya que podrían encuadrarse en ambas. Asimismo, en el caso de algunos parámetros, la forma y el fondo parecen indisociables, tal y como sugerían Nobs, Pradas Macías y Fernández Sánchez (2011) con respecto a la transmisión completa y la transmisión correcta. Por este motivo y por la dificultad de comprensión que entrañan algunos de los parámetros, a la hora de emprender el estudio empírico de este trabajo, nos ha parecido oportuno simplificar el cuestionario “tipo” que se ha venido utilizando hasta ahora y reflejar esa dualidad de la que se ha venido hablando desde los inicios de esta línea de investigación.

3.3.2. Trabajos de expectativas y evaluación

Bühler (1986) inició el estudio empírico de la calidad como producto con un trabajo de expectativas, en el que, mediante un cuestionario, un grupo de intérpretes debía establecer la importancia de los 16 parámetros propuestos. Para justificar la decisión de sondear a un grupo de profesionales de AIIC y miembros del CACL, afirma que entre las cinco posibilidades –el docente, la organización profesional, el colega, el empleador y el usuario–, sólo los intérpretes tendrían en cuenta las expectativas y necesidades del usuario en su valoración. En su opinión, no existen garantías de que el docente realice la evaluación con el usuario de la interpretación en mente. Además, es posible que el empleador tenga otras prioridades a la hora de contratar este servicio y que el usuario no tenga clara la diferencia entre las expectativas y sus necesidades reales (ibidem: 231). De ahí que afirme que éste no podría valorar directamente todo el catálogo propuesto, puesto que algunos criterios sólo podría evaluarlos de manera indirecta. Por tanto, los usuarios tenderían a juzgar una interpretación a partir de parámetros tales como el acento, la voz o la fluidez (ibidem: 233). Pese a la equiparación de las opiniones de intérpretes y usuarios, la autora (ibidem: 232) reconoce que probablemente el grado de tolerancia de los usuarios con respecto a los defectos en las características vocales del

intérprete o en la fluidez de la interpretación sea menor que el de los intérpretes. Asimismo, resalta el comentario de uno de los sujetos, que afirma que la voz puede tener un efecto desproporcionado en la calidad.

Kurz (1989) elaboró un cuestionario a partir del anterior para sondear las respuestas de los usuarios con respecto a los ocho primeros parámetros propuestos por Bühler. En 1993, amplió su espectro a distintos grupos de usuarios y, en 1995, junto a Pöchhacker, incluyó en su muestra a profesionales de las televisiones austriaca y alemana para realizar una comparación entre las expectativas de los distintos grupos. Pese a que los datos obtenidos revelaban que existía un cierto consenso entre las poblaciones encuestadas (todos atribuían mayor importancia a los criterios relacionados con el contenido), los intérpretes mostraron un nivel de exigencia mayor que el resto de participantes. Además, los representantes del medio audiovisual parecían más sensibles con respecto a criterios formales tales como la voz, el acento o la fluidez del intérprete, que otro tipo de usuarios. En este sentido, los autores (*ibidem*: 354) subrayan la complejidad del parámetro fluidez, que está relacionado con características tan diferenciadas como la velocidad de elocución, las pausas, los titubeos o los falsos comienzos.

Gile (1990) fue el primero en realizar un trabajo empírico sobre evaluación de la calidad. A través de un cuestionario, los delegados que habían acudido a un congreso médico debían valorar diferentes aspectos de la interpretación que acababan de escuchar: calidad global, factores lingüísticos, terminológicos, semánticos y formales. Estos últimos obtuvieron peores puntuaciones que los demás, sin que por ello la valoración global se viese afectada. Esto llevó al autor a suponer que, tal vez, los científicos concedan menor importancia a los errores formales que otro tipo de usuarios (*ibidem*: 68). Cinco años más tarde, en un nuevo estudio sobre evaluación en interpretación consecutiva, demostró que un grupo de estudiantes de interpretación en la combinación francés-inglés no podía considerarse juez adecuado en lo que a fidelidad al sentido original se refiere (Gile 1995b), a pesar de poseer un acceso al discurso original menos limitado que el de los usuarios reales de la interpretación.

Por su parte, Meak (1990) optó por un estudio de expectativas, introduciendo una novedad: los factores irritantes de una interpretación. Su trabajo se centró en un grupo de diez médicos de distintas especialidades que, si bien mostraron cierta indulgencia ante la falta de dominio terminológico, se revelaron mucho más exigentes con los conocimientos que debía poseer un intérprete sobre el tema del discurso (ibidem: 13).

El trabajo de Ng (1992) tiene como objetivo el estudio del efecto de los niveles discursivos sobre la valoración, por parte de los usuarios, de la producción de estudiantes de interpretación en la combinación inglés-japonés. De los resultados obtenidos, se desprende la existencia de diferencias de género a la hora de valorar distintos aspectos de la interpretación: las mujeres se muestran más susceptibles a las correcciones gramaticales y al uso inadecuado de los niveles discursivos, mientras que los hombres prestan mayor atención a la elección del léxico y, sobre todo, a la fluidez de la interpretación.

En su estudio de caso, Marrone (1993) trató de combinar los trabajos de expectativas y evaluación en un cuestionario repartido a un grupo de asistentes a una interpretación consecutiva. Los usuarios debían establecer un orden entre tres parámetros de calidad y otro sobre tres aspectos de la interpretación. De los datos presentados, se deduce que estos sujetos conceden más importancia a los criterios relacionados con el contenido que a los elementos lingüísticos y prosódicos de la interpretación. Además, los encuestados asignaban al intérprete un papel de mediador cultural.

Vuorikoski (1993, 1998) realizó un estudio entre delegados finlandeses que acudieron a cinco seminarios distintos en la combinación inglés-finlandés. Además del cuestionario, en el que incluía preguntas relacionadas con las actitudes de los usuarios frente a la interpretación simultánea, sus expectativas y la evaluación que realizaban, añadió una entrevista telefónica posterior a la interpretación. En la revisión que realiza en 1998, resaltó la heterogeneidad de los usuarios de la interpretación simultánea y la necesidad de una mayor exactitud en la definición de los parámetros de calidad.

Capítulo 2

En el ámbito polaco, Kopczyński (1994) lleva a cabo un sondeo de las expectativas de los usuarios procedentes de distintos campos (Humanidades, Ciencia y Tecnología, y Diplomacia) en función de los dos roles que pueden desempeñar en la interpretación: receptor y orador. Su cuestionario se refiere a los factores más importantes en la interpretación simultánea, así como a los elementos irritantes más molestos. Además, incluye una pregunta concreta sobre el papel que asignan al intérprete: *ghost role* o *intrude role*. Entre las preferencias de los oradores destacan los criterios relacionados con el contenido, mientras que, en el caso de los receptores, se mencionan algunos elementos formales. Ambos prefieren un intérprete «fantasma», aunque en ocasiones justifican un papel más intrusivo.

Siguiendo la línea metodológica de Vuorikoski, Mack y Cattaruzza (1995) realizaron un estudio de expectativas a través de cuestionarios, entrevistas personales y telefónicas, en los que los usuarios debían valorar su experiencia con la interpretación simultánea y manifestar sus preferencias entre los parámetros de calidad. Se repitieron los resultados de trabajos anteriores: los criterios más importantes resultaron ser los que tienen relación con el contenido, quedando relegados los elementos formales a una posición secundaria.

Ese mismo año, 1995, Moser presentó el estudio encargado por AIIC en el que trató de constatar la hipótesis de que distintos grupos de usuarios tienen expectativas diferentes. Para ello, 94 intérpretes de esta organización llevaron a cabo 201 entrevistas utilizando un cuestionario en el que se incluían preguntas abiertas y cerradas. Al igual que el estudio de Kopczyński (1994), se sondeó a receptores y oradores. Los resultados mostraron que existían diferencias en función de la experiencia previa en este tipo de servicio. Sin embargo, seguía prevaleciendo la importancia de los factores relacionados con el contenido.

Una nueva línea de investigación se inicia con el trabajo de Collados Aís (1998), que realiza un estudio en función de uno de los parámetros de calidad –la entonación–, introduciéndose en el ámbito de lo experimental. A través de la manipulación de una interpretación, la autora presenta tres vídeos: uno en el que se realiza una interpretación con entonación monótona, uno con una entonación no

monótona, pero con errores en la transmisión del sentido, y otro con una entonación no monótona y sin errores en la transmisión del sentido. Los datos obtenidos en su estudio revelan la repercusión negativa de la entonación monótona en la evaluación de la calidad por parte de los usuarios. La innovación de este estudio no se limita únicamente a su planteamiento experimental, sino que se trata del primer trabajo que intenta demostrar que la menor importancia que los usuarios atribuyen a los parámetros no verbales en sus expectativas podría no corresponderse con el impacto real de este tipo de elementos sobre la evaluación que realizan de una interpretación concreta. Por tanto, este nuevo enfoque plantea el desfase entre expectativas y evaluación a través de la combinación de distintas metodologías de investigación – la manipulación experimental y el uso de cuestionarios–, indagando en las respuestas de usuarios e intérpretes.

Uniéndose a esta investigación experimental mediante la manipulación de los parámetros de calidad, Pradas Macías (2003), partiendo de la misma línea que Collados Aís (1998), inicia la investigación en vertical de los criterios de calidad, profundizando y aislando el parámetro fluidez. Estudió el efecto de uno de sus intraparámetros –las pausas silenciosas– en la evaluación real de una interpretación simultánea, constatando que, pese a lo que reflejen los diversos estudios de expectativas, los criterios formales de la interpretación tienen un peso mayor del que se reconoce en la valoración concreta de una interpretación.

En Collados Aís et al. (2007) se recogen distintos trabajos experimentales en los que se comprueba la incidencia de la manipulación de once parámetros de calidad en la evaluación real de usuarios especializados en el campo del Derecho. En los resultados obtenidos, confirma dicha influencia y se reflejan también las interacciones que se producen entre determinados parámetros en la evaluación de los vídeos manipulados. Por otra parte, se revelan las dificultades de los usuarios en la comprensión de algunos parámetros tales como dicción, gramaticalidad o estilo. Por último, Collados Aís et al. (2011) complementan la vía de estudio experimental con un análisis observacional y el estudio de los parámetros no verbales desde

distintas disciplinas; configurando un escenario interdisciplinar de la investigación sobre este tema.

Garzone (2003) emprende un estudio piloto con la intención de comparar las opiniones abstractas expresadas por los sujetos en los cuestionarios de expectativas con los criterios en los que fundamentan su evaluación de una interpretación. En él, recurre también a la manipulación de la interpretación, sondea las expectativas de 16 usuarios para comprobar después si son los mismos criterios expresados en ese cuestionario los que rigen su proceso evaluativo. La autora concluye que los usuarios no son jueces adecuados de la interpretación y que la responsabilidad de garantizar la calidad del producto recae únicamente sobre el intérprete. De igual forma, subraya la importancia de que los parámetros formales alcancen un buen nivel para conseguir que los usuarios confíen en el trabajo de este profesional.

Por su parte, Waliczek (2003) llevó a cabo un trabajo de expectativas entre intérpretes que trabajan habitualmente con el *relay* de otro compañero. Sondeó sus opiniones respecto de los distintos parámetros de calidad y a los irritantes de una interpretación en función de que ésta se realizase directamente desde el discurso original o a partir de otra interpretación. Entre los aspectos más relevantes a la hora de trabajar con *relay*, los intérpretes señalaron la cohesión lógica, la transmisión correcta y la fluidez de la interpretación. Como irritantes más molestos, aparecieron las frases inacabadas, los errores terminológicos y el contenido demasiado general. Por tanto, los intérpretes de *relay* también parecían atribuir mayor importancia a los elementos relacionados con el contenido del discurso.

Con la incorporación de nuevas tecnologías, los investigadores han considerado que Internet podía ser un instrumento de mucha utilidad para la difusión de los cuestionarios (Chiaro & Nocella 2004, Zwischenberger & Pöchhacker 2010), puesto que permite reducir los costes económicos y temporales, y ofrece la oportunidad de intentar ampliar las muestras de sujetos y el ámbito de estudio, merced a la ausencia de fronteras virtuales. Chiaro y Nocella (2004) fueron los pioneros en el uso de esta herramienta para la administración de un cuestionario de expectativas entre intérpretes de todo el mundo. Partiendo de la propuesta de Bühler

(1986), los sujetos de su estudio debían establecer un orden de importancia de los distintos parámetros. Obtuvieron la respuesta de 286 personas y, de nuevo, los criterios relacionados con el contenido ocuparon las primeras posiciones de la escala, mientras que los elementos formales fueron considerados de menor importancia.

Por su parte, Zwischenberger y Pöchhacker (2010) realizaron un estudio en la red sobre las expectativas y la opinión acerca del papel del intérprete de los intérpretes de AIIC. Retomaron la propuesta de Bühler (1986) y plantearon un catálogo de once parámetros a los que los sujetos debían atribuir importancia en una escala de cuatro grados. Los resultados coincidieron con los de trabajos anteriores. Sin embargo, la importancia de estos criterios parecía variar en función de la índole, tamaño y temática del evento, así como del tipo de discurso. En opinión de estos sujetos, la importancia de un acento nativo parece depender de la lengua de llegada, y cabe destacar también el hecho de que los intérpretes no se sienten los únicos responsables de garantizar la cohesión del discurso; esta responsabilidad se comparte con el orador. En la última parte del cuestionario, los autores incluyeron dos versiones de un extracto de una interpretación simultánea. Una parte de los participantes evaluó un fragmento en el que se manipuló la entonación de la intérprete por ordenador para hacerla más monótona, y la otra parte de la muestra valoró la interpretación control. La primera recibió peores puntuaciones que la segunda, aunque se observaron diferencias en función del género, la edad, la formación, la experiencia y la lengua materna de los participantes en el estudio.

Además del estudio de Zwischenberger y Pöchhacker (2010), en el marco del proyecto QuaSI de la Universidad de Viena, se han llevado a cabo otros trabajos sobre la calidad de la interpretación en los que se han estudiado el efecto de la entonación y la fluidez no sólo en la evaluación de la calidad de la interpretación, sino también en la comprensión del mensaje por parte de los sujetos (Rennert 2010, Holub 2010). Por último, un aspecto que sería conveniente sondear en los usuarios es el grado de utilidad que asignan a la interpretación. En este sentido, en el trabajo de Reithofer (2010) sobre el inglés como lengua franca, los resultados parecen

indicar que los sujetos comprenden mejor el mensaje cuando escuchan el discurso original –incluso cuando el orador tiene un acento no nativo en inglés– que la interpretación.

En resumen, el catálogo de parámetros de calidad se ha mantenido, en cierto modo, estable desde la primera propuesta de Bühler (1986), aunque la finalidad del estudio ha determinado su composición en cada trabajo. Al revisar los trabajos realizados sobre este tema, observamos que existe un núcleo de parámetros que se ha utilizado con cierta frecuencia en el campo que nos ocupa, mientras que otros elementos se han introducido de manera puntual en estudios concretos. La terminología utilizada también varía de un autor a otro y no existe una definición clara para cada uno de los parámetros y elementos analizados, lo que limita la comparación de resultados. De igual forma, otro factor que se debería tener en cuenta es la traducción de los elementos en las distintas lenguas, que no siempre consigue reflejar el concepto original. La falta de definición aludida por varios autores (Mack & Cattaruzza 1995, Vuorikoski 1998, Pradas Macías 2003) y la dificultad que entraña para los usuarios la comprensión de determinados parámetros, unido a la dicotomía con la que se han venido presentando los resultados de este tipo de estudios (contenido vs. forma), nos ha llevado a plantearnos la conveniencia de diseñar un cuestionario específico para este tipo de sujetos, tal y como proponía Moser-Mercer (2008).

3.3.2.1. Resultados de los trabajos de Calidad

Como ya hemos comentado, la comparación entre los resultados de los trabajos es limitada, debido a la variabilidad metodológica de los estudios y de los elementos propuestos para cuantificar la calidad de la interpretación. No obstante, en este apartado trataremos de exponer los resultados y las conclusiones más relevantes de los trabajos citados. En primer lugar, nos centraremos en los estudios de expectativas, que permiten una contraposición más directa de los resultados a partir de las clasificaciones establecidas por las respuestas de los sujetos. Al no valorar el mismo producto, los resultados de los trabajos de evaluación no pueden compararse, pero trataremos de recoger algunas de las conclusiones realizadas por los investigadores.

3.3.2.1.1. Estudios de expectativas

Tradicionalmente, los resultados de estos trabajos se han venido analizando desde la división de los parámetros en dos grupos: los relacionados con el contenido y los relacionados con la forma. Sin embargo, ya hemos comentado que esta división puede resultar un tanto artificial, ya que existen parámetros que no pueden encuadrarse en una u otra categoría porque están compuestos por elementos de ambas, así que hemos optado por el análisis de los parámetros concretos y no por el de grupos más amplios.

En la siguiente tabla hemos compilado los órdenes de importancia resultantes de los trabajos de expectativas citados en el apartado anterior porque nos ha parecido la manera más adecuada para comparar los resultados. Hemos distribuido los datos en función del tipo de sujetos participantes en el estudio: intérpretes, usuarios o empleadores; aunque en este último caso sólo contamos con los datos de la investigación que Kurz y Pöchhacker (1995) llevaron a cabo entre los profesionales de las televisiones austriaca y alemana. Para la presentación de estos datos, hemos optado por incluir la terminología empleada en la lengua original del trabajo y no recurrir a la traducción, puesto que ésta, como hemos comentado en el apartado anterior, puede modificar, en cierta medida, el significado inicial del concepto planteado. Además, en el caso de los trabajos de Collados Aís (1998), Pradas Macías (2003) y Collados Aís et al. (2007) hemos utilizado una formulación positiva de los parámetros pese a que las autoras combinaron dos posibilidades: una formulación negativa en los cuestionarios de expectativas y una formulación positiva en los de evaluación.

Por último, se ha reflejado también la especialidad de los usuarios sondeados, con el fin de analizar las posibles diferencias en función de la profesión de los participantes. No se ha incluido el número total de sujetos entrevistados en cada trabajo, porque hemos analizado esa información en una revisión del nivel de participación que han obtenido los estudios sobre calidad de la interpretación que incluimos en el siguiente capítulo (vid. tabla 4 en el capítulo 3).

Expectativas de calidad

INTÉRPRETES		USUARIOS			EMPLEADORES
Estudio	Resultados	Estudio	Resultados		Empleadores
Bühler (1986)*	1. sense consistency 2. logical cohesion 3. correct terminology 4. fluency of delivery 5. completeness 6. correct grammar 7. pleasant voice 8. native accent	Kurz (1989)	MÉDICOS 1. sense consistency logical cohesion 2. correct terminology 3. completeness 4. fluency of delivery 5. pleasant voice 6. correct grammar 7. native accent		Kurz & Pöchhacker (1995) MEDIOS (TV) 1. sense consistency 2. logical cohesion 3. pleasant voice 4. fluency of delivery terminology 5. native accent 6. correct grammar 7. completeness
Waliczek (2003)	1. logical cohesion 2. sense consistency 3. fluency 4. terminology 5. completeness 6. grammar 7. native accent pleasant voice	Kurz (1993)	INGENIEROS 1. sense consistency 2. terminology 3. cohesion 4. fluency 5. completeness 6. voice 7. accent 8. grammar	POLÍTICOS 1. terminology 2. sense consistency 3. completeness 4. cohesion 5. fluency 6. grammar 7. voice 8. accent	

Chiaro & Nocella (2004)	<ol style="list-style-type: none"> 1. sense consistency 2. completeness 3. logical cohesion 4. fluency 5. terminology 6. grammar 7. style 8. pleasant voice 9. native accent 	Vuorikoski (1993)	DISTINTAS ESPECIALIDADES <ol style="list-style-type: none"> 1. interpreter's preparation (info) 2. coherence 3. fluency 4. accuracy 5. terminology 6. pleasant speech rhythm 		
Zwischenberger & Pöchhacker (2010)	<ol style="list-style-type: none"> 1. sense consistency 2. logical cohesion 3. fluency 4. terminology 5. grammar 6. completeness 7. pleasant voice 8. style 9. intonation 10. synchronicity 11. accent 	Kopczyński (1994)	HUM <ol style="list-style-type: none"> 1. detailed content 2. terminology 3. grammar 	C&T <ol style="list-style-type: none"> 1. detailed content 2.terminology 3. fluency 	DIP <ol style="list-style-type: none"> 1. detailed content 2.terminology 3. fluency
		Mack & Cattaruzza (1995)	DISTINTAS ESPECIALIDADES <ol style="list-style-type: none"> 1. terminology 2. interpreter's preparation (info) 3. accuracy easy to follow 4. pleasant speech rhythm 5. fluency 		

		Moser (1995)	DISTINTAS ESPECIALIDADES 1. faithfulness to original 2. clarity of expression 3. terminology 4. completeness 5. synchronicity 6. emotional congruence 7. pleasant voice	
Collados Aís (1998)	1. transmisión correcta 2. cohesión lógica 3. estilo 4. terminología 5. transmisión completa dicción 6. fluidez 7. entonación 8. voz 9. acento	Collados Aís (1998)	PROFESORADO DERECHO 1. transmisión correcta 2. cohesión lógica 3. transmisión completa 4. terminología 5. fluidez 6. dicción 7. estilo 8. entonación 9. voz 10. acento	
Pradas Macías (2003)	1. transmisión correcta 2. cohesión lógica 3. dicción 4. entonación estilo 5. terminología 6. voz 7. transmisión completa 8. fluidez 9. acento	Pradas Macías (2003)	PROFESORADO DERECHO Y CC. POLÍTICAS 1. transmisión correcta 2. cohesión lógica 3. transmisión completa 4. terminología 5. fluidez 6. dicción 7. estilo 8. entonación 9. voz 10. acento	

	Collados Aís et al. (2007)	PROFESORADO DERECHO 1. cohesión lógica 2. transmisión correcta 3. transmisión completa 4. terminología 5. fluidez 6. dicción 7. gramaticalidad 8. estilo 9. entonación 10. voz 11. acento	
	Garzone (2003)	MÉDICOS 1. Fidelity to ST 2. Coherence 3. Fluency Pleasant voice	OTRAS PROFESIONES 1. Fidelity to ST 2. Coherence 3. Pleasant voice 4. Fluency

Tabla 1. Clasificaciones obtenidas en los resultados de los trabajos de expectativas

*En la tabla sólo se ha recogido la información referente a los ocho primeros criterios planteados por la autora, que conformarían el catálogo de estudio de Kurz (1989, 1993) y Kurz y Pöchhacker (1995). Bühler (1986: 233) afirma que los sujetos atribuyeron mucha importancia a todos los criterios lingüísticos (*fluency, sense consistency, completeness, grammar, terminology y logical cohesion*), mientras que, entre los criterios extralingüísticos, sólo consideraron como importantes los aspectos *reliability, preparation of the interpreter y ability to work in team*. Los sujetos consideraban los criterios *native accent, pleasant voice, style, endurance, poise y appearance* deseables, pero no esenciales. En opinión de la autora (*ibidem*: 231), la importancia atribuida al parámetro *sense consistency* está en consonancia con las normas establecidas en los códigos profesionales, así como con los postulados de la Escuela de París.

Si comparamos los resultados de los tres primeros puestos del orden de importancia establecido en estos estudios, observamos que son bastante coincidentes en lo que respecta al criterio más importante del catálogo; sobre todo si adoptamos la decisión de Garzone (2003) de equiparar *sense consistency with the original message y fidelity to the ST*. En la mayoría de los estudios citados, la transmisión correcta (*sense consistency, fidelity*) ocupa el primer lugar en las preferencias de los sujetos, independientemente de que sean intérpretes, usuarios o empleadores. En el caso de los intérpretes, sólo la cohesión lógica consigue arrebatarse el primer puesto en el estudio de Waliczek (2003), que analiza las expectativas con respecto a los intérpretes pivot. Entre los usuarios, se presenta mayor variabilidad de opiniones y, aunque la transmisión correcta del sentido es el parámetro que se sitúa con mayor frecuencia en el primer puesto, también encabezan las preferencias de los usuarios elementos como la terminología –entre los miembros del Consejo de Europa participantes en el estudio de Kurz (1993) y entre los sujetos de Mack y Cattaruzza (1995)–, la preparación del intérprete (Vuorikoski 1993), la reproducción detallada del contenido (Kopczyński 1994) y la cohesión lógica (Collados Aís et al. 2007).

Con respecto al segundo puesto, existe, de nuevo, más unanimidad entre los intérpretes. La cohesión lógica es el parámetro que aparece más veces en esta posición. Sólo en el estudio de Waliczek (2003) lo hace la transmisión correcta –el primer puesto es para la cohesión lógica– y en el trabajo de Chiaro y Nocella (2004), la transmisión completa. Por su parte, los usuarios muestran más divergencia de opiniones: la terminología (Kurz 1989 y los ingenieros de su estudio de 1993, Kopczyński 1994), la coherencia (Vuorikoski 1993, Garzone 2003), la transmisión correcta (los políticos del estudio de Kurz 1993, Collados Aís et al. 2007), la cohesión lógica (Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003), la preparación del intérprete (Mack & Cattaruzza 1995) y la claridad (Moser 1995) son los elementos que se sitúan en esa posición.

La mayor variabilidad de opiniones se manifiesta en la atribución del tercer puesto. Entre los intérpretes, empiezan a aparecer parámetros relacionados con la forma como fluidez (Waliczek 2003, Zwischenberger & Pöchhacker 2010), dicción

(Pradas Macías 2003) y estilo (Collados Aís 1998), y otros más relacionados con el contenido, como terminología (Bühler 1986) y cohesión lógica (Chiaro & Nocella 2004). Con respecto a los usuarios, el abanico de parámetros que se sitúan en ese puesto es mayor: transmisión completa (Kurz 1989, los políticos de su estudio de 1993, Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003, Collados Aís et al. 2007), cohesión lógica (los ingenieros de Kurz 1993), fluidez (Vuorikoski 1993, los científicos y diplomáticos de Kopczyński 1994, Garzone 2003), gramática (los humanistas de Kopczyński 1994), transmisión correcta y facilidad para seguir la interpretación (Mack & Cattaruzza 1995), terminología (Moser 1995) y voz (los médicos de Garzone 2003 equiparan su importancia a la de la fluidez).

Por su parte, el orden establecido por los empleadores es similar en los dos primeros puestos al de los intérpretes: transmisión correcta y cohesión lógica. En lo que respecta al tercer lugar, no resulta sorprendente que hayan situado a la voz en ese nivel, puesto que desarrollan su labor profesional en un medio, el de la televisión, en el que los aspectos formales adquieren mucha importancia, y los requisitos con respecto a estos elementos pueden igualarse a los que se les exigirían a locutores y presentadores.

Parece, pues, que la categorización de la clasificación propuesta por Collados Aís et al. (2007: 215) podría cumplirse, con algunas variaciones, en la mayoría de los estudios analizados. Según estas autoras, pueden distinguirse cuatro bloques de prioridades:

- Bloque 1: transmisión correcta y cohesión lógica
- Bloque 2: transmisión completa, terminología y fluidez
- Bloque 3: dicción, estilo y gramaticalidad
- Bloque 4: entonación, voz y acento

En todo caso, lo que sí parece que se verifica, en la mayoría de los trabajos, es la atribución de mayor importancia apriorística a los aspectos relacionados con el contenido y la fidelidad del mensaje que a aquellos relacionados con la forma. Los criterios no verbales, cuando han entrado en los primeros puestos de estas escalas, sólo han conseguido colocarse en el tercer lugar. Además, en algunos casos, esto se

ha debido a que el catálogo de parámetros era muy reducido (p.ej. Garzone 2003). Por su parte, los aspectos relacionados con el contenido parecen ser muy importantes para los sujetos de todos los estudios revisados, en los que obtienen resultados destacables transmisión correcta, cohesión lógica y terminología, que se han situado, fundamentalmente, entre los tres primeros puestos de la tabla. Del catálogo de aspectos relacionados con la forma, el que suele recibir mayor atención por parte de los sujetos es fluidez, que ha ocupado un lugar relevante en los estudios de Vuorikoski (1993), Kopczyński (1994), Kurz y Pöchhacker (1995) y Zwischenberger y Pöchhacker (2010).

En opinión de Kurz (1989: 146), los resultados de su estudio sólo revelaban una correlación significativa entre los estándares de calidad de AIIC y las expectativas de los usuarios en aquellos parámetros que resultaban esenciales para la eficacia comunicativa, por lo que parece que no se podrían equiparar las opiniones de intérpretes y usuarios. Además, esta autora (Kurz 1993: 20) señala que los datos obtenidos confirman la validez de las teorías que definen la interpretación como un proceso de comunicación intercultural y que subrayan la importancia del contexto comunicativo y situacional, ya que constatan la necesidad de contemplar al usuario de la lengua meta como un elemento esencial del proceso. Esto nos sugiere que sería necesario abordar el estudio de la calidad desde una perspectiva más adaptada al perfil del usuario, que no es especialista en el tema y que no tiene por qué manejar la terminología que se ha venido empleando en los cuestionarios de expectativas.

3.3.2.1.2. Estudios de evaluación

Con respecto a la evaluación, Mack y Cattaruzza (1995) expresan sus dudas acerca de la posibilidad de eludir la valoración subjetiva de la calidad para poder abordar el análisis del concepto. En su opinión, uno de los mayores inconvenientes de la investigación en este campo es la falta de una definición de los parámetros que permita garantizar que todos comprenden lo mismo cuando se les presenta alguno de estos criterios. Los autores (ibidem: 38) señalan que uno de los aspectos más importantes de la calidad sería el grado de satisfacción de las necesidades del

usuario, ya que éste podría utilizarse como medida de la misma. Sin embargo, sería necesario establecer una diferenciación clara entre la calidad exigida a un profesional en unas circunstancias determinadas y la ‘calidad absoluta’, que podría considerarse un concepto subjetivo en tanto que está relacionado con factores humanos que pueden variar con el tiempo y que no pueden valorarse con criterios definidos de manera racional (ibidem: 47).

Gile (1990) plantea una diferenciación similar en el primer trabajo de evaluación, cuando afirma que el objetivo de su estudio consiste en el análisis de la percepción subjetiva de la calidad por parte de los usuarios. Con esta investigación, consigue realizar un primer acercamiento a lo que ocurre en una evaluación concreta. Los resultados revelan una valoración de la calidad global de las interpretaciones bastante homogénea, algo que también se repite en la valoración de todos los bloques de parámetros propuestos, a excepción del relacionado con la voz. Ya hemos comentado el elevado grado de variabilidad que se produce en la descripción de la voz agradable (cf. capítulo 1), lo que podría justificar que sólo en este criterio se produjesen divergencias de opiniones notables entre los médicos participantes en el estudio. Además, el autor (ibidem: 67) señala que la voz fue el único componente en el que los delegados mostraron diferencias con respecto a los dos intérpretes, considerando a uno de ellos mejor que al otro. Sin embargo, esa valoración negativa de los aspectos vocales no afectó a la evaluación de los otros componentes, lo que hace pensar al autor que el grado de importancia que atribuiría la población de su estudio a estos elementos sería menor que el que se desprende de estudios anteriores (Bühler 1986, Kurz 1989, 1993). En este sentido, se hace evidente la heterogeneidad de las opiniones de los sujetos con respecto a los distintos parámetros de calidad, que parece no estar únicamente determinada por el área de especialidad o su profesión, sino también por otros aspectos como, por ejemplo, su nacionalidad.

En esta línea de diferenciación del perfil de los sujetos, Meak (1990) presentaba su estudio como un intento de sondear las opiniones de una audiencia especializada, de forma que los resultados pudiesen ofrecer indicaciones para la mejora de las

estrategias del intérprete y de la búsqueda de soluciones frente a las dificultades. Sugiere que el colectivo médico parece tener cierta tolerancia ante la imprecisión terminológica, pero no así ante la falta de conocimiento del tema que se está interpretando. Alude también a la experiencia personal con este tipo de servicios como elemento que podría afectar a las respuestas (cf. capítulo 1). Por su parte, Ng (1992) señala que la percepción de la calidad puede estar condicionada por elementos tales como el género, la cultura o los pares de lenguas y que, aunque las diferencias entre las expectativas no parece ser un obstáculo fácilmente salvable, es necesario que los estudiantes de interpretación tomen conciencia de ello (ibidem: 40).

Gile (1995b) introduce una nueva cuestión: la idoneidad de algunos sujetos para valorar determinados parámetros de calidad. En este trabajo, comprueba que la capacidad evaluadora de los usuarios con respecto a algunos criterios que se revelaron como esenciales en los estudios de expectativas, es reducida, algo que confirma en una investigación posterior (Gile 1999), en la que se revela también la elevada variabilidad en la valoración de la fidelidad y en la detección de errores y omisiones de una interpretación. El autor (ibidem: 65) apunta al hecho de que este parámetro no pueda separarse adecuadamente de otros, más relacionados con la presentación de la interpretación como posible causa de esta variabilidad.

Collados Aís (1998) constata el desfase que se produce entre las expectativas y la evaluación concreta de una interpretación, así como la mermada capacidad evaluadora de los usuarios, pero también de los propios intérpretes. Ambos grupos parecen prestar más atención a los aspectos no verbales de la interpretación, si bien los usuarios muestran mayor condescendencia en la valoración de determinados parámetros. Este desfase se confirma también en los trabajos de Garzone (2003), Pradas Macías (2003) y Collados Aís et al. (2007). Mack y Cattaruzza (1995: 45) sugieren que uno de los posibles motivos por los que se produce el desfase entre expectativas y evaluación podría residir en las dificultades que experimentan los usuarios a la hora de valorar la interpretación en función de unas categorías que les resultan ajenas e irrelevantes.

Por tanto, vemos nuevamente cómo el diseño del cuestionario es una parte crucial de la investigación y, tal y como señala Marrone (1993), entraña muchos riesgos: la selección de los parámetros y la formulación de las preguntas pueden introducir un sesgo en las respuestas de los sujetos. Por eso, sería conveniente un consenso entre la comunidad científica a la hora de elaborar un cuestionario estándar que permitiese abordar de manera conjunta el estudio de la calidad de la interpretación y que pudiese adaptarse para su aplicación en distintos contextos. Asimismo, parece necesario replantearse el uso de ese catálogo de parámetros, al menos entre los usuarios, ya que si incluso los propios intérpretes tienen problemas para la comprensión, parece poco probable que ese instrumento permita obtener una información exhaustiva acerca de sus expectativas y necesidades.

3.3.3. Calidad en Interpretación y primeras impresiones

Como hemos comentado en el capítulo 1, existen varios factores relevantes en la formación de impresiones que pueden afectar a la evaluación de la calidad de la interpretación: las expectativas y objetivos del usuario, sus experiencias previas con este servicio, el orden de las interpretaciones, el género del usuario y del intérprete, y los parámetros no verbales. Todos ellos se han abordado, de una u otra manera, en la literatura científica de Interpretación.

Collados Aís (2008: 194) subraya el interés del análisis de las inferencias realizadas por el usuario durante la escucha de la interpretación para profundizar en su proceso evaluativo. La autora se refiere, en concreto, a la relevancia de las vías emocionales frente a las vías cognitivas en dicho proceso. Baigorri Jalón (2000: 57) alude a la subjetividad presente en la percepción de la actuación de los intérpretes por parte de los usuarios, debido a que estos carecen de criterios objetivos para efectuar sus valoraciones. Esta merma de su capacidad evaluadora ya había sido referida por Collados Aís (1998), y parece indicar que las impresiones sobre un intérprete podrían afectar a la valoración que el usuario realiza de su trabajo.

En el presente apartado comentaremos de manera sucinta el posible vínculo de las expectativas, el orden de presentación de las interpretaciones y los elementos no

verbales con la formación de impresiones en interpretación, así como su incidencia en la percepción de la calidad.

3.3.3.1. Expectativas y primeras impresiones

Las expectativas de los sujetos pueden ser determinantes en el proceso de formación de impresiones en este contexto, puesto que establecen aquello que esperan del trabajo del intérprete y el nivel de calidad considerado como aceptable. Por tanto, se podría pensar que sólo el cumplimiento de las mismas garantizaría una primera impresión positiva. Esas expectativas podrían estar determinadas por la concepción que tiene el sujeto del trabajo del intérprete y de las destrezas de este profesional; por la experiencia previa con este tipo de servicio o por una combinación de ambas. Los resultados de Collados Aís (2008) revelaron que las experiencias anteriores podrían tener cierta repercusión en la percepción de la calidad de una interpretación concreta, quizá porque establecen un elemento de comparación. Sería interesante conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a este servicio para poder analizar el papel que desempeña en las expectativas de una situación determinada.

Los estudios sobre expectativas parecen revelar la preferencia de los sujetos por los parámetros relacionados con el contenido, relegando, con frecuencia, los elementos relacionados con la forma a un plano secundario (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Collados Aís 1998). Sin embargo, estas expectativas no se confirman en los estudios de evaluación (p.ej. Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003), lo que nos lleva a preguntarnos si, en realidad, estos cuestionarios están cumpliendo su objetivo e indagan en las expectativas de los sujetos o si éstos no son conscientes de la importancia que atribuyen a determinados parámetros hasta que no se enfrentan a una situación concreta de interpretación. En cualquier caso, parece que la primera impresión que los sujetos se forman sobre un intérprete estaría condicionada por las expectativas presentes en la situación comunicativa, que podrían variar en función de las necesidades del contexto, y que, para que aquella fuese positiva, la interpretación tendría que cumplir unos requisitos que vendrían determinados por esas expectativas.

3.3.3.2. Efecto del orden de las interpretaciones

Algunos estudios (Rözić 2004, García Becerra 2006, Collados Aís 2008) han constatado empíricamente el efecto del orden de las interpretaciones en las evaluaciones de los usuarios. Collados Aís (2008), en un trabajo sobre la entonación del intérprete, señala que el orden de las interpretaciones afecta a la valoración de las mismas a partir de la primera escucha, y sugiere que las experiencias previas con este tipo de servicio podrían tener cierta repercusión en la primera valoración, a partir de la cual pueden entrar en juego también las interpretaciones inmediatamente anteriores.

Rözić (2004) comprobó que cuando los usuarios escuchaban en primer lugar la interpretación con acento no nativo valoraban mejor la interpretación sin acento que escuchaban a continuación. Sin embargo, cuando el orden de presentación era el contrario y la interpretación sin acento antecedía a la del acento, la primera parecía tener un efecto negativo en la valoración de la segunda. En opinión de esta autora, el desfase entre las expectativas de los participantes, que habían restado importancia a la presencia de un acento no nativo, y la evaluación que éstos habían realizado, se podía explicar por el hecho de que, durante la parte de evaluación, los sujetos se enfrentaron a preguntas más específicas sobre la calidad con respecto a ese elemento paralingüístico concreto.

Por último, en García Becerra (2006) se observa una tendencia en los sujetos a valorar mejor la segunda interpretación de un mismo intérprete cuando habían valorado primero la de mejor calidad y un efecto negativo de la interpretación de menor calidad al ser escuchada en primer lugar. Además, los resultados del estudio parecen revelar cierta incidencia negativa del primer lugar en la secuencia de escucha sobre la valoración de la interpretación que lo había ocupado.

3.3.3.3. Parámetros no verbales y primeras impresiones

Hemos comentado con anterioridad que las señales vocales no verbales pueden tener una influencia considerable en las impresiones que se forma el oyente sobre el intérprete, ya que éstas podrían basarse en estereotipos asociados a determinadas

características. En este sentido, Collados Aís (2008) apunta que la influencia de los aspectos no verbales sobre el usuario no siempre es inconsciente. Los resultados de su estudio parecen indicar la existencia de una demanda consciente por parte de algunos sujetos, que estarían dispuestos a renunciar a elementos de contenido a favor de una interpretación que sea ‘agradable’ (ibidem). En la discusión de una investigación posterior, Collados Aís (2009) destaca que en la interpretación de control, los sujetos se centraron de manera espontánea en los aspectos verbales durante el proceso evaluativo, mientras que en la interpretación monótona, lo hicieron en factores relacionados con la entonación del intérprete, pasando por alto elementos del contenido, aunque esto también podría estar relacionado con la dificultad para disociar determinados parámetros en forma y contenido, que ya apuntó Gile (1999: 65). De todas formas, todo parece indicar la posible existencia de un mínimo de calidad de los elementos no verbales para evaluar también lo verbal. La importancia de los aspectos extralingüísticos estaría justificada por su papel fundamental en el acceso al contenido del discurso (Collados Aís 2009: 149).

Dentro de los parámetros que se manejan en los estudios de calidad en interpretación simultánea, los elementos no verbales desempeñan un papel importante en la formación de las primeras impresiones debido a que no es necesario el acceso al discurso original para su valoración. Es decir, mientras que la evaluación de la mayoría de los parámetros verbales depende directamente del discurso original; los criterios no verbales vienen determinados por las características del propio intérprete, aunque algunos podrían verse afectados también por las condiciones de la tarea y por las peculiaridades del orador. Hemos mencionado en los apartados anteriores la dificultad que entraña encuadrar estos parámetros en una u otra categoría, pero, tradicionalmente, se incluyen dentro de esta clasificación los siguientes elementos: acento, voz, fluidez, entonación y dicción. En el caso de la fluidez, han surgido ciertas dudas entre los autores y muchos han afirmado que se trata de un elemento que estaría a caballo entre las dos categorías (Bühler 1986, Pradas Macías 2003, Chiaro & Nocella 2004). El parámetro estilo sería un ejemplo similar, ya que, pese a que suele incluirse dentro de los criterios lingüísticos de calidad, puede contemplarse también dentro del

abánico de criterios no verbales porque está estrechamente relacionado con la presentación de la interpretación.

Por otra parte, cabe señalar que se han observado diferencias en el proceso evaluativo realizado por hombres y mujeres: mientras los primeros parecen ser más sensibles a cuestiones relacionadas con la terminología y la fluidez, las segundas prestan más atención al uso de los niveles discursivos (Ng 1992). La capacidad de las mujeres de extraer información de las características no verbales durante la interacción social es mayor que la de los hombres (Briton & Hall 1995), puesto que tienen más facilidad para codificar como y decodificar este tipo de mensajes (Hall 1979 apud Bonebright, Thompson & Legar 1996).

Además, muchos trabajos empíricos han constatado que determinadas deficiencias en alguno de los parámetros no verbales afectaban negativamente a la percepción de la calidad de la interpretación (Collados Aís 1998, Cheung 2003, Pradas Macías 2003, Collados Aís et al. 2007) y, en consecuencia, podrían repercutir negativamente en la impresión formada sobre el intérprete.

Por ejemplo, Cheung (2003) verificó empíricamente la incidencia negativa del acento no nativo en la interpretación simultánea, que varía según la lengua de los sujetos. Su estudio reveló, además, algunas posibles correlaciones de éste con otros parámetros de calidad, tales como fluidez, ritmo, transmisión completa y coherencia. Asimismo, confirmó la merma que se produce en la inteligibilidad y la distracción e irritación que provoca en el usuario; esto también se corrobora en el estudio de contextualización del parámetro acento de Stévaux (2007). En este trabajo se apunta la existencia de cierta tendencia de los usuarios a penalizar cualquier interpretación con acento (ibidem: 34); lo que sugiere que la presencia de un acento no nativo podría incidir negativamente en la formación de primeras impresiones y podría afectar, entre otros factores, a la percepción de credibilidad y fiabilidad del intérprete. Sin embargo, cabe preguntarse, como lo hacía Pradas Macías (2003), si una percepción positiva de este tipo de parámetros podría incidir positivamente en el éxito de la interpretación o su efecto se restringiría tan sólo a los defectos de la interpretación.

A pesar de que el parámetro voz suele quedar relegado en las preferencias de los usuarios, algunos trabajos han demostrado la interconexión de la voz con criterios de fondo (Gile 1991) y con la comprensión (Shlesinger 1994). Además, los estudios de evaluación llevados a cabo (p.ej. Iglesias Fernández 2007) han revelado que este parámetro podría tener una importancia mayor que la que le otorgan tradicionalmente los usuarios en los estudios de expectativas –en algunas investigaciones, este parámetro se sitúa entre las prioridades de los sujetos (p.ej. Kurz & Pöchhacker 1995) –; y ya hemos visto que el comportamiento vocal ejerce un papel fundamental en la determinación del atractivo social de un orador (cf. capítulo 1). Este parámetro podría tener una relevancia significativa en la formación de primeras impresiones, tal y como apuntan los resultados de los estudios de otras disciplinas. Sería conveniente explorar el impacto de las inferencias que realiza el usuario a partir de las señales vocales del intérprete en la valoración de una interpretación.

La entonación es un parámetro estrechamente vinculado a la voz, y, en el caso de la interpretación simultánea, existen rasgos específicos (Shlesinger 1994) que podrían afectar al estudio que planteamos. Si los perceptores son conscientes de esta prosodia característica del intérprete, las inferencias que realicen sobre el mismo pueden estar condicionadas. Por su parte, Collados Aís (2007) señala la importancia de este criterio en la evaluación de una interpretación: el vínculo entre una entonación monótona y estados de aburrimiento y cansancio que establecen los usuarios tiene como consecuencia la falta de atención y de comprensión, lo que determinaría la impresión sobre el intérprete que se forma el usuario e influiría en su valoración de la interpretación.

Otro de los parámetros que adquirirían un papel relevante en el tema que nos ocupa es la fluidez, que se ha considerado siempre un criterio necesario para la evaluación de la calidad de una interpretación simultánea. Pese a la indefinición del propio parámetro (Pradas Macías 2003) y a su interacción con otros factores (Tissi 2000, Mead 2002, Pradas Macías 2003), los sujetos parecen penalizar con dureza las deficiencias en este plano, que pueden afectar a aspectos tales como la credibilidad,

la fiabilidad o la efectividad de la comunicación; algo que se ha constatado empíricamente en la relación existente entre la fluidez y las evaluaciones de los receptores (Burgoon, Birk & Pfau 1990 apud Hidgon 2008). Cabe señalar que Tohyama y Matsubara (2006) llevaron a cabo un trabajo sobre el efecto de la duración de las pausas en las impresiones que se formaban los oyentes de una interpretación simultánea, con el fin de desarrollar un programa informático de interpretación. Los resultados indicaron que las impresiones de la audiencia eran un elemento muy importante, ya que determinaban el nivel de confortabilidad que les producía escuchar esa interpretación. Sin embargo, observaron que en las situaciones en las que los intérpretes estaban sometidos a una gran presión temporal, la influencia de las pausas en la formación de estas impresiones no era tan alta si el intervalo en el que se producían y su distribución se mantenían estables.

Por su parte, la dicción se encuentra estrechamente vinculada a criterios tales como la agradabilidad de la voz (cf. Iglesias Fernández 2007), la entonación (cf. Collados Aís 1998, 2007) o la velocidad de elocución (cf. Daró 1990), las cuales, ha quedado dicho, desempeñan un papel fundamental en la formación de impresiones (cf. capítulo 1). Los usuarios tienden a asociar este parámetro a la voz y a la fluidez (Blasco Mayor & García Becerra 2007: 196), lo que, en opinión de estas autoras, podría indicar que, en ocasiones, los usuarios no saben qué están puntuando de modo que lo hacen intuitivamente con mayor o menor acierto (ibidem: 196). No obstante, en García Becerra (2006), los sujetos parecían ser especialmente sensibles a las deficiencias en este parámetro y le otorgaron cierta relevancia en el proceso de formación de impresiones que habían realizado.

A pesar de que muchos autores sitúan el estilo dentro de los criterios lingüísticos de calidad, este criterio puede situarse, al igual que fluidez, se sitúa entre ambas categorías, para desempeñar, además, un papel significativo en la formación de impresiones, puesto que se relaciona con la presentación del discurso. Algunos estudios han revelado la existencia de cierta polaridad en las preferencias de los sujetos (Pérez-Luzardo Díaz et al. 2005, Pérez-Luzardo Díaz 2007). Según Pérez-Luzardo Díaz (2007), todo indica que el parámetro estilo desempeñaría un papel en

la impresión y evaluación de la calidad de una interpretación (ibidem: 160); por tanto, puede ser un parámetro muy relevante en el estudio que nos ocupa, aunque los resultados de estudios anteriores parecen sugerir la falta de homogeneidad en las valoraciones que los usuarios realizan sobre él y la variabilidad en sus preferencias.

En resumen, en estudios anteriores sobre calidad en Interpretación se ha constatado la incidencia negativa de las deficiencias en determinados parámetros sobre la percepción de la calidad y que, por tanto, podrían ir asociadas a impresiones más negativas sobre un intérprete. Estos trabajos han puesto de manifiesto una sensibilidad mayor de los usuarios hacia las carencias en parámetros verbales cuando se trata de valorar una interpretación concreta. Por eso, creemos que es necesario incluir el análisis de estos criterios a partir del papel que desempeñan en la formación de impresiones, con el fin de determinar su incidencia en el ámbito de la Interpretación.

4. Conclusiones

Como explicamos en el capítulo anterior, el contexto de la interpretación puede constituir una situación comunicativa única para el estudio de la formación de impresiones debido a las características específicas del proceso. El hecho de que el intérprete actúe como emisor y receptor al mismo tiempo tiene como consecuencia la convergencia de dos impresiones: la que el intérprete se forma sobre el orador y la que la audiencia se crea sobre el intérprete. Asimismo, en el caso de la interpretación simultánea, se produce una disociación de la imagen y la voz del intérprete porque, si el usuario no trata de localizar a este profesional, la única información visual que recibe es la del orador, que puede identificar –o no– con las características vocales que le llegan a través de los auriculares. Por tanto, las impresiones sobre el orador y el intérprete están estrechamente vinculadas, puesto que vienen determinadas por las actitudes, decisiones y características del otro, algo de lo que el usuario de la interpretación puede no ser consciente. En este sentido, las propuestas de Déjean Le Féal (1990) y Vuorikoski (2004) de recurrir al efecto del discurso original y a la impresión que éste ha creado para medir la calidad de la interpretación adquieren un nuevo significado, ya que intérprete y orador comparten

la responsabilidad de alcanzar ese objetivo. El enfoque que planteamos en la presente investigación se acerca a la propuesta de Pöchhacker (1994) de una noción más dinámica del concepto (*'quality under the circumstances'*), de forma que se hace necesario contemplar factores tales como el contexto y las variables situacionales.

Kahane (2000) subrayaba la necesidad de un consenso acerca del significado de 'calidad', los criterios que la definen y la forma de valorarla de manera objetiva. Sin embargo, no se ha logrado un acuerdo acerca de un modelo universal de calidad. La ausencia de esta definición es el primer obstáculo para su investigación, ya que impide el desarrollo de un instrumento que permita medir la calidad de manera objetiva. Las herramientas que se han venido utilizando hasta el momento se han basado en los juicios realizados por los actores que intervienen en el proceso interpretativo, que son puramente intuitivos.

En opinión de Kalina (2005: 774), las preferencias de los sujetos con respecto a los parámetros de calidad vienen determinadas por factores culturales y por el conocimiento e interés por el tema del discurso, así como por actitudes personales e impresiones subjetivas. Por tanto, el carácter subjetivo de la valoración por parte de los receptores resulta de vital importancia para el análisis del proceso evaluativo que realizan los sujetos. El usuario no tiene acceso ilimitado a las características de la interpretación. De hecho, los parámetros a los que suele atribuir, a priori, mayor importancia, escapan a su control si no existen errores u omisiones en el discurso que afectan a su coherencia (Gile 1995b). Así, parece lógico pensar que el sujeto fundamenta su valoración de la interpretación en parámetros tales como agradabilidad de la voz, entonación o acento, a los que tiene acceso directo y sí puede evaluar (Bühler 1986). En este sentido, Collados Aís (1998: 8) señala que dichos criterios no sólo influirían en la percepción del usuario y en su evaluación, sino que esta influencia podría pasar desapercibida para el sujeto, sobre todo si tenemos en cuenta el componente emocional de los parámetros vocales no verbales, que puede despertar en el usuario ciertas reacciones inconscientes.

Las expectativas son otro de los elementos fundamentales tanto en la formación de impresiones como en la evaluación de la interpretación, puesto que determinan la medida ‘ideal’ a partir de la que se verifica el cumplimiento de los niveles mínimos exigidos. Por otra parte, dichas expectativas podrían fundamentarse en la experiencia previa con este tipo de servicio, algo que debería tenerse en cuenta en la investigación. Los usuarios valoran la interpretación en función de lo que esperan de esa situación comunicativa en general, y del intérprete en particular. Kurz (2003: 16) afirma que, pese a que los clientes no siempre saben qué es lo mejor para ellos, es inevitable que tengan expectativas, y el intérprete, como responsable del servicio, ha de buscar la satisfacción del cliente, por lo que tiene que tratar de cumplir esas expectativas de la mejor manera posible. Los estudios de estas expectativas en el campo de la Interpretación se han llevado a cabo a través de cuestionarios que planteaban una serie de elementos para que el sujeto determinase su importancia. Sin embargo, estas propuestas se han fundamentado en la percepción de la calidad de los investigadores e intérpretes, pero no en la de los usuarios (Moser-Mercer 2008: 147). Nos parece interesante tratar de abordar el análisis de las expectativas desde una perspectiva distinta, a través de grupos de discusión, que ya introdujo Collados Aís (2008), en los que el sujeto pueda exponer libremente qué espera de una interpretación y cuál es su ideal o estereotipo de intérprete. Sólo así podremos valorar la viabilidad de su cumplimiento y algunos de los elementos en los que podrían fundamentar su evaluación, que no se han contemplado en estudios precedentes.

Los profesionales de la interpretación –investigadores, formadores e intérpretes– tienen sus propias ideas de lo que constituye un trabajo aceptable, sin embargo, esta subjetividad entraña el riesgo de caer en una especie de relativismo, en el que la satisfacción del usuario como reflejo de la calidad del producto se mide únicamente a través del juicio realizado (Marzocchi & Zuccheto 1997: 71). Hemos comentado anteriormente la capacidad limitada del usuario para evaluar la calidad de una interpretación, que tiene como consecuencia un trasvase de sus prioridades hacia otros parámetros más verificables (Collados Aís 1998: 25). Shlesinger et al. (1997) ya advertían de que una buena presentación de la interpretación puede crear la falsa

impresión de calidad, incluso aunque el mensaje no se transmita correctamente. Por tanto, es necesario indagar en las inferencias que realizan los sujetos a partir de los parámetros a los que tienen acceso directo para analizar en profundidad su percepción de la calidad y su actitud frente a determinadas características del intérprete. Sin embargo, no debemos menospreciar la importancia de los parámetros relacionados con el contenido que, aunque no siempre pueden valorarse, también afectan a la evaluación de la calidad.

Para el estudio de la formación de impresiones en el ámbito de la interpretación simultánea, parece conveniente analizar no sólo las expectativas de los sujetos, sino también sus opiniones acerca de la figura del intérprete. Creemos que el uso de otro tipo de metodologías (v.gr. los grupos de discusión) puede resultar de utilidad para el análisis de la incidencia de las primeras impresiones en la valoración del trabajo del intérprete, ya que esta nueva perspectiva de las necesidades y exigencias de los usuarios puede ofrecernos datos acerca de sus mecanismos evaluativos.

3. LA ENCUESTA COMO HERRAMIENTA METODOLÓGICA: EL USO DE INTERNET

1. Introducción
2. Selección del método de administración de la encuesta
 - 2.1. Modalidad en línea frente a otras modalidades
 - 2.2. Modalidad en línea frente a modalidad presencial
3. Ventajas y desventajas de Internet como método de administración de la encuesta
4. Difusión de la encuesta a través de Internet
 - 4.1. Diseño de cuestionarios electrónicos
 - 4.2. Contacto con los sujetos y duración del trabajo de campo
5. Tasa de respuesta
 - 5.1. Uso de incentivos
 - 5.2. Personalización de las invitaciones
 - 5.3. Contactos de seguimiento y recordatorios
6. Calidad de la respuesta
7. Posibles tipos de error de una encuesta
8. Una nueva herramienta: las redes sociales
9. Peculiaridades del contexto español
 - 9.1. Información sociodemográfica
 - 9.2. Un ejemplo de combinación de métodos de administración de la encuesta en España
10. Un ejemplo de combinación de métodos de administración de la encuesta en el contexto universitario
11. El uso de la encuesta en Traducción e Interpretación
 - 11.1. El uso de la encuesta en Calidad en Interpretación
 - 11.1.1. Participación
12. Conclusiones

Capítulo 3. La encuesta como herramienta metodológica: el uso de Internet

1. Introducción

La encuesta se ha convertido en un instrumento de estudio fundamental en la investigación sobre la Calidad en Interpretación (cf. capítulo 2) y en otros ámbitos de conocimiento. Las técnicas de sondeo a través de cuestionarios se basan en la presentación de una serie de preguntas a un grupo de sujetos con el fin de obtener una información concreta que permita extraer conclusiones extrapolables a una población más amplia a partir de las respuestas de esa muestra, que ha de ser representativa (Simsek & Veiga 2000). Para garantizar esa representatividad, la encuesta ha de contar con una elevada cobertura, una alta tasa de respuesta y un error de muestreo conocido y definido (Díaz de Rada 2012), por eso el método de administración adquiere especial relevancia.

Este tipo de herramienta metodológica suele clasificarse en función del medio que se emplea para su difusión, ya que las técnicas pueden variar de un medio a otro. Entre las principales diferencias, cabe destacar las que se derivan de la presencia o ausencia del entrevistador, que establece dos tipos de categorías: encuestas administradas por un entrevistador y encuestas autoadministradas. Estas últimas vienen marcadas por la inexistencia de interacción entre el entrevistado y el entrevistador en el momento de cumplimentar el cuestionario y suelen obtener peores niveles de participación, pero eliminan los efectos de la deseabilidad social¹⁴ (Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004). Los inicios de esta técnica de investigación se fundamentaron en la administración de cuestionarios durante un encuentro personal, pero con la incorporación de nuevas tecnologías, se han ido empleando otros procedimientos. En total, son cinco los medios que se han utilizado en la distribución de cuestionarios: entrevista personal, correo postal, teléfono, fax e Internet.

¹⁴ La deseabilidad social consiste en la necesidad que tiene el individuo de ofrecer una imagen positiva y se produce con mayor frecuencia entre personas de mayor nivel educativo, ya que perciben mejor la intencionalidad de la pregunta. En cambio, los jóvenes se muestran menos susceptibles. (Cea D'Ancona 2005).

Todos estos medios comparten ciertos problemas como el descenso que se viene produciendo desde hace más de una década en los niveles de participación y la falta de representatividad de las muestras (McDonald & Adam 2003), pero, tal y como se desprende de los estudios que han comparado varios métodos de distribución de cuestionarios (p.ej. Tse et al. 1995, Comley 1996, McDonald & Adam 2003, Sax, Gilmartin & Bryant 2003, Dommeyer et al. 2004, Duffy et al. 2005, Lonsdale, Hodge & Rose 2006, Nuly 2008), existen ciertas diferencias en su aplicación y en los resultados que con ellos se alcanzan.

En el caso de la investigación sobre Calidad, se ha recurrido a tres técnicas para la realización de la encuesta: en persona, por teléfono y a través de la red. Esta última se ha revelado como un método muy valioso para la divulgación de cuestionarios en disciplinas tales como Marketing, Psicología, Sociología, Comunicación, Economía, Educación, Sanidad o Estadística, y parece que se está consolidando como el medio más habitual para realizar sondeos (Duffy et al. 2005). De hecho, Díaz de Rada (2012) ofrece datos extraídos del informe sobre la visión global del mercado de la investigación efectuado en 22 países en 2009, en el que se puede observar el crecimiento de los sondeos electrónicos: el 21% de la investigación realizada durante ese año se llevó a cabo en línea, frente al 18% realizada a través de encuestas telefónicas y el 12% que tuvo lugar en persona. Otros trabajos señalan que el 20% de los cuestionarios realizados en el ámbito de la investigación europea se efectúa a través de la red, y en Estados Unidos, Japón y Canadá alcanza el 35% (Martín & Moré 2010 apud Díaz de Rada 2012).

Tradicionalmente, el método de administración más utilizado en el campo de la Calidad en Interpretación ha sido la encuesta presencial (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Gile 1990, Collados Aís 1998). Sólo en los últimos años se han llevado a cabo investigaciones a través de la red (Chiaro & Nocella 2004, Zwischenberger & Pöchhacker 2010) y, aunque se ha mostrado como un método que ha conseguido aumentar el tamaño de las muestras, creemos que es necesario indagar sobre las ventajas e inconvenientes que plantea a la investigación.

Uno de los objetivos fundamentales de la literatura científica sobre el sondeo en línea ha residido en clarificar las ventajas y desventajas de los cuestionarios electrónicos frente a otros métodos de distribución tradicionales. Lonsdale, Hodge y Rose (2006) señalan que los resultados de los trabajos parecen sugerir que apenas existen diferencias en la respuesta recibida por los distintos modos de difusión de las encuestas (distribución convencional vs. distribución en línea); no obstante, la variedad de metodologías propuestas en los estudios realizados hasta el momento impiden extraer conclusiones firmes sobre el tema. Estos autores opinan que las encuestas electrónicas son una alternativa metodológica para este tipo de estudios, pero no necesariamente la que obtiene los resultados más fructíferos. De hecho, son varios los investigadores que proponen combinar más de un medio de administración para así incrementar la tasa de respuesta (Comley 1996, Watt 1997, Dillman 2000, Yun & Trumbo 2000). Por su parte, McDonald y Adam (2003) subrayan la importancia de conocer las características de cada método de difusión para poder garantizar el control de los posibles problemas inherentes a cada uno de ellos. Por eso, nos parece conveniente indagar en este tema y realizar una comparación entre los dos métodos de administración de cuestionarios que se han venido utilizando con más frecuencia en el campo que nos ocupa.

Los trabajos de carácter metodológico sobre el uso de Internet como medio de difusión de cuestionarios comparten un objetivo común –el análisis de las ventajas y desventajas que plantea y se dividen en dos tipos: aquellos que tratan de medir o mejorar la tasa de respuesta y aquellos que tratan de evaluar la calidad de la respuesta en función del medio utilizado (Tuten, Urban & Bosnjak 2002). La administración electrónica de cuestionarios es un método de investigación con un gran potencial, aunque tiene sus limitaciones (cf. Couper 2000), como veremos en el presente capítulo. La relevancia que ha alcanzado en la última década se ha visto reflejada en la creación de una página *web* sin ánimo de lucro (www.websm.org) que indexa los trabajos que se llevan a cabo sobre sondeos y que recoge los avances metodológicos que se realizan en esta materia.

Partiendo de un planteamiento similar al de la literatura científica sobre el tema, abordaremos el análisis del método de administración electrónica exponiendo sus posibilidades, así como las ventajas y desventajas que ofrece la red a la hora de difundir un cuestionario y examinaremos algunos de los elementos más relevantes que se han de tener en cuenta al emprender un sondeo electrónico. Asimismo, presentaremos las características sociodemográficas específicas de la población de estudio del presente trabajo con respecto a la penetración y el uso de Internet. Por último, revisaremos algunos de los estudios que han utilizado la encuesta como herramienta de investigación en el ámbito de la Calidad en Interpretación.

2. Selección del método de administración de la encuesta

2.1. Modalidad en línea frente a otras modalidades

El crecimiento exponencial de las encuestas en línea ha suscitado un interés en los investigadores por la comparación de los efectos provocados por el método de recogida de datos utilizado (cuestionarios presenciales, telefónicos o electrónicos) y por la selección de la muestra que se aplica en cada uno de ellos. Así, el mayor número de trabajos publicados se ha centrado en la comparativa de sondeos en la red con sondeos postales; tras estos, se sitúan aquellos que realizan la comparación con encuestas telefónicas; y, en último lugar la comparativa con el cuestionario presencial (Díaz de Rada & Díaz de Rada 2010), seguramente porque, en los últimos años, esta modalidad ha experimentado un descenso en el uso como herramienta de recogida de datos.

Los sondeos electrónicos comparten muchas características con otro tipo de encuestas autoadministradas –fax y correo postal–, ya que recurren a una metodología similar. Sin embargo, existen ciertas diferencias entre la modalidad en línea y los métodos tradicionales que deberían analizarse a la hora de seleccionar el modo de difusión de los cuestionarios. En primer lugar, aunque los resultados varían según el trabajo, parece que las encuestas en Internet registran tasas de respuesta menores que las de otro tipo de modalidades –algunos estudios han obtenido niveles de participación excepcionalmente bajos (Tse et al. 1995,

Swoboda et al. 1997) –, lo que podría afectar a la representatividad de las muestras. Asimismo, las características sociodemográficas de las poblaciones pueden variar significativamente en función del método de administración, lo que podría incidir en sus respuestas. Esto parece cuestionar la equivalencia de las respuestas ya que los resultados de un sondeo podrían variar en función del método utilizado en su administración, algo que se ha evidenciado en otras investigaciones (p.ej. Fricker & Schonlau 2002, Duffy et al. 2005). Por tanto, los sondeos electrónicos no deberían actuar como sustitutos de las encuestas realizadas a través de otros medios (McDonald & Adam 2003).

Por otra parte, existen varios elementos susceptibles de introducir sesgos en un sondeo electrónico. Este riesgo está directamente relacionado con el tipo de población encuestada y el análisis de los datos obtenidos (Brenner 2002). Con respecto a la muestra, es posible que una selección errónea de la misma afecte a los resultados, puesto que no se cumplirían los requisitos que garantizan su representatividad. El hecho de que los cuestionarios en la red se dirijan a un público específico –usuarios de Internet– influye en las características demográficas de la población encuestada, algo que, en determinados estudios, impediría la extrapolación de los resultados obtenidos a la población general.

Se han constatado también diferentes actitudes de los sujetos en función del método empleado. Por ejemplo, en presencia de un entrevistador, los encuestados muestran unas concepciones más positivas con respecto al uso de sondeos, aunque esta modalidad no está exenta del efecto de la deseabilidad social. Por su parte, los sujetos que responden a cuestionarios en Internet manifiestan mayor confianza en esta técnica de investigación y más interés por sus resultados (Díaz de Rada 2010). Además, el objeto de estudio puede condicionar las respuestas, en la medida que el interés por el asunto puede afectar al nivel de participación si existe una mayor colaboración por parte de aquellos que están interesados en la temática del cuestionario, ya que los resultados pueden ser más positivos que si hubiesen participado los que han optado por no contestar (ibidem).

Por último, algunos autores señalan que el envío de invitaciones electrónicas para participar en una encuesta no siempre es bien recibido y puede tener como consecuencia una respuesta hostil por parte de los sujetos (Tse 1998). Esto podría afectar a la selección de la muestra, puesto que los individuos que participan en estos estudios compartirían determinadas características que les harían menos sensibles a este tipo de intromisiones, mientras que los sujetos intolerantes con lo que ellos consideran *spam* optarían por no colaborar en el sondeo. Este problema desaparecería en las encuestas de acceso libre en las que se prescinde de las invitaciones.

Teniendo en cuenta la situación actual de descenso en los niveles de participación en las encuestas y de la segmentación en la forma de acceso a cada colectivo, los sondeos electrónicos pueden convertirse en una buena herramienta para obtener la respuesta de aquellas personas que nunca participan en los estudios tradicionales. Así, la elección del método de administración debería realizarse en función de la adecuación al tipo de población encuestada y, si fuese necesario, habría que recurrir a varios medios de difusión para alcanzar tasas de respuesta más altas que permitiesen un conocimiento más amplio del objeto de estudio. La investigación actual sobre procedimientos de administración de cuestionarios sugiere la combinación de métodos para mejorar los resultados de este tipo de estudios (Dillman, Smyth & Christian 2009, Díaz de Rada 2010). De hecho, ofrecer a los sujetos la posibilidad de elegir el método de respuesta parece incrementar los niveles de participación en los sondeos (Foster & Gaughan 2011).

2.2. Modalidad en línea frente a modalidad presencial

Entre las ventajas más destacadas que ofrece la modalidad presencial se encuentra su capacidad para garantizar una equiprobabilidad de acceso a todo el universo (Díaz de Rada 2012), lo que repercute positivamente en la representatividad de la muestra. Este método de administración de cuestionarios suele tener, además, una amplia cobertura y una alta colaboración de los entrevistados (Groves et al. 2009). Por su parte, el sondeo electrónico ofrece la posibilidad de acceder a un número elevado de personas, independientemente de su localización geográfica, con un

coste reducido, así como obtener una velocidad de respuesta mucho mayor que la de otros métodos. Este tipo de encuestas permite, además, acceder a personas muy ocupadas o difíciles de localizar, algo que no es posible en la modalidad presencial. Las encuestas en Internet también ofrecen un mayor control del proceso de respuesta, y parecen reducir los efectos de la deseabilidad social. Asimismo, la posibilidad de mostrar contenido audiovisual a los entrevistados puede ayudar en el proceso de respuesta y reducir las demandas cognitivas y memorísticas al encuestado (Fricker & Schonlau 2002).

Los aspectos negativos de la encuesta presencial están relacionados con la necesidad de contar con un equipo de entrevistadores formados para poder desempeñar esta tarea, el elevado coste de esta modalidad y el tiempo necesario para la ejecución del estudio (Díaz de Rada 2012). Entre las desventajas más importantes de los cuestionarios electrónicos podemos señalar la dificultad de obtener muestras representativas (Bradley 1999), no sólo por problemas de cobertura –no todo el mundo tiene acceso a Internet–, sino también por la gran dificultad para realizar muestreos probabilísticos, algo que dificulta que los sujetos que participan en las muestras puedan ser representativos de la totalidad de la población objeto de estudio (ibidem). En la actualidad, una gran parte de los sondeos que se realizan en la red recurren a muestras de voluntarios a través de un proceso de autoselección; ya que un muestreo probabilístico requeriría la elaboración de un marco muestral, la selección aleatoria de participantes, el envío de invitaciones, el seguimiento de los encuestados, el envío de recordatorios, etc. (Pratesi et al. 2004 apud Díaz de Rada 2012). Esto podría afectar al coste del estudio y a la planificación temporal de la investigación (Fricker & Schonlau 2002).

Asimismo, otros aspectos que pueden ser negativos en la modalidad en línea son, por una parte, la desconfianza de los sujetos acerca de la seguridad de la red, que podría repercutir negativamente en la tasa de respuesta (Lozar Manfreda & Vehovar 2002). Por otra parte, el investigador, como en otro tipo de encuestas autoadministradas, no tiene la certeza de que el sujeto al que se le ha mandado la invitación sea quien ha contestado al cuestionario y que no haya influido en su

respuesta la presencia de otras personas durante la cumplimentación (Díaz de Rada 2012).

En resumen, las ventajas más importantes de la modalidad en línea frente a la presencial son la velocidad de respuesta, la reducción del coste de la investigación y del trabajo de campo, la posibilidad de llegar a un espectro más amplio de sujetos y la baja deseabilidad social en las respuestas. Entre sus inconvenientes, cabe destacar las limitaciones de cobertura, la escasa aleatoriedad de las muestras y la menor tasa de respuesta. Por tanto, parece recomendable utilizar este tipo de encuestas como complemento a otras modalidades (Fricker & Schonlau 2002, Lozar Manfreda & Vehovar 2002).

	Presencial	En línea
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor probabilidad de representatividad de la muestra - Mayor cobertura - Mayor colaboración por parte de los encuestados 	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a mayor nº personas - Reducción coste y tiempo - Mayor alcance geográfico
Desventajas	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad equipo formado - Mayor coste y duración 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad obtención muestras representativas - Menor control del encuestado

Tabla 2. Principales ventajas y desventajas de la modalidad presencial frente a la modalidad en línea

3. Ventajas y desventajas de Internet como método de administración de la encuesta

El análisis de Internet como herramienta de administración de cuestionarios se inició a finales de la década de los ochenta, cuando la red comenzó a adquirir popularidad entre determinados sectores de la sociedad y se presentaba como un medio que no sólo ofrecía la posibilidad de distribuir de manera casi instantánea cualquier tipo de encuesta, sino que permitía hacerlo a un coste mucho menor que el de los métodos tradicionales. Cuando, a mediados de la década de los noventa, se extendió el uso de Internet en Estados Unidos –a finales de los noventa en España–, los cuestionarios electrónicos comenzaron a asentarse en el campo de la investigación, debido a las ventajas que ofrecían con respecto a otros métodos,

proporcionando la posibilidad de llevar a cabo este tipo de estudios de manera más eficiente y eficaz. Fricker y Schonlau (2002) señalan que son tres las razones principales que han contribuido a incrementar el uso de encuestas electrónicas: 1) reducción de costes, 2) reducción del tiempo de ejecución, y 3) si se opta por más de un medio de difusión, incremento del nivel habitual de participación en los cuestionarios.

Ma y McCord (2007), por su parte, proponen un listado más amplio de motivos por los cuales los investigadores actuales deciden optar por la modalidad electrónica para presentar un cuestionario. A la reducción sustancial de costes, añaden aspectos tales como la eliminación del sesgo que puede introducir la presencia de un entrevistador, el incremento de respuestas en las preguntas relacionadas con temática delicada, la posibilidad de incorporar imágenes, audio y vídeo en el cuestionario, y la mayor calidad en el procesamiento de los datos. Duffy et al. (2005) coinciden con este listado de ventajas que ofrece la red, al que añaden la flexibilidad con la que cuenta el sujeto encuestado para elegir el momento en el que responder al sondeo. Sin embargo, estos autores sugieren también algunas desventajas del uso de Internet para este tipo de investigaciones, relacionadas fundamentalmente con la selección de las muestras. Además, señalan que el medio por el que se administra el cuestionario podría ejercer cierta influencia en las respuestas de los sujetos. Estos autores apuntan que parecen existir, por ejemplo, diferencias en el modo en el que los sujetos responden a las preguntas que incluyen escalas Likert¹⁵ en función de si contestan al cuestionario en papel o en una versión electrónica.

Díaz de Rada (2010) destaca cinco ventajas del sondeo en línea: su gran rapidez, gracias a la reducción del tiempo empleado en el trabajo de campo; la mayor calidad de la información recogida debido a la posibilidad de introducir elementos

¹⁵ Escala psicométrica que mide actitudes, fundamentalmente el nivel de acuerdo o desacuerdo del encuestado con una afirmación (ítem, elemento o pregunta). Recibe ese nombre porque fue Rensis Likert quien, en 1932, describió su uso. Puede incluir varios grados, aunque existe evidencia empírica que demuestra que la información obtenida con escalas de 5, 7 y 10 niveles de respuesta presenta las mismas características con respecto a la media, la varianza y la asimetría.

audiovisuales en el cuestionario; el menor coste de la investigación; la posibilidad que ofrece al entrevistado para imponer su propio ritmo en la respuesta, seleccionando el momento más adecuado y utilizando el tiempo que precise para contestar al cuestionario; y, por último, al no exigir la presencia del entrevistador, evita posibles sesgos y garantiza el anonimato, lo que ayuda a que los entrevistados expresen unas respuestas más críticas y menos aceptadas socialmente. Entre sus grandes inconvenientes, señala los errores en el muestreo debido a que el acceso a Internet no es universal, la falta de aleatoriedad en las muestras y la menor tasa de respuesta.

En una comparación de los resultados de encuestas que se han enviado por correo convencional y por correo electrónico, Zhang (1999) concluye que las ventajas del cuestionario electrónico son muy importantes: reducción de los costes de envío y del esfuerzo de codificación de las respuestas, reducción del tiempo de recepción de las respuestas, posibilidad de ampliar el ámbito de estudio y el número de sujetos de la muestra, posibilidad de incrementar el nivel de participación por el carácter dinámico e interactivo del medio, y reducción de errores en la transcripción de las respuestas. Pese a esto, señala que esta modalidad no está exenta de problemas, entre los que destaca el posible sesgo que se puede producir en la muestra y en las respuestas por el carácter tan específico de Internet, la dificultad para calcular la tasa de participación si se trata de un sondeo de acceso libre, el carácter impersonal del medio y las exigencias técnicas. Por eso, opina que Internet no debería utilizarse como el único método para sondear a una población, puesto que los investigadores necesitan contar con muestras representativas y este medio no las garantiza.

En opinión de Wright (2005), el uso de cuestionarios electrónicos presenta nuevos retos a la comunidad científica, ya que se trata de aplicar la metodología tradicional a un nuevo tipo de población: los usuarios de Internet. La autora señala que las ventajas del uso de los sondeos electrónicos residirían en la posibilidad de tener acceso a muestras distantes geográficamente, la posibilidad de contactar con sujetos difíciles de localizar, y la compilación automática de los datos, que ahorra tiempo y esfuerzo al investigador. En cuanto a las desventajas de este medio, menciona las

posibles diferencias que podrían producirse en las respuestas de los sujetos que participan en una u otra modalidad, la dificultad para estimar la tasa de respuesta, la posible merma de credibilidad en este tipo de estudios cuando se recurre al uso de incentivos, y la posibilidad de que un sujeto responda varias veces al mismo cuestionario si la participación no está restringida.

Se ha constatado tanto el aumento en la velocidad de la respuesta (p.ej. Flatherty, Pearce & Rubin 1998) como la reducción de costes (p.ej. Sheehan & Grubbs-Hoy 1999) que conllevan el uso de Internet como método para la administración de cuestionarios. Varios estudios han analizado el tiempo de respuesta entre cuestionarios electrónicos y postales (p.ej. Sproull 1986, Mehta & Sivadas 1995, Tse et al., 1995, Comley 1996, Sheehan & McMillan 1999) y todos ellos han confirmado una velocidad de respuesta mayor en Internet. Por ejemplo, Sheehan y McMillan (1999) calcularon que el tiempo medio de respuesta cuando el cuestionario se administraba a través de Internet era de 7,6 días, mientras que si se difundía por correo postal ascendía a 11,8 días. Asimismo, existen también estudios que han estimado que el coste de una encuesta electrónica puede situarse entre el 5% y el 20% del gasto de una encuesta en papel (Weible & Wallace 1998, Sheehan & Grubbs-Hoy 1999). Esta reducción se produce principalmente por el ahorro de los costes de papelería e imprenta y la eliminación del envío postal –si el formulario no se administra durante un encuentro personal–. Por su parte, Cleland (1996) cifró el coste de la investigación en línea en la mitad del coste de un estudio tradicional y auguró que Internet reemplazaría las encuestas telefónicas y postales como método principal para llevar a cabo este tipo de estudios.

Otra posible ventaja del uso de Internet como método de distribución de cuestionarios está relacionada con los programas informáticos de gestión de encuestas, ya que permiten conocer datos tales como el número de correos electrónicos que no han llegado a sus destinatarios, el momento en el que se ha accedido al cuestionario o el tiempo empleado para la respuesta; es decir, permiten un seguimiento automático del proceso. Además, Paolo et al. (2000) sugieren que las muestras que participan en cuestionarios electrónicos tienden a responder de

manera más extensa a las preguntas abiertas que cuando se utilizan otros métodos de difusión, y Bachmann, Elfrink y Vazzana (2000) comprobaron que las respuestas a los cuestionarios electrónicos eran más sinceras que las de los cuestionarios que se enviaban por correo convencional o las de las encuestas telefónicas.

Teniendo en cuenta estas ventajas, no debemos menospreciar los posibles problemas que plantea el uso de Internet en este tipo de estudios. Cho y LaRose (1999) señalan que el entorno electrónico no escapa a alguno de los problemas que se presentan también con los métodos de distribución tradicionales. Por ejemplo, el uso de Internet parece incrementar el temor del sujeto a un uso inadecuado de sus datos. Por su parte, Dillman (2000) afirma que uno de los mayores problemas que presentan las encuestas electrónicas es la dificultad de obtener una muestra en la que todos los sujetos de la población tengan las mismas posibilidades de ser seleccionados para participar en ella. En este sentido, Bradley (1999) indica algunos inconvenientes relacionados con las direcciones de correo electrónico: la posibilidad de que un sujeto cambie su dirección o que cuente con más de una puede tener efectos en el muestreo. Para contrarrestar este tipo de problemas, Dillman (2000) propone el uso de encuestas en la red en lugar de recurrir al envío por correo electrónico, aunque aquí podrían presentarse otro tipo de problemas con el muestreo. Por otra parte, Göritz (2006) señala que el acceso a Internet sigue siendo costoso en algunos países y, por eso, su uso no está generalizado, lo que tendría como resultado un perfil muy específico de encuestado. Por último, la autoclasificación del correo de invitación a la encuesta como *spam* podría ser otro factor que se ha de tener en cuenta (Birnholtz et al. 2004) porque podría incidir en la tasa de no respuesta del sondeo.

En la siguiente tabla se resumen las ventajas y desventajas del uso de Internet como método de administración de cuestionarios. Algunas son inherentes al contexto electrónico, mientras que otras se derivan de la categoría en la que se enmarca este tipo de encuestas, ya que se trata de cuestionarios autoadministrados.

Ventajas	Desventajas
<p><i>Medio de distribución</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Reducción del tiempo de ejecución del estudio debido a la distribución instantánea del cuestionario y el aumento en la velocidad de respuesta. -Reducción de costes. -Posibilidad de ampliar el ámbito de estudio y el tamaño de las muestras. -Posibilidad de contactar con sujetos difíciles de localizar. -Posibilidad integración de elementos audiovisuales, que podría influir en la calidad de la respuesta. -Mayor calidad del procesamiento de datos ya que la información se compila de manera automática. -Seguimiento automático del proceso de respuesta. <p><i>Autoadministración</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Libertad del entrevistado para seleccionar el momento de respuesta e imponer su ritmo. -Eliminación posible sesgo del entrevistador y disminución del efecto de deseabilidad social. -Incremento de respuestas a preguntas de temática delicada. 	<ul style="list-style-type: none"> -Posibles errores de muestreo. -Falta de aleatoriedad de las muestras. -Perfil muy específico del encuestado, que puede entrañar un riesgo de sesgo en la muestra y en las respuestas. -Mayor desconfianza por parte del encuestado. -Dificultades para estimar la tasa de respuesta (si se trata de una encuesta de acceso libre). -Dificultad para conocer la no respuesta (clasificación del correo como <i>spam</i>). -Exigencias técnicas tanto para el entrevistador como para el entrevistado. -Posible menor tasa de respuesta. -Posibilidad de que un mismo sujeto responda varias veces al mismo cuestionario (si se trata de una encuesta de acceso libre).

Tabla 3. Ventajas y desventajas del uso de Internet como método de administración de cuestionarios

4. Difusión de la encuesta a través de Internet

La penetración y difusión de Internet es una condición necesaria para la utilización de la red como método de recogida de datos (Díaz de Rada 2012). Además, su uso no sólo afecta a las técnicas de obtención de información, sino que también influye en todas las fases de la investigación con cuestionarios –diseño, selección de muestras, gestión del sondeo, organización de las bases de datos, análisis de esos datos, etc. (Anderson & Gansender 1995) –, lo que requiere cierto grado de especialización a los investigadores.

Existen dos posibilidades para llevar a cabo un sondeo en línea: enviar la encuesta por correo electrónico y publicarla en una página *web*. En este último tipo existen

dos variantes: una en la que cualquier sujeto con acceso a la red pueda participar y otra que requiere una invitación para poder participar. Esta última posibilidad conlleva menos problemas y permite la aplicación de los estándares de medios tradicionales, puesto que se trata de trabajos en los que se ha seleccionado una población concreta para realizar el estudio. En este sentido, Dillman y Bowker (2001) recomiendan que se restrinja el acceso a las encuestas electrónicas para garantizar una cobertura adecuada y evitar posibles errores en el muestreo.

Los sondeos de acceso libre suelen publicitarse en grupos y listas de distribución y en forma de *banners*¹⁶ y *pop-ups*¹⁷ tanto en los motores de búsqueda más importantes como en páginas *web* muy visitadas. Sus principales problemas metodológicos residen en el reclutamiento de participantes, puesto que no existe una selección de sujetos por parte de los investigadores, sino que son ellos mismos quienes deciden participar, es decir, tiene lugar una autoselección (Bandilla & Hauptmanns 1998). Las alteraciones que pueden derivarse de la falta de control del proceso de selección de la muestra entrañan un riesgo elevado para una investigación científica.

Asimismo, en los últimos años, está surgiendo una nueva posibilidad del uso de Internet como método de difusión de la encuesta: las redes sociales¹⁸. Éstas podrían convertirse, por ejemplo, en un instrumento para la selección de muestras y la administración de encuestas, aunque, de momento, aún no se ha analizado en profundidad su potencial (vid. ap.8). No obstante, cabría pensar que compartirían los inconvenientes de los cuestionarios electrónicos sin restricción de acceso, ya que la red social se podría utilizar como plataforma para la publicación del sondeo, en lugar de una página *web*. Esto podría limitar su validez para la investigación científica debido a la falta de un proceso riguroso de selección de la muestra, pero

¹⁶ Banda publicitaria insertada en una página *web*.

¹⁷ Ventana emergente que aparece al entrar en una página *web*.

¹⁸ Hemos decidido comentar en un apartado distinto las posibilidades de las redes sociales porque el estudio sobre la utilidad de Internet como método de administración de cuestionarios se ha centrado en el análisis del correo electrónico y las páginas *web* y aún no se ha adentrado con profundidad en el estudio de este nuevo instrumento.

no debe descartarse su utilidad como herramienta para la captación de un perfil determinado de sujeto.

Pese a que muchas empresas realizan estudios de mercado a través de encuestas de acceso libre, parece poco probable que este tipo de sondeos consiga la aceptación de la comunidad científica a corto plazo, debido a los posibles sesgos que pueden producirse en la muestra, ya que su selección se escapa al control del investigador. Además, plantean otro tipo de inconvenientes. Por ejemplo, el proceso de autoselección que tiene lugar en estos estudios dificulta la comparación entre la tasa de respuesta y la de no respuesta, claves para establecer la validez de la investigación (Tuten, Urban & Bosnjak 2002). Se consideran, pues, instrumentos que pueden constituir una herramienta alternativa para estudios de naturaleza exploratoria que incluyan preguntas comprometidas para los sujetos encuestados (Bandilla 2002), pero la validez de sus resultados es más cuestionable si no se reducen a muestras pequeñas de las que se conocen sus características (Smith 1997).

A continuación, comentaremos brevemente algunas de las características más relevantes del sondeo en línea con respecto al diseño del cuestionario, la duración del trabajo de campo y el contacto con los sujetos.

4.1. Diseño de cuestionarios electrónicos

La autoadministración del cuestionario electrónico introduce ciertas dificultades para el usuario al no contar con la presencia del entrevistador. Por eso, es necesario prestar especial atención a determinados aspectos relacionados con el diseño de la encuesta. La primera pantalla ha de incluir una bienvenida al cuestionario y las explicaciones necesarias para su cumplimentación. Llauradó (2006) recomienda que las primeras preguntas sean fáciles de contestar y que se agrupen las cuestiones por su temática para que la navegación resulte natural. Además, una característica que adquiere especial significación en este contexto es la obligatoriedad de la respuesta. En este sentido, este autor (ibidem) subraya la conveniencia de que el usuario pueda avanzar en el cuestionario aunque no haya contestado a alguna pregunta. En su opinión, una respuesta sólo ha de ser obligatoria si es imprescindible para el objeto

de la investigación, ya que el uso de preguntas obligatorias puede incrementar la tasa de abandono. Además, es necesario que las categorías de respuesta a las preguntas cerradas sean exhaustivas y conviene añadir siempre una categoría “no sabe/no contesta” y “otros”. Entre los errores más frecuentes en este tipo de cuestiones, podemos señalar la no inclusión de alguna categoría o el solapamiento de dos o más opciones (Gräf 2002). Otro de los elementos que se ha de tener en cuenta en el diseño de cuestionarios es que estos no aburran al encuestado, puesto que eso podría influir en su nivel de concentración, afectando a la calidad de la respuesta, y podría llegar a determinar la decisión de abandonar el estudio. Por tanto, se debe evitar la monotonía y la redundancia en la formulación de las preguntas.

Por otra parte, un factor que afecta de manera exclusiva a este tipo de cuestionarios es el tiempo de descarga de la interfaz de la encuesta. Es necesario evitar que se produzcan tiempos de espera demasiado largos entre las páginas del cuestionario, ya que esto podría incrementar la tasa de abandono. Asimismo, la extensión de las preguntas adquiere especial importancia en este contexto. Nielsen (1997) afirma que los usuarios de Internet realizan una lectura selectiva de los textos y se ha constatado que la velocidad de lectura en pantalla es un 25% inferior a la del texto en papel. Por eso, este autor recomienda que los cuestionarios electrónicos contengan un 50% menos de palabras que los tradicionales, es decir, las preguntas han de ser cortas, concisas y claras para obtener una respuesta de mayor calidad. Por último, algunos estudios recomiendan la inclusión de una barra de progreso en el cuestionario para que el sujeto esté informado sobre la duración real del mismo (Llauradó 2006).

Por tanto, en el diseño de los cuestionarios electrónicos han de contemplarse las características específicas de la muestra y del contexto en el que se realizan. Así, el cuestionario debe intentar despertar el interés del encuestado y conseguir que comprenda qué es lo que se espera de él en cada momento (Llauradó 2006), para poder garantizar una tasa de respuesta y una calidad de respuesta aceptables.

4.2. Contacto con los sujetos y duración del trabajo de campo

El primer contacto con los sujetos de la muestra seleccionada para el estudio se realiza a través de una invitación que se envía por correo electrónico, salvo en las encuestas de acceso libre para las que se diseñan otros métodos de invitación como pueden ser una *pop-up* o un *banner*, que implicarían un proceso de autoselección que afectaría a la representatividad de los resultados. En esa invitación se incluye el enlace de acceso a la encuesta, que ha de ser exclusivo para cada participante con el fin de garantizar que el sujeto conteste una sola vez al cuestionario (Llauradó 2006). Otra posibilidad sería crear un sistema de registro que requeriría un nombre de usuario y una clave para cada sujeto (*ibidem*).

Comentaremos más adelante la efectividad de estrategias como la inclusión de elementos de personalización en los contactos o el envío de recordatorios para aumentar la tasa de respuesta (*vid. ap.5*). Otro de los elementos que también parece influir en el nivel de participación es el conocimiento, por parte del sujeto, de la fecha de finalización del estudio. Los datos parecen sugerir que estos son ligeramente superiores cuando no se comunica de antemano en la invitación (*ibidem*). Por tanto, es recomendable que no se ofrezca esta información al sujeto, pero sí parece conveniente que se aporten datos sobre el estudio y las credenciales de quien lo lleva a cabo (Wright 2005).

Por otra parte, Llauradó (2006) señala que la duración de un sondeo electrónico nunca debe ser inferior a 72 horas para evitar la exclusión de sujetos que consultan su buzón de correo electrónico con menos frecuencia. De todas formas, la duración debe plantearse en función del objetivo de la investigación y del tipo de muestra seleccionada. La mayoría de respuestas en los estudios de mercado se reciben en los dos primeros días de activación del sondeo y se ha observado que el nivel de participación disminuye notablemente durante el fin de semana (*ibidem*). Estos datos parecen sugerir que el martes podría ser un día adecuado para iniciar el trabajo, ya que el sujeto todavía cuenta con varios días laborables hasta el final de la semana y se evita empezar el lunes, que suele ser el día en el que los buzones de correo electrónico están más saturados (*ibidem*).

Las investigaciones llevadas a cabo hasta la fecha muestran gran variabilidad en la tasa, la velocidad y la calidad de las respuestas (Sheehan & McMillan 1999, Cobanoglu et al. 2001). De hecho, uno de los elementos que ha recibido especial atención a la hora de contemplar las posibles ventajas y desventajas del uso de Internet en el campo que nos ocupa es la tasa de respuesta. Por eso, a continuación, presentaremos algunos de los estudios que se han realizado para comparar el nivel de participación en los cuestionarios electrónicos y en los tradicionales, y las conclusiones a las que se ha llegado.

5. Tasa de respuesta

Uno de los aspectos más importantes para un investigador cuando decide utilizar el cuestionario como herramienta de estudio es la tasa de respuesta, esto es, el número de personas que responden a la encuesta entre el número de invitaciones enviadas, una vez que se han sustraído los individuos no contactados y los errores conocidos en las direcciones electrónicas –en el caso del sondeo en línea– (Heerwegh et al. 2005). Los datos que ofrece la literatura científica acerca del nivel de participación en función del método de distribución utilizado, desde que hace más de 25 años se llevase a cabo el primer trabajo que utilizó un cuestionario electrónico (Kiesler & Sproull 1986), pueden resultar contradictorios: algunos trabajos apuntan a una mayor colaboración de los sujetos cuando la encuesta recurre a métodos tradicionales (p.ej. Schuldt & Totten 1994, Tse et al. 1995, McDonald & Adam 2003), otros sugieren que la modalidad en línea obtiene mayores niveles de participación (p.ej. Sproull 1986, Parker 1992, Mehta & Sivadas 1995, Bachmann, Elfrink & Vazzana 2000), y otros parecen indicar que apenas existen diferencias entre las tasas de respuesta de las encuestas electrónicas y tradicionales (p.ej. Rosenfeld, Booth-Kewley & Edwards 1993, Bachmann, Elfrink & Vazzana 1996).

La tasa de respuesta está estrechamente vinculada con la representatividad de la muestra y es uno de los inconvenientes tradicionales que se plantea a la hora de emprender un sondeo electrónico. Pese a los datos contradictorios en relación con los niveles de participación según el método de administración del cuestionario, los sondeos electrónicos parecen vincularse con una menor tasa de respuesta (Fricker &

Schonlau 2002). De hecho, Lozar Manfreda et al. (2008) estiman que la diferencia media entre el nivel de participación de un cuestionario electrónico y uno tradicional se sitúa en un 11%, a favor de este último. Cabe destacar que algunos investigadores opinan que estas diferencias podrían estar más relacionadas con el tipo de población encuestada que con el método de difusión empleado (p.ej. Sills & Song 2002, Birnbaum 2004, Kaplowitz, Handlock & Levine 2004), ya que se ha constatado que Internet parece ser un medio muy útil para llevar a cabo este tipo de investigación si la muestra está compuesta por sujetos que acceden de manera habitual a la red (Sills & Song 2002). Por otra parte, Zadeh, Adam y Deans (2000) sugieren que la novedad del uso de Internet para la realización de cuestionarios podría haber aumentado artificialmente los niveles de participación al principio, y ese efecto habría desaparecido con el tiempo (McDonald & Adam 2003). En todo caso, parece que las preferencias del sujeto por uno u otro medio pueden afectar a la tasa de respuesta, sobre todo cuando se realizan estudios en los que se recurre a más de un método de administración. Además, es posible que el uso de las tecnologías añada ciertas dificultades al proceso, que afecten negativamente al nivel de participación (Smith 1997).

Desde mediados de la década de los noventa, el nivel general de participación en las encuestas ha sufrido un declive, independientemente del medio de difusión y del tipo de cuestionario empleado (Bickart & Schmittlein 1999). Sheehan (2001) resalta este descenso en las tasas de respuesta de los cuestionarios electrónicos, aunque desconoce la causa. Algunos estudios apuntan a la sobresaturación de encuestas a la que se ha sometido a la población, puesto que el incremento de trabajos que han recurrido a los cuestionarios se ha traducido en el aumento de peticiones que reciben los individuos para participar en una encuesta (Groves, Cialdini & Couper 1992). Esto podría haber repercutido negativamente en la actitud de los sujetos frente a los sondeos, que optan por no tomar parte en los estudios para los que reciben una invitación; algo que ha introducido un nuevo problema en la investigación, puesto que las respuestas de aquellos que deciden colaborar pueden diferir sustancialmente de los que han declinado cooperar con el estudio y podrían introducir un sesgo en la muestra (Bean & Roszkowski 1995).

En el caso de los sondeos de acceso libre, al no estar dirigidos a una muestra en concreto, no es posible calcular la tasa de respuesta. Se puede contabilizar el número de respuestas obtenidas, pero se desconoce el número total de sujetos que han podido tener acceso a esa encuesta. De hecho, incluso si se ha enviado una invitación a un grupo determinado, si no se limita el acceso al cuestionario a través de una clave, puede haber individuos que participen en el estudio sin haber sido invitados, provocando una distorsión en la estimación de la tasa de respuesta.

Saunders, Lewis & Thornhill (1997) opinan que una tasa de respuesta del 30% sería aceptable para cualquier sondeo independientemente del medio que se haya utilizado para su administración. Sin embargo, Singleton y Straits (2005) afirman que una tasa de respuesta inferior al 70% conlleva un riesgo elevado de sesgo en los resultados. Baruch (1999) situó la media de participación de las encuestas en papel en un 55,6 %, mientras que Kerlinger (1986) vaticinó que las encuestas electrónicas no obtendrían niveles de participación superiores al 50%. Sin embargo, las tasas de respuesta varían significativamente en función del método de distribución. Comley (2000) analizó el nivel de participación en algunos sondeos electrónicos y estimó que se situaba en el intervalo del 15% al 29%. La empresa de sondeos Virtual Surveys Ltd realizó un estudio similar en 2001 y constató que el nivel de participación en cuestionarios enviados por correo electrónico se encontraba entre el 25% y el 50%. Estos cálculos seguramente sufrirían cambios con la situación actual de descenso de los niveles de participación. Si consideramos la tasa de respuesta de las encuestas autoadministradas, algunos autores señalan que el nivel de participación en los sondeos realizados a través del correo tradicional suele situarse entre un 30% y un 50% (p.ej. Babbie 1990). En el contexto español, este tipo de cuestionarios parece tener menos éxito con niveles de entre el 10% y el 20% (Ballina Ballina 1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004) o alrededor del 15% (Luque 1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004), aunque otras investigaciones realizadas en los últimos años han obtenido datos más positivos (Díaz de Rada 2011).

Por su parte, Kaplowitz, Hadlock y Levine (2004) creen que en las poblaciones en las que todos los miembros tienen la misma posibilidad de acceso a Internet, un cuestionario electrónico puede obtener datos comparables a los de cualquier método de distribución en lo que se refiere a la tasa de respuesta. Sin embargo, Zhang (1999) opina que existen determinados factores que pueden afectar a la tasa de respuesta de un cuestionario electrónico y que se escapan al control del investigador: el tipo de software y hardware que utilizan los sujetos para contestar a la encuesta, la conexión a Internet, el tráfico en la red en el momento en el que deciden responder al cuestionario, etc.

Por tanto, existen ciertos elementos que parecen influir en el nivel de participación de los sondeos. Además del tipo de población encuestada, factores tales como la extensión del cuestionario (número de ítems o preguntas), el interés por el tema de estudio por parte del encuestado y la afiliación de los investigadores podrían ser determinantes a la hora de que un sujeto decida colaborar en el estudio.

Por ejemplo, la población universitaria suele tener mayor predisposición a tomar parte en una encuesta electrónica que una muestra seleccionada al azar de la población en general (Fricker & Schonlau 2002). Asimismo, las investigaciones realizadas sugieren que los individuos más jóvenes y los hombres son los sujetos que suelen participar con mayor frecuencia en este tipo de estudios (Kehoe & Pitkow 1996, Palmquist & Stueve 1996, Smith & Leigh 1997), mientras que las mujeres parecen preferir los métodos tradicionales (Tomsic, Hendel & Matross 2000, Carini et al. 2001). Sin embargo, los resultados de Underwood, Kim y Matier (2000) revelaron que, en el contexto universitario, las mujeres son más participativas independientemente del método que se haya utilizado para responder a la encuesta. Por otra parte, Zhang (1999) advierte de que la elección del medio puede estar influida por características como la edad, el tipo de usuario de Internet, la propia percepción de las habilidades con las nuevas tecnologías y el formato de la encuesta. En el contexto español, un estudio realizado por el Centro de Investigaciones Sociales (2007 apud Díaz de Rada 2010) constató que el perfil de internauta en España era un hombre joven, con un nivel educativo alto, algo que

coincide con los datos aportados por investigaciones llevadas a cabo en otros países (p.ej. Bandilla, Bosnjak & Altdorfer 2003, Duffy et al 2005, Heerwegh & Loosveldt 2009).

Pese a que la extensión del cuestionario ha sido objeto de estudio en los métodos tradicionales (Yu & Cooper 1983, Dillman 2000), Deutskens et al. (2004) manifiestan que no está claro qué se entiende como ‘cuestionario largo’ en el contexto electrónico porque no se ha analizado con profundidad la relación entre la extensión de la encuesta y la tasa de respuesta en Internet. Algunos autores como Rosemblum (2001) opinan que una encuesta en línea no debería superar las 20 preguntas. Por su parte, Bosnjak y Batinic (2002) sitúan los límites entre las 15 y las 25 preguntas. Sin embargo, no se han encontrado evidencias que relacionen los niveles de participación bajos con la extensión del cuestionario. Schonland y Williams (1996) afirman que uno de los mayores retos de un sondeo electrónico es conseguir que el sujeto no abandone la encuesta antes de su finalización. Por su parte, Krasilovsky (1996) descubrió, en su muestra de sujetos, una tendencia a perder el interés por el cuestionario después de las primeras 25-30 preguntas, que tenía como resultado el abandono del estudio. En opinión de Patrick, Black y Whalen (1995) la extensión es un factor que se ha de considerar a la hora de evaluar la tasa de respuesta, pero no el único, puesto que las características específicas del sujeto y de la situación pueden resultar determinantes para la participación. En este sentido, Comley (2000) ofrece un listado de elementos, en orden de importancia, que podrían afectar a la tasa de respuesta de una encuesta electrónica: 1) estilo de la primera página del cuestionario, 2) naturaleza de la relación con la página *web* en la que se aloja o se publicita, e 3) interés o relevancia de la encuesta. Asimismo, reconoce la importancia de la extensión de la primera página, que tendría gran incidencia en el nivel de participación. Por último, Llauradó (2006) afirma que la extensión del cuestionario es uno de los factores que incide de manera más significativa en la tasa de abandono y, para evitarlo, conviene incentivar a los sujetos en función de la duración de la encuesta.

También se ha constatado que el interés por el tema ejerce una influencia positiva en la tasa de respuesta (Sheehan & McMillan 1999, Watt 1999). De hecho, algunas investigaciones han subrayado su importancia a la hora de que el encuestado decida participar en el estudio (Roberson & Sundstrom 1990, Martin 1994), obteniendo mejores resultados que, por ejemplo, el uso de incentivos (Heberlin & Baumgartner 1978) o de un cuestionario corto (Bean & Roszkowski 1995). Sheehan y McMillan (1999) no sólo constataron que el interés por el tema del sondeo incrementaba la tasa de respuesta, sino que el tema de estudio podría actuar como un incentivo atractivo para los sujetos si se les garantizaba el acceso a los resultados de la encuesta. No obstante, el interés por un tema depende de cada sujeto, puesto que lo que atrae a un individuo puede resultar indiferente a otro, así que, de nuevo, las características del sujeto serían muy relevantes para su participación.

Por último, Wright (2005) subraya la conveniencia de que el investigador incluya en la invitación a la encuesta, además de la información sobre el estudio y los datos de contacto, también sus credenciales, ya que estas pueden contribuir a aumentar la credibilidad y el prestigio del trabajo y, por tanto, mejorar la tasa de respuesta.

Se han barajado muchas causas para las diferencias entre los niveles de participación de los sondeos electrónicos y los de los de métodos tradicionales. Uno de los motivos que se alude con frecuencia es la escasez de estudios acerca de las herramientas que se podrían emplear para incrementar la tasa de respuesta de las encuestas en línea. Si bien este ha sido un aspecto que ha recibido mucha atención en la investigación de métodos tradicionales, cuyos resultados se reflejarían en el modelo de Dillman (2000) denominado '*tailored design method*', quizá esos instrumentos no sean aplicables de igual manera en el contexto electrónico debido a su especificidad (Couper 2000). De hecho, ya hemos mencionado algunos factores que podrían obstaculizar la participación en los sondeos en línea que no serían relevantes para otros ámbitos –temas relacionados con la seguridad en Internet o la posibilidad de que las invitaciones se clasifiquen como *spam* en el correo del sujeto–, para los que habría que buscar posibles soluciones. Por ejemplo, el tema del anonimato adquiere especial relevancia cuando el cuestionario se adjunta en un

correo electrónico, puesto que la identidad del sujeto no puede ocultarse en la respuesta a ese correo. Quizá los niveles de participación aumentarían si se garantizase ese anonimato, aunque habría que investigar sobre el tema porque los cuestionarios presenciales parecen obtener mayores tasas de respuesta y la identidad del sujeto que contesta al cuestionario tampoco permanece oculta.

Sánchez Fernández, Muñoz Leiva y Montoro Ríos (2009) mencionan la tasa de respuesta y la calidad de respuesta como dos de los aspectos que podrían mejorarse en las encuestas a través de Internet. La literatura científica ofrece diversas posibilidades para incrementar la tasa de respuesta: el uso de incentivos (Bosnjak & Tuten 2003, Göritz 2006), el uso de notificaciones previas al envío de la invitación (Kaplowitz, Hadlock & Levine 2004), la personalización de las invitaciones (Cho & LaRose 1999, Heerwegh & Loosveldt 2003) y el incremento del número de contactos de seguimiento y recordatorios (Dillman 2000, Crawford et al. 2002, Deutskens et al. 2004). Estas técnicas, cuya eficacia ha sido constatada en los métodos tradicionales, podrían funcionar también en el contexto electrónico (Schaefer & Dillman 1998), aunque los trabajos realizados sobre métodos tradicionales parecen indicar que la efectividad de estas herramientas depende de las características del sujeto (Baruch & Holtum 2008).

En este sentido, algunos autores sugieren que los niveles de participación en los sondeos electrónicos vienen determinados por las características específicas de la situación comunicativa y de los comportamientos de los sujetos a la hora de usar Internet. Por ejemplo, Tuten (1997) descubrió que los sujetos tienden a abrir los correos electrónicos en función del interés que suscite el asunto de los mismos y la familiaridad con el remitente. Así, muestran mayor predisposición a abrir los correos de conocidos y a eliminar los mensajes de desconocidos. Por su parte, Bosnjak y Batinic (2002) plantearon cuatro categorías de razones por las que los sujetos decidían responder a cuestionarios electrónicos: curiosidad, oportunidad para colaborar en una investigación, conocimiento de uno mismo y la posibilidad de recibir algún tipo de incentivo.

Las herramientas que tradicionalmente se han utilizado para aumentar los niveles de participación en una encuesta se clasifican en función de dos categorías: planificación temporal y técnica (Kanuk & Berenson 1975). Por una parte, la planificación temporal de la comunicación con los sujetos podría tener un efecto positivo en la tasa de respuesta, como parece que es el caso de la notificación previa o el uso de contactos de seguimiento y recordatorios. Por otra parte, las técnicas son parte de este tipo de estudios, que incluyen aspectos tales como la extensión del cuestionario, la afiliación de los investigadores, la personalización de las invitaciones, el anonimato o los incentivos (Dillman 1978). A continuación, analizaremos el uso de algunos de estos elementos como factores que podrían motivar a los sujetos a participar en una encuesta.

5.1. Uso de incentivos

Una estrategia a la que se ha recurrido con frecuencia para fomentar la cooperación en las encuestas ha sido el empleo de incentivos. Varias investigaciones han constatado que el uso de incentivos económicos incrementa la tasa de respuesta de los cuestionarios que se administran de manera tradicional (Armstrong 1975, Church 1993, Singer et al. 1999) y de los cuestionarios electrónicos (Bauman et al. 2000, Frick, Bächtiger & Reips 2001, Bosnjak y Tuten 2003, Deutskens et al. 2004, Göritz 2006), aunque, en este contexto, parecen ser menos efectivos (Göritz 2006, Lozar Manfreda & Vehovar 2008). No obstante, los incentivos no sólo parecen aumentar el nivel de participación, sino que también parecen reducir el número de respuestas incompletas. Los incentivos que se han venido utilizando en este tipo de estudios han sido gratificaciones en metálico, regalos y participaciones en sorteos.

Se ha analizado también la efectividad del uso de incentivos en función de su importancia (p.ej. cantidades más altas de dinero o mejores regalos) y del momento en el que se hacen efectivos (antes o después de responder al cuestionario) (Collins et al. 2000). Los resultados parecen indicar que el hecho de que el sujeto reciba el incentivo antes de su colaboración en el estudio incrementa los niveles de participación, algo que también se consigue mejorando el tipo de incentivo, pero sólo si se realiza de manera anticipada (Church 1993, Birnholtz et al. 2004). Por su

parte, Cobanoglu y Cobanoglu (2003) constataron que la mejora de los incentivos incrementa los niveles de participación, pero no mejora la velocidad en la respuesta.

Pese a que se ha corroborado su utilidad para aumentar la predisposición a participar en los sondeos, el uso de incentivos también presenta inconvenientes, que pueden poner en peligro la validez de las respuestas. Por ejemplo, pueden atraer a un tipo determinado de sujetos y alterar así la composición de la muestra (Göriz 2006), y pueden, además, restar credibilidad al estudio, ya que podrían motivar comportamientos poco éticos por parte de los sujetos tales como múltiples participaciones en el sondeo o poco interés en la respuesta (Smith 1997). Además, sería conveniente analizar el efecto del incentivo en la actitud del encuestado, ya que el nivel de satisfacción con la recompensa podría afectar a su respuesta.

Los resultados de Comley (2000) sugieren que el uso de incentivos –en este caso, la posibilidad de ganar un sorteo– tiene un impacto moderado en la tasa de respuesta de los sondeos en línea (incremento de un 10% en la participación en cuestionarios enviados por correo electrónico). Sin embargo, puede repercutir negativamente en la calidad de la respuesta, ya que los sujetos pueden verse tentados a contestar más de una vez al cuestionario para incrementar sus posibilidades de ganar el premio. De hecho, la empresa Virtual Surveys Ltd, en otro estudio realizado en 2001, identificó el caso de un sujeto que había contestado 750 veces una encuesta para tener más opciones de ganar el sorteo. Además, existe el riesgo de que los participantes en el sondeo sólo decidan colaborar por esos incentivos y no sean francos con sus respuestas. Este riesgo suele presentarse cuando el cuestionario se alberga en una *web* de acceso libre y no existe un control estricto por parte del investigador. Existen menos posibilidades de que esto ocurra cuando se envía una invitación personal para participar en la encuesta y cuentan con una clave de acceso para poder hacerlo (Ilieva, Baron & Heley 2002).

5.2. Personalización de las invitaciones

La importancia de la inclusión de elementos de personalización (p.ej. el nombre del encuestado) en los contactos con los sujetos es algo que ya quedó de manifiesto en los trabajos de Dillman (1978, 1991), puesto que consiguen que los sujetos se

sientan importantes y valorados. Pese a que este tipo de elementos podría reducir la sensación de anonimato, parecen generar un mayor nivel de compromiso en el individuo y reducen la tasa de abandono de las encuestas (Heerwegh 2005). En algunos de los trabajos que han analizado la eficacia de la personalización de las invitaciones electrónicas, se ha recurrido a distintos grados de personalización – invitaciones formales, informales y familiares–, que se han comparado con un grupo control y se ha constatado que el incremento en la participación varía en función de la cercanía del contacto (Pearson & Levine 2003, Joinson & Reips 2007). Se ha observado que la tasa de respuesta y el acceso a las encuestas aumenta con la utilización de este tipo de elementos tanto en sondeos electrónicos (p.ej. Schaefer & Dillman 1998, Heerwegh et al. 2005) como postales (Dillman 2000). De hecho, el nivel de participación en línea puede incrementar entre un 7,8% y un 8,6% si se recurre a esta técnica (Heerwegh 2005, Heerwegh et al. 2005). No obstante, ha habido estudios que apenas han observado un efecto positivo (p.ej. Porter & Whitcomb 2003) o no han identificado efecto alguno sobre la tasa de respuesta en función del tipo de personalización (p.ej. Pearson & Levine 2003). Cho y LaRose (1999) subrayan el hecho de que los sujetos son más susceptibles a las intromisiones de extraños en su vida, que a las de un conocido. Por eso, la personalización de los contactos podría resultar menos efectiva cuando se sondea a personas con las que el investigador no tiene ningún tipo de relación. En este sentido, Heerwegh (2005) afirma que el hecho de que la muestra de su estudio formase parte de la misma comunidad universitaria que los investigadores habría creado algún tipo de relación entre ellos que podría haber favorecido la participación.

Por su parte, Sánchez Fernández, Muñoz Leiva y Montoro Ríos (2009) señalan que uno de los efectos más relevantes del uso de la personalización de los contactos consiste en la captación de la atención de los sujetos, evitando que abandonen el cuestionario antes de su finalización. Añaden, además, que la combinación de estos elementos con el uso de incentivos y el envío de recordatorios produce un aumento significativo del nivel de participación en la encuesta.

5.3. Contactos de seguimiento y recordatorios

Hemos comentado en el apartado anterior que se ha constatado la eficacia del envío de contactos de seguimiento y recordatorios para aumentar la tasa de respuesta de los sondeos (ibidem). Algunos trabajos han identificado el envío de recordatorios como la técnica más eficaz para fomentar la participación en una encuesta, independientemente del medio de administración utilizado (p.ej. Schaefer & Dillman 1998, Dillman 2000). En opinión de Dillman (2000), un investigador debería establecer entre tres y cuatro contactos con los sujetos que no responden al cuestionario. Sin embargo, pese a que esta técnica no conlleva costes adicionales, el envío de recordatorios debe realizarse con cautela. Solomon (2001) señala que el envío repetido de recordatorios puede tener consecuencias negativas, ya que podría producir cierta irritación en los sujetos, que considerarían *spam* este tipo de correos, eliminando así el carácter positivo de esta medida.

La planificación temporal de los envíos ha sido objeto de estudio en diversos trabajos. Se recomienda que el investigador proceda al envío de contactos de seguimiento o recordatorios una vez que la mayoría de los sujetos sondeados hayan reaccionado a la primera invitación, puesto que se ha constatado que ese es el momento en el que esta práctica alcanza los mayores niveles de efectividad (Dillman 2000). Algunos investigadores afirman que, habiéndose comprobado la mayor velocidad en la respuesta de los sondeos electrónicos, los recordatorios han de remitirse antes de lo que se haría por correo postal. Deutskens et al. (2004), por ejemplo, sugieren que el momento óptimo para maximizar el efecto de los recordatorios se produce cuando ya se ha obtenido reacción al primer contacto, y, aunque su estudio no aporta datos que permitan dilucidar con claridad cuál sería el momento idóneo, parece que estos son más efectivos si se mandan al cabo de una semana, algo que también indicaba Dillman (2000). Claycomb, Porter y Martin (2000), por su parte, no observaron diferencias en la efectividad de los recordatorios en función de la periodicidad del envío. En su estudio sobre cómo mejorar la tasa de respuesta, Sánchez Fernández, Muñoz Leiva y Montoro Ríos (2009) señalan que aún no han podido establecerse unas directrices básicas sobre la frecuencia de los recordatorios.

En cuanto al nivel de efectividad de esta medida, Kanuk y Berenson (1975) estimaban que el envío de recordatorios en cuestionarios que se enviaban por correo postal incrementaba la tasa de respuesta entre un 8% y un 48%, mientras que Sheehan y Grubbs-Hoy (1999) situaban el aumento del nivel de participación que producía el envío de un recordatorio en un sondeo electrónico en un 25%. Sin embargo, los estudios que han analizado el efecto producido por la periodicidad de los recordatorios en la tasa de respuesta no han podido apreciar evidencias claras de que este factor influya significativamente (Sánchez Fernández, Muñoz Leiva & Montoro Ríos 2009).

6. Calidad de la respuesta

Son muchos los ámbitos de estudio en los que, en la actualidad, se considera que la calidad de la información obtenida por los sondeos electrónicos es igual a la se consigue en encuestas presenciales y telefónicas (p.ej. Lozar Manfreda & Vehovar 2002, Heerwegh, 2009). En opinión de McDaniel y Rao (1980), la calidad de la respuesta debe analizarse, al menos, en función de tres factores: las preguntas que no han recibido respuesta, las preguntas con errores y las preguntas incompletas. Dicho análisis debería incluir también la equivalencia de las respuestas –esto implicaría que la información recogida por la encuesta sería la misma independientemente del procedimiento utilizado en su administración–, y la equivalencia de la población, es decir, no existirían diferencias entre las poblaciones encuestadas en una u otra modalidad. Para ello, habría que descartar posibles efectos del contexto o de la deseabilidad social en la respuesta. Se trataría, pues, de indagar si el método de distribución del cuestionario podría afectar a las respuestas de los sujetos. La equivalencia de la respuesta es fundamental para averiguar si la presencia del entrevistador, por ejemplo, afecta a los resultados de un cuestionario. En este sentido, los trabajos sobre la calidad de la respuesta de las encuestas autoadministradas destacan el elevado número de preguntas sin responder de este tipo de cuestionarios en comparación con la encuesta presencial (p.ej. Groves et al. 2009). Este problema se agrava cuando el cuestionario aborda una temática delicada (ibidem).

Díaz de Rada (2012), en un análisis sobre la calidad de la respuesta en función del método de distribución utilizado, señala que, entre las ventajas de la modalidad presencial con respecto a la calidad de la respuesta, se encuentran la reducción de respuestas evasivas, el conocimiento de la identidad de la persona entrevistada, la posibilidad de limitar la influencia de otras personas en las respuestas, la fácil utilización de preguntas filtro, el uso de preguntas complejas, así como la facilidad para obtener datos secundarios sobre el entorno del entrevistado. Este autor subraya que todos estos factores garantizan una alta calidad en la respuesta del cuestionario. En lo que al sondeo electrónico se refiere, sugiere que muchas de las ventajas de esta modalidad son consecuencia de la mejora en el instrumento de recogida de información, con el paso de un cuestionario en papel a un documento audiovisual más interactivo y dinámico. En su opinión, esos elementos reducen el número de preguntas sin responder y proporcionan respuestas más largas en las preguntas abiertas. Asimismo, sugiere que las encuestas autoadministradas, al ofrecer la flexibilidad para seleccionar el momento en el que cumplimentar el cuestionario y eludir la presencia del entrevistador, evitan posibles sesgos y parecen reducir el efecto de la deseabilidad social, lo que garantiza una mayor franqueza en las respuestas. No obstante, este tipo de encuestas acarrea ciertos inconvenientes: por una parte, parece que los sujetos tienden a leer con más rapidez e impaciencia la pantalla del ordenador que un texto en papel, lo que incrementa las exigencias en el diseño del cuestionario para presentar las preguntas de la manera más clara posible; por otra parte, el incremento de tareas que debe asumir el encuestado por la ausencia del entrevistador podría disminuir la calidad de la respuesta (Japéc 2006 apud Díaz de Rada 2012).

Pese a estos posibles inconvenientes, muchos trabajos sugieren que el sondeo electrónico logra una mayor calidad en la respuesta debido a que presentan una menor tasa de no respuesta y de respuestas parciales, así como respuestas más largas a las preguntas abiertas (Mehta & Sivadas 1995, Fricker & Schonlau 2002). Este hecho parece tener su explicación en la mayor motivación del encuestado en este contexto y en la capacidad del propio sistema para indicar a los sujetos si han olvidado contestar alguna pregunta (Bosjnak & Tuten 2003). El nivel de

compleción de las respuestas y su equivalencia fueron los elementos utilizados para medir la calidad de la respuesta en uno de los primeros estudios sobre cuestionarios enviados por correo electrónico (Sproull 1986). En ese trabajo, el autor no apreció diferencias en las respuestas a preguntas cerradas, pero constató mayor concreción en las respuestas a preguntas abiertas en el cuestionario electrónico. En los estudios que han analizado la calidad de la respuesta de los sondeos por Internet en función de la tasa de no respuesta y de los errores, se ha comprobado que los efectos del contexto parecen ser similares a los que se producen en los métodos tradicionales. Sin embargo, las respuestas a preguntas abiertas suelen ser más extensas y completas que las de otros medios, aunque la falta de anonimato asociada a los cuestionarios que se envían por correo electrónico parece aumentar la deseabilidad social de los sujetos (Bosnjak 1997). Tuten, Urban y Bosnjak (2002) afirman que la calidad de los datos obtenidos en sondeos electrónicos –analizada en función de la pérdida de información, los errores y las preguntas sin respuesta– es comparable e incluso mejor que la de las encuestas tradicionales. Por tanto, su fiabilidad sería la misma que la de cualquier otro método de distribución.

Se han llevado a cabo estudios que han analizado cómo algunos elementos que pueden colaborar a incrementar la tasa de respuesta pueden afectar a la calidad de la respuesta en Internet. En este sentido, Bosnjak (1997) detectó un efecto menor de la deseabilidad social en las encuestas de acceso libre que en las que se enviaban a través del correo electrónico. Esto sugiere que los sujetos se sienten más anónimos cuando no utilizan sus direcciones de correo electrónico y, por tanto, la calidad de la respuesta sería mayor cuando no revelan su identidad. Por otra parte, el uso de incentivos puede afectar negativamente a la calidad de la respuesta debido a los efectos que pueden tener en la actitud de los encuestados, que pueden contestar más de una vez al cuestionario o decidir participar en el sondeo sólo por esa gratificación (Göriz 2006). Por último, el diseño de la encuesta y su extensión también podrían tener incidencia en la calidad de la respuesta (Klein 2002, Deutskens et al. 2004), ya que algunos estudios sugieren que un cuestionario largo podría producir cansancio en los sujetos y estos tenderían a no contestar algunas preguntas o hacerlo de manera parcial (p.ej. Deutskens et al. 2004).

7. Posibles tipos de error de una encuesta

En cualquier tipo de sondeo, independientemente del método de administración, pueden producirse cuatro tipos de error: error de muestreo, error de medición, error de no respuesta y error de cobertura (Groves 1989). El error de muestreo tiene lugar cuando la selección de sujetos que participan en el estudio se realiza de manera inadecuada, contemplando sólo a un subgrupo de la población en lugar de al total de individuos que garantizarían la representatividad del estudio. Este es un problema que parece amenazar los sondeos electrónicos, puesto que la selección de muestras entraña cierta dificultad debido a las características específicas del medio: el acceso a Internet no es universal y los internautas parecen tener un perfil muy concreto.

Dillman (1991) define el error de medición como aquel que viene producido por las diferencias entre la realidad y las respuestas obtenidas. Simsek y Veiga (2000) señalan como posibles fuentes de errores de medición el método utilizado para la administración del cuestionario, la muestra seleccionada y el instrumento diseñado para la compilación de la información. Los sondeos en línea parecen contar con un elemento que reduce los errores de medición, debido a que, al tratarse de un cuestionario autoadministrado, la ausencia del entrevistador evita posibles sesgos. Además, algunos autores señalan que los usuarios se sienten menos evaluados cuando responden a las encuestas en línea que cuando lo hacen a través de otros métodos (p.ej. Kiesler & Sproull 1986, Sproull 1986). En lo que respecta a los errores determinados por los sujetos de la muestra, habría que analizar su actitud ante la encuesta y determinar si el contexto o la deseabilidad social influyen en sus respuestas. Por último, los errores derivados del diseño del cuestionario son comunes a cualquier modalidad de sondeo, ya que están relacionados con el uso de las preguntas adecuadas, así como con la precisión y flexibilidad a la hora de ofrecer las categorías de respuesta.

El error de no respuesta, por su parte, está determinado por el hecho de que no todos los individuos seleccionados para participar en el estudio contestan al cuestionario. Si un sondeo obtiene una tasa elevada de no respuesta puede introducir un sesgo en los resultados, ya que es posible que las respuestas de los que

no han contestado al cuestionario hubiesen sido muy distintas de las que ha obtenido la encuesta. Cuanto mayor sea la tasa de respuesta, menor será la repercusión de este error. Por eso, muchos investigadores han centrado su interés en el estudio de posibles elementos que fomenten la colaboración de los individuos y sugieren el uso de varias metodologías de sondeo para incrementar los niveles de participación (de Leeuw 2005). En general, los errores de no respuesta en los sondeos electrónicos se producen por rechazos a participar en el sondeo y por fallos en el envío de los correos electrónicos. Anderson y Gansender (1995) subrayan la efectividad de este tipo de sondeos cuando se ha utilizado en contextos institucionales y académicos, sin necesidad de recurrir a ningún tipo de estrategia para fomentar la participación.

En lo que respecta a la cobertura, Cooper (2000) señala que los errores en este ámbito representan una de las mayores amenazas para los sondeos electrónicos, ya que las posibilidades de acceso a Internet varían enormemente entre sectores de la sociedad y entre países. Los errores de cobertura están causados también por las diferencias sociodemográficas entre los internautas y la población general, lo que cuestiona la representatividad de las muestras de este tipo de encuestas. Algunos autores sugieren que los errores de cobertura disminuirán con el incremento de usuarios en la red (Llauradó 2006, Díaz de Rada 2012). No obstante, es conveniente determinar la accesibilidad a Internet de los sujetos de la muestra y definir con precisión la población objeto de estudio para mitigar los posibles sesgos derivados de la falta de representatividad de los resultados.

8. Una nueva herramienta: las redes sociales

Desde la aparición de las redes sociales, páginas como *MySpace*, *Facebook* o *Twitter* han atraído a millones de usuarios, muchos de los cuales las han integrado en su rutina diaria (Boyd & Ellison 2008). Las redes sociales permiten la creación de perfiles públicos o semipúblicos dentro de un sistema en el que los usuarios gestionan su privacidad y comparten con su lista de contactos toda la información que desean a través de las actualizaciones publicadas en su perfil. Por eso, pueden convertirse en una herramienta apropiada para emprender una investigación con

cuestionarios tanto para la localización de sujetos como para la difusión de las encuestas, puesto que esta puede realizarse mediante una publicación en el perfil del investigador o en los perfiles de los posibles participantes.

En la actualidad, se está empezando a analizar el uso de las redes sociales como instrumento para la selección de muestras y la administración de encuestas, aunque apenas se han realizado estudios sobre el tema. En 2009, Pettit y Chadwick, en una comunicación presentada en un congreso, subrayaron la utilidad de estos sitios *web*, ya que, después de varios años en los que los cuestionarios electrónicos habían seguido la senda de las técnicas tradicionales, las redes sociales habían abierto una nueva vía de sondeo de opiniones. En este sentido, Chadwick (2009) sugería que este nuevo instrumento podría facilitar la creación de una suerte de comunidad en la que poder llevar a cabo todo el proceso, incluido el pago de incentivos. Así, el mayor reto de la aplicación de esta herramienta sería el diseño de nuevas tecnologías para el desarrollo de la investigación en línea en un espacio concreto.

En el ámbito de los estudios de mercado, Fadaghi (2009) afirmó que el futuro de ese tipo de sondeos se encuentra en las redes sociales, ya que ofrecen una oportunidad única para llegar a un gran número de personas, algo que también ponen de manifiesto Rhodes y Marks (2011), quienes utilizaron *Facebook* para reclutar a los participantes de su estudio y constataron que era un medio efectivo para conseguir que sujetos que no habían respondido a otro tipo de contactos colaborasen en la encuesta. Por su parte, Levine et al. (2011) constataron la utilidad de las redes sociales para conseguir la participación de personas con las que es difícil contactar. Estos autores señalan que el investigador ha de ser flexible y adaptar la metodología al contexto de esas redes para conseguir aprovechar al máximo los beneficios de este nuevo instrumento.

Una de las redes sociales más utilizadas es *Facebook*, con más de 750 millones de usuarios activos en 2011 (Statistics-Facebook 2011)¹⁹. Su rápida expansión entre la población ha llevado a los investigadores a plantearse su utilidad para el desarrollo de sondeos. Hasta la fecha, no se han publicado muchos trabajos sobre la

¹⁹ En junio de 2012 alcanzó los mil millones de usuarios.

metodología o los resultados en este contexto. Nwadiuko et al. (2009 apud Rhodes & Marks 2011) y Perkins, Granger y Saleska (2009 apud Rhodes & Marks 2011) comprobaron que *Facebook* facilitaba la labor de localizar y contactar con posibles sujetos para participar en una encuesta. Pero ambos estudios buscaban un perfil concreto: adultos jóvenes que fuesen usuarios habituales de redes sociales. Por tanto, sería conveniente averiguar si esta herramienta sigue siendo de utilidad cuando se necesita otro tipo de sujetos.

Por su parte, Rhodes y Marks (2011) creen que el uso de *Facebook* puede ser una estrategia para aumentar la tasa de respuesta si se persiguen sujetos con ciertas características demográficas. El usuario prototípico de esta red es joven y cuenta con formación académica superior. En su estudio, constataron diferencias notables entre los individuos que habían localizado mediante *Facebook* y aquellos con los que habían contactado a través de otros medios para participar en la encuesta. En su opinión, estas diferencias sugieren que, con la introducción de la red social como medio de localización y contacto, se llega a segmentos de la sociedad con los que no es posible contactar de otra manera y se disminuye así el error de no respuesta.

En la presente investigación, hemos introducido también el uso de redes sociales como método de administración de cuestionarios. Conscientes de los riesgos que entraña este instrumento para la validez científica del estudio, nuestro único propósito consistía en observar el tipo de sujetos que contestaban al cuestionario, constatar si se producía un aumento de la tasa de respuesta con respecto a otros métodos de administración y comprobar si se observaban diferencias significativas entre las respuestas proporcionadas por los usuarios de *Facebook* y las de los participantes en otras modalidades.

9. Peculiaridades del contexto español

Dado que la parte empírica del presente trabajo se ha desarrollado en España, procederemos a presentar algunos datos de interés para conocer la penetración de Internet en nuestro país y el perfil del internauta español, así como los datos a los que hemos tenido acceso sobre el uso de la red en Andalucía, puesto que es en esta Comunidad Autónoma donde se ha llevado a cabo gran parte del experimento del

estudio. Asimismo, ofreceremos los resultados y las conclusiones de un trabajo realizado por el Instituto de Estudios Avanzados del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (IESA) en el que se compararon dos métodos de autoadministración de cuestionarios en una muestra de sujetos andaluces.

9.1. Información sociodemográfica

Según el Dossier de Indicadores de Seguimiento de la Sociedad de Información publicado en febrero de 2012 por el Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información (Ministerio de Industria, Energía y Turismo), el 63,1% de los hogares españoles cuenta con acceso a Internet y casi 28 millones de personas son usuarios de la red²⁰. Por otra parte, este mismo informe señala que un 32% de los ciudadanos españoles no han accedido nunca a Internet, cuando la media europea se sitúa en el 26%. En Andalucía, el porcentaje de hogares con acceso a Internet desciende al 59,5%, y no podemos ofrecer datos acerca del número de internautas andaluces, ya que no hemos tenido acceso a ningún documento público que contuviese información sobre el tema. Pese a esta cobertura limitada, las investigaciones realizadas en este campo subrayan la velocidad con la que está creciendo el acceso de la población a la red (Álvarez, Álvarez & Molpeceres 2005). De hecho, un estudio de la Fundación Telefónica (2011) destaca el aumento del nivel de digitalización de las personas entre 45 y 64 años. Aunque estos datos sugieren que los problemas de cobertura de la modalidad electrónica podrían reducirse, Díaz de Rada (2012) opina que esto no será así en España, ya que, en su opinión, el crecimiento de la red se está ralentizando y hay segmentos de la población que nunca tendrán acceso a Internet.

En lo que respecta a los datos sociodemográficos de los usuarios españoles, el 51,7% son hombres y el 48,3%, mujeres, y casi el 70% de los internautas son menores de 45 años. Asimismo, la relación directa entre los estudios terminados y el porcentaje de usuarios de Internet es la siguiente: entre la población con estudios primarios, el 31,9% utiliza Internet, cifra que asciende al 68,4% entre los que han

²⁰ En concreto, el número asciende a 27.900.000 ciudadanos. Este dato se calcula entre la población mayor de 10 años.

completado la primera etapa de la educación secundaria, al 87,4% entre los que han completado la segunda etapa de ese periodo educativo, al 93,8% entre los que han terminado la Formación Profesional de grado superior y al 96,3% entre los que han finalizado estudios universitarios. Por tanto, se observa un mayor acceso a la red entre los que han completado niveles educativos más altos.

Presentamos esta información porque estos datos adquieren relevancia a la hora de poder valorar la representatividad de una muestra en un sondeo electrónico. Algunos trabajos señalan que la expansión de Internet parece aumentar las diferencias entre la población cubierta y la no cubierta (Fricker & Schonlau 2002, Dillman, Smyth & Christian 2009). De hecho, este método de difusión tiende a excluir de las investigaciones a determinados sectores de la población e incrementa la representación de ciertas ideologías (Dillman, Smyth & Christian 2009), lo que dificulta la generalización de los resultados. Un estudio de Díaz de Rada (2011) realizado con los datos del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) desvela las grandes diferencias que se producen entre las encuestas distribuidas a través de métodos tradicionales y las autoadministradas a través de la red. El autor subraya que estas diferencias vienen determinadas por las particularidades de los sujetos que componen las muestras. Asimismo, en la comparación que realiza entre los sujetos que responden al mismo cuestionario mediante una entrevista presencial e Internet (Díaz de Rada 2010), detecta diferencias significativas no sólo en las características sociodemográficas de las muestras, sino también en las respuestas. El autor comprueba también que esas diferencias no desaparecen cuando reduce la muestra de la modalidad presencial sólo a los sujetos que también son usuarios de Internet.

9.2. Un ejemplo de combinación de métodos de administración de la encuesta

López (2008 apud Díaz de Rada 2012) estimaba que, en 2008, el 10% de los sondeos realizados en España se realizaban a través de la red. Díaz de Rada (2012) ofrece datos acerca de la creciente tendencia al desarrollo de encuestas en línea, aunque parece que el porcentaje aún no se acerca a la media europea. No obstante, la recogida de datos de forma electrónica en España sigue un crecimiento

exponencial, mientras se observa un descenso en el uso de las modalidades presencial y telefónica.

Entre los trabajos que se han llevado a cabo en España, nos parece interesante recoger el estudio que realizó el Instituto de Estudios Avanzados del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (IESA) sobre la situación de los andaluces en el extranjero, puesto que la investigación que presentamos en esta tesis se ha desarrollado, fundamentalmente, en Andalucía.

Este estudio pretendía conocer la situación de los andaluces en el extranjero recurriendo a dos métodos de autoadministración de cuestionarios: correo postal e Internet. Nos centraremos en el análisis de la tasa de respuesta y de la calidad de la respuesta obtenida por este trabajo. En lo que respecta al nivel de participación, durante el primer mes de investigación, la encuesta electrónica obtuvo una tasa de respuesta de un 26,5% y la encuesta postal, un 18%. Sin embargo, al cabo de dos meses, se observó un cambio de tendencia, ya que mientras el cuestionario en línea obtuvo una tasa del 29%, el cuestionario postal alcanzó el 48%. Al finalizar la investigación, un 55% de la muestra en Internet y un 66% de los usuarios que habían recibido la encuesta a través del correo convencional habían participado en el estudio. Se cumpliría, en este caso, la estimación de la diferencia media de Lozar Manfreda et al. (2008) que situaban la tasa de respuesta del cuestionario electrónico en un 11% inferior que la de cuestionarios administrados de manera tradicional.

Ya hemos comentado que la calidad de la respuesta puede medirse en función de varios aspectos; entre ellos, el número de preguntas sin responder. En este caso, los internautas proporcionaron un mayor número de respuestas y dejaron menos preguntas sin contestar que los encuestados por correo postal; lo que aumentaría la calidad de la respuesta en línea en comparación con la postal. Otro aspecto relacionado con la calidad, son las respuestas a preguntas abiertas. De nuevo, el cuestionario electrónico obtiene los datos más favorables con un mayor número de respuestas y más extensas. Por último, cabe señalar que los sujetos del sondeo electrónico muestran una actitud más negativa y más desconfiada frente a las instituciones que patrocinan el estudio que los individuos de la encuesta postal, algo

que contrasta con estudios anteriores donde los internautas ofrecían respuestas más positivas a este tipo de preguntas (Díaz de Rada 2011).

En resumen, parece que las diferencias entre los métodos de administración de un cuestionario no se reducen a la tasa de respuesta, sino que también se observan diferencias que afectan a la calidad de la respuesta y a la actitud de los participantes, algo que se ha de tener en cuenta en el planteamiento del sondeo que se ha planteado en la parte empírica.

10. Un ejemplo de combinación de métodos de administración de la encuesta en el contexto universitario

De igual forma, nos parece conveniente analizar los resultados que se han obtenido en alguno de los estudios que se han llevado a cabo en el contexto universitario porque dos de las muestras que hemos utilizado en la presente investigación están compuestas por profesorado y estudiantado universitario. Son varios los trabajos que se han realizado en este marco académico, sobre todo relacionados con la evaluación del personal docente, pero hemos decidido analizar el que Heerwegh (2009) y Heerwegh y Loosveldt (2009) llevaron a cabo en la Universidad de Lovaina (Bélgica) ya que sondearon a estudiantes y a profesorado de esta institución, al igual que hemos hecho nosotros en una de las partes del estudio, en la que encuestamos a personal docente e investigador y a estudiantes de la Universidad de Granada.

En el caso del personal universitario (Heerwegh & Loosveldt 2009), se efectuó una comparación entre un sondeo electrónico y un sondeo presencial, y los resultados obtenidos revelaron que los sujetos de la modalidad en línea tendían a responder con mayor rapidez a las preguntas que los de la modalidad presencial, lo que podría sugerir que necesitaban menos tiempo para meditar sus respuestas, teniendo en cuenta el aumento en la velocidad de respuesta que se produce cuando se recurre a la administración por Internet. Además, en esa variante, los sujetos recurrían con mayor frecuencia a la opción 'no sabe'. Los autores opinan que la presencia del entrevistador puede evitar el uso de esta opción en algunas preguntas, ya que podría estimular la respuesta con técnicas de indagación. En ambas modalidades, los

sujetos apenas dejaron preguntas sin contestar, si bien la modalidad presencial presentó un índice ligeramente superior. Asimismo, se observó cierta tendencia entre la población electrónica a una mayor elección de la categoría central cuando respondían a preguntas con escalas. Por último, la mayor diferencia se presentó en la tasa de respuesta donde la modalidad presencial superó significativamente a la electrónica.

El objetivo de la investigación llevada a cabo entre los alumnos de la Universidad de Lovaina (Heerwegh 2009) consistía en comprobar si la modalidad presencial obtenía una mayor calidad en la respuesta que la modalidad electrónica. Para ello, se analizó el número de preguntas sin responder, las diferencias en la respuesta y el efecto de aquiescencia²¹. La tasa de respuesta obtenida por ambas modalidades fue similar y apenas se observaron diferencias en lo referente a la calidad de la respuesta y al efecto de aquiescencia. Tampoco fueron significativas las diferencias en las respuestas a las preguntas con escalas. El autor cree que estos resultados, que parecen contradecir los de otras investigaciones, pueden deberse a que el sondeo se realizó entre personas jóvenes y universitarias, habituadas al uso de Internet.

11. El uso de la encuesta en Traducción e Interpretación

Neunzig (2002) afirma que, en el afán de adquirir un estatus científico, la Traductología ha optado por adoptar la metodología y los instrumentos utilizados por otras áreas de conocimiento como las Ciencias Sociales, ya que es la observación empírico-experimental la que aporta valor a los principios teóricos. Así, la encuesta se ha convertido en una de las técnicas más utilizadas para la recogida de datos en este campo, puesto que se trata de una herramienta muy versátil, que se puede aplicar en varios ámbitos y permite describir las características sociales de los sujetos estudiados, lo que facilita la generalización de las conclusiones a todo el colectivo (Kuznik, Hurtado Albir & Espinal Berenguer 2010) a partir de una muestra representativa. Los sondeos han sido habituales en la investigación en Traducción e Interpretación, sobre todo para indagar en asuntos

²¹ Tendencia por parte de los sujetos a asentir sistemáticamente a la mayor parte de las propuestas que les plantea el cuestionario.

relacionados con el ejercicio de la profesión –favoreciendo el contacto entre el mundo académico y el profesional– y en temas relacionados con la calidad.

En el ámbito de la Traducción, los cuestionarios se vienen utilizando desde mediados de la década de los sesenta (Orozco Jutorán 2002), especialmente para analizar aspectos relacionados con el proceso traductor (Dancette 1997, Halskov 1998) y la didáctica de la Traducción (Király 1995, Alves 1996, Neunzig 1998), aunque su mayor inconveniente ha sido el tamaño de las muestras estudiadas. Por otra parte, Király (2005), abandonando la perspectiva científica, subrayó la utilidad de las encuestas para conocer las opiniones de los sujetos que conforman el mercado de la traducción, y sugirió la necesidad de emprender este tipo de estudios que ahonden en sus necesidades para poder satisfacerlas. Como ejemplo, reseñaba dos encuestas realizadas en Canadá e Italia para sondear la opinión de empleadores y usuarios acerca de la competencia de los traductores noveles. Este tipo de encuestas establecen una vinculación entre el ámbito de la formación y el de la profesión, y tienen como objetivo mejorar los programas docentes en función de las necesidades reales del mercado (*ibidem*).

En una revisión de los trabajos de Traductología realizados entre 1992 y 2005 que recurrieron a la encuesta como método de investigación social, Kuznik, Hurtado Albir y Espinal Berenguer (2010) agrupan los estudios seleccionados en dos grandes bloques: aquellos orientados a mejorar la adecuación entre la formación y el mercado laboral (Golden, Hurtado Albir & Piqué 1992, Mackenzie 2000, Li 2000, Calvo Encinas 2004, Lim 2005) y aquellos cuyo objetivo consistía en escrutar la percepción de la calidad de la interpretación (Chiaro & Nocella 2004) y la subtitulación (Widler 2004). En su opinión, todas estas investigaciones persiguen objetivos muy variados, que van desde una aplicación pedagógica (Golden, Hurtado Albir & Piqué 1998, Mackenzie 2000, Li 2000, Lim 2005) a un enfoque descriptivo y exploratorio (Calvo Encinas 2004, Widler 2004, Lim 2005), pasando por la creación de un directorio de traductores e intérpretes (Golden, Hurtado Albir & Piqué 1998) y la validación de Internet como instrumento de recogida de datos (Chiaro & Nocella 2004). Además, su alcance puede ser local (Calvo Encinas 2004,

Widler 2004), regional (Golden, Hurtado Albir & Piqué 1998, Mackenzie 2000) o mundial (Chiaro & Nocella 2004). No obstante, ninguno de estos estudios compara las posibles diferencias entre áreas geográficas, algo que hubiese determinado el diseño de las encuestas, ya que habría sido necesaria una adaptación del instrumento de investigación a las distintas sociedades y culturas en las que se realizaba el sondeo (Behling & Slaw 2000 apud Kuznik, Hurtado Albir & Espinal Berenguer 2010).

En los trabajos revisados por estas autoras, se recurre a tres tipos de método de administración de cuestionarios: presencial, por correo tradicional y por correo electrónico. Si analizamos las tasas de respuesta obtenidas²², observamos grandes diferencias. En el caso de Golden, Hurtado Albir y Piqué (1992), quienes enviaron los cuestionarios por correo postal a dos grupos de sujetos, el nivel de participación del colectivo formado por empleadores, usuarios y representantes de la demanda laboral del sector público y privado de los servicios de traducción e interpretación fue muy bajo (3,96%), mientras el formado por traductores e intérpretes alcanzó el 23,53%. Utilizando el mismo medio de difusión del cuestionario, Li (2000) obtuvo un 64,4% de colaboración entre los traductores profesionales a los que se dirigió y Lim (2005), quien recurrió a una administración personal de la encuesta entre los estudiantes de primer y segundo curso de interpretación coreano-inglés, alcanzó tasas de respuesta muy elevadas: 79% y 85% respectivamente. Observamos, pues diferencias significativas entre unos y otros trabajos en función de la composición de la muestra, siendo los estudiantes quienes se revelan como los más participativos en los sondeos.

Pöchhacker (2011) realiza una revisión de los sondeos llevados a cabo en la literatura científica entre intérpretes de conferencias para escrutar los aspectos relacionados con la profesión: papel del intérprete, direccionalidad, satisfacción con

²² No se ofrece información acerca de la tasa de respuesta de los trabajos de Mackenzie (2000), Calvo Encinas (2004) y Widler (2004) porque o bien no facilitan ese dato, o bien el cuestionario se distribuyó durante un encuentro personal y se entrevistó a todos los sujetos a los que se tuvo acceso sin realizar una selección previa de la muestra. En el caso de Chiaro y Nocella (2004), ofreceremos más información acerca del estudio en el apartado sobre Calidad de la Interpretación (vid. ap. 11.1.).

el trabajo, mercado, calidad, entre otros. Para ello, compiló un corpus de 40 trabajos realizados entre 1931²³ y 2008, en los que el papel del intérprete se reveló como uno de los temas que recibía mayor atención en este tipo de estudios. El grueso de estas investigaciones (85%) se basa en cuestionarios y es de naturaleza cuantitativa y el tamaño de las muestras varía significativamente (entre 9 y 1.004 personas). Sólo diez trabajos superan los 100 participantes –cinco de ellos por encima de 500–, siete sobrepasan los 50 sujetos, 12 cuentan con entre 26 y 50 sujetos, y 11 no superan los 25. El autor señala que una de las particularidades de estos trabajos se encuentra en que algunos de los autores administraron los cuestionarios durante la celebración de eventos, ya que la lista de inscritos permitía la definición y selección de la muestra, y no se ha tenido en cuenta el posible sesgo que introducía esta metodología al reducir la población de estudio a los intérpretes que participaban en estos actos. Pöchhacker no ofrece información sobre los métodos de administración empleados en cada uno de esos 40 trabajos. En su opinión, la investigación con cuestionarios es una de las ramas más fructíferas en Interpretación; no obstante, la selección de muestras sigue constituyendo un elemento problemático en el diseño de este tipo de estudios. Además, la ausencia de poblaciones bien definidas, la falta de instrumentos testados y la necesidad de replicaciones limitan, en cierta medida, la validez de estos trabajos.

Por último, sólo tenemos conocimiento de un trabajo en este campo que ha recurrido al uso de incentivos para fomentar la participación de los sujetos (Opdenhoff 2011). Se trata de un estudio sobre la direccionalidad de la interpretación que se llevó a cabo entre intérpretes profesionales, a los que se les ofrecía la posibilidad de participar en un sorteo de varios premios y tener acceso a los resultados del trabajo si contestaban al cuestionario que se les había remitido por correo electrónico. De las 10.655 invitaciones enviadas correctamente, tras un recordatorio remitido al cabo de diez días, 2.129 intérpretes participaron en el estudio, lo que supondría una tasa de respuesta del 19,98%. Cabe señalar que algunos de los encuestados, pese a haber contestado a la encuesta, decidieron no

²³ Salvo el trabajo de Sanz (1931), el grueso de estos trabajos se concentran en las dos últimas décadas del siglo XX y la primera década del siglo XXI.

participar en el sorteo. Sería conveniente seguir indagando en el uso de este tipo de estrategias para incrementar la tasa de respuesta de los sondeos realizados en este ámbito sin correr el riesgo de introducir un sesgo en la investigación.

11.1. El uso de la encuesta en Calidad de la Interpretación

La literatura científica sobre la calidad de la interpretación es extensa y son muchos los autores que han recurrido al cuestionario como instrumento de investigación. En opinión de Gile (1991), los cuestionarios constituyen el medio más directo para escrutar la percepción de la calidad de los usuarios, y así parecen entenderlo muchos autores, ya que una gran parte de los trabajos sobre la calidad de la interpretación han utilizado la encuesta como método de recogida de datos no sólo en la interpretación de conferencias (p.ej. Bühler 1986, Gile 1990, Kurz 1993), sino también en la interpretación en el ámbito sanitario (p.ej. Mesa 1997, Pöchhacker 2000), en el ámbito judicial (p.ej. Kadric 2000) o en el de la lengua de signos (p.ej. Strong & Fritsch-Rudser 1992). Sin embargo, Moser-Mercer (2008) afirma que esta línea de investigación carece de una metodología de sondeos apropiada para el diseño adecuado de los trabajos, pese a la extensa bibliografía que existe sobre el tema. Esta autora señala que, a la hora de plantear un cuestionario, existen una serie de aspectos que han de tenerse en cuenta para elaborar un instrumento apropiado y que no se han contemplado en muchos de los trabajos publicados: su poder de diferenciación, esto es, la capacidad para establecer con claridad las distintas tipologías de sujetos que pueden contestar a la encuesta; su fiabilidad, es decir, el instrumento debería obtener las mismas respuestas por parte de un mismo sujeto en distintos contextos o situaciones; y su validez, ya que la herramienta de investigación debe cumplir con sus objetivos. Asimismo, subraya la influencia que el formato de la encuesta tiene en los niveles de participación; en su opinión, cuanto más fácil sea el cuestionario, mayor será la tasa de respuesta.

En los trabajos de esta línea de investigación se han utilizado tres métodos de administración de cuestionarios: en persona, por teléfono y por Internet. La incorporación de este último parece haber aumentado notablemente el número de sujetos de las muestras ya que permite llegar a un público objetivo más amplio.

Chiaro y Nocella (2004: 284f) sugieren que la tasa habitual de respuesta de los cuestionarios tradicionales, que ellos sitúan en una horquilla del 10% al 15%, se duplica al usar este medio de difusión, puesto que, en su opinión, el esfuerzo que implica la tarea de cubrir el cuestionario es menor cuando se realiza con un ordenador: “A few clicks of the mouse while the recipient’s mail is open does not involve the effort of filling in and above all posting traditional hard copy questionnaire.” No conocemos trabajo alguno que haya realizado una comparación que permita constatar o desmentir la hipótesis que apuntan estos investigadores, y sería difícil comparar las tasas de respuesta obtenidas por los trabajos ya realizados, puesto que en muchos de ellos no se ofrece este dato. Por eso, hemos incluido, en los estudios preliminares de esta investigación, un análisis que permita comparar la tasa de respuesta de los sujetos cuando se les hace llegar el cuestionario a través de Internet con la que se alcanza si este se distribuye en un encuentro personal.

A continuación, realizaremos una breve exposición de los métodos que se han utilizado en la literatura científica sobre el tema para la difusión de los cuestionarios de expectativas y de evaluación, y del número de participantes, así como de las tasas de respuesta alcanzadas, cuando hemos tenido acceso a esa información.

11.1. Participación

Desde que Bühler (1986) realizara el primer estudio de expectativas en el que sondeaba, a través de un cuestionario, la importancia que un grupo de 41 intérpretes de AIIC y 6 miembros del CACL atribuía a los 16 parámetros que había propuesto como ítems, han sido muchos los trabajos que han recurrido al cuestionario tradicional como herramienta de investigación. Kurz (1989, 1993) elaboró su propuesta a partir del catálogo de parámetros de Bühler para explorar las respuestas de usuarios reales de una interpretación (47 médicos, 29 ingenieros y 48 miembros del Consejo de Europa) y, en 1995, junto a Pöchlacker, incluyó en su muestra a 19 representantes de las televisiones austriaca y alemana para establecer una comparación entre las expectativas de los distintos grupos. Por su parte, Meak (1990) obtuvo respuesta de 10 médicos de distintas especialidades, y Marrone (1993), en una combinación de los trabajos de expectativas y los de evaluación,

Capítulo 3

consiguió que 87 de los aproximadamente 150 asistentes a una conferencia sobre Derecho contestasen a su cuestionario (una tasa de respuesta de aproximadamente el 58%).

Vuorikoski (1993, 1998) realizó su estudio entre 480 delegados finlandeses que acudieron a cinco seminarios distintos, y recibió respuesta de 173 (36,04%). Además del cuestionario, en el que incluyó preguntas relacionadas con las expectativas y la evaluación, añadió otra técnica, la de la entrevista telefónica, que realizó unas semanas después de haber distribuido el cuestionario. Utilizando una metodología similar, Mack y Cattaruzza (1995) realizaron un estudio de expectativas y evaluación a través de cuestionarios, entrevistas personales y telefónicas. Para ello, distribuyeron un total de 161 cuestionarios en distintos tipos de reuniones multilingües que tuvieron lugar en Italia, y obtuvieron la respuesta de 75 sujetos (46,58%).

En Polonia, Kopczyński (1994) llevó a cabo un sondeo de las expectativas que 57 usuarios procedentes de distintos campos (20 sujetos de Humanidades, 23 de Ciencia y Tecnología, y 14 diplomáticos) tenían con respecto a la interpretación simultánea. Y en el ámbito internacional, Moser (1995) presentó los resultados de un estudio encargado por AIIC, cuya finalidad consistía en indagar sobre las expectativas de distintos grupos de usuarios. Para ello, 94 intérpretes de esta organización llevaron a cabo 201 entrevistas en 84 eventos comunicativos, durante las que distribuyeron un cuestionario diseñado para tal fin.

En su trabajo, Collados Aís (1998) obtuvo la respuesta de 42 de los 59 sujetos contactados (71,19%), quienes habían sido usuarios en alguna ocasión de un servicio de interpretación. Además, respondieron también a ese cuestionario 15 intérpretes. Siguiendo la misma metodología de trabajo, Pradas Macías (2003) logró entrevistar a 15 intérpretes y 43 sujetos de los 90 miembros de las Facultades Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Granada que cumplían los requisitos para participar en el estudio (47,78%), García Becerra (2006) encuestó a 28 sujetos y Collados Aís et al. (2007) obtuvieron la respuesta de 197 profesores de cuatro universidades españolas. Por su parte, Garzone (2003) entrevistó a 16

sujetos, 8 médicos y 8 profesionales de otros campos –ingenieros en su mayoría–, todos ellos con cierta experiencia como usuarios de interpretación simultánea.

Chiaro y Nocella (2004) fueron los pioneros en el uso de Internet para la distribución de cuestionarios en la investigación sobre la calidad de la interpretación. Para comprobar la eficacia de este nuevo instrumento, enviaron alrededor de 1.000 invitaciones a intérpretes profesionales de todo el mundo, de las que 286 obtuvieron respuesta (28,60%). Un estudio más reciente realizado por Zwischenberger y Pöchhacker en 2010 se centró en el análisis de las expectativas y la opinión acerca del papel del intérprete de los miembros de AIIC. De las 2.474 invitaciones que llegaron a los destinatarios para participar en la encuesta, 704 (27,90%) fueron aceptadas y los intérpretes completaron el cuestionario.

En lo que respecta a los cuestionarios de evaluación, Gile (1990) realizó el primer trabajo empírico de estas características, en el que distribuyó un cuestionario diseñado para tal fin entre 30 delegados de un congreso médico, de los cuales 23 (76,67%) colaboraron valorando diferentes aspectos de la interpretación que acababan de escuchar. Cinco años más tarde, en otro estudio sobre evaluación en interpretación consecutiva, este autor consiguió que un grupo de 12 estudiantes de interpretación en la combinación francés-inglés respondiera al cuestionario. Por su parte, Ng (1992) distribuyó su cuestionario entre 10 hablantes de japonés.

Los trabajos de Collados Aís (1998), Pradas Macías (2003), Garzone (2003) y Collados Aís et al. (2007) incluyen también un cuestionario de evaluación, para el que obtuvieron la misma respuesta que en el cuestionario de expectativas, salvo en el caso de Collados Aís et al. (2007), en el que el número de sujetos pasó de 197 a 176. Cabe mencionar que no conocemos trabajo alguno que haya utilizado Internet como método de administración de cuestionarios de evaluación en este campo, a excepción del extracto de interpretación que introdujeron Zwischenberger y Pöchhacker (2010) en su estudio de expectativas.

En la siguiente tabla se presenta un resumen de los trabajos citados en los que se ha incluido el número de sujetos encuestados y, cuando ha sido posible hallarla, la tasa de respuesta obtenida en los mismos.

Trabajo	Cuestionarios repartidos entre usuarios	Cuestionarios devueltos	Cuestionarios repartidos entre intérpretes	Cuestionarios devueltos	Tasa de respuesta
Bühler (1986)				47	
Kurz (1989)		47			
Kurz (1993)		77			
Kurz & Pöchhacker (1995)		19			
Gile (1990)	30	23			76,67%
Gile (1995b)	estudiantes	12			
Meak (1990)		10			
Ng (1992)	hablantes de japonés	10			
Marrone (1993)	sobre 150	87			sobre 58,00%
Vuorikoski (1993, 1998)	480	173			36,04%
Kopczyński (1994)		57			
Mack & Cattaruzza (1995)	161	75			46,58%
Moser (1995)		201			
Collados Aís (1998)	59	42		15	71,19% ²⁴
Pradas Macías (2003)	90	43		15	47,78% ²⁵
Garzone (2003)		16			
Chiaro & Nocella (2004)			sobre 1.000	286	sobre 28,60%
García Becerra (2006)		28			
Collados Aís et al (2007)		197 (exp.) 176 (ev.)			
Zwischenberger & Pöchhacker (2010)			2.474	704	28,50%

Tabla 4. Participación en los estudios de Calidad realizados

En los estudios de expectativas, parece que la tasa de respuesta, cuando ha podido calcularse, supera la horquilla del 10%-15% que señalaban Chiaro y Nocella (2004):

²⁴ Tasa de respuesta calculada sólo en función del número de usuarios, sin incluir a los intérpretes.

²⁵ Vid. nota anterior.

284). Si bien es verdad que los tamaños muestrales de la mayoría de los trabajos son pequeños, cabe destacar que Vuorikoski (1993, 1998), Moser (1995) y Collados Aís et al. (2007) alcanzaron cifras considerables sin contar con Internet. No obstante, para su comparación, deberíamos tener en cuenta no sólo el método de difusión del estudio – Internet o cuestionario en papel–, sino también aspectos tales como el tiempo que se dedicó a la distribución de los cuestionarios, que oscila desde la duración de una conferencia (Marrone 1993) hasta los ocho meses que dedicaron Mack y Cattaruzza (1995) a su investigación; el tipo de sujetos a los que se ha dirigido el cuestionario –intérpretes, empleadores, usuarios y usuarios potenciales–; el número de colaboradores que participaron en la realización del mismo –un único investigador (Bühler 1986, por ejemplo) frente a 94 intérpretes que colaboraron en el proyecto presentado por Moser (1995) – o si hay una institución que avale la investigación (p.ej. AIIC).

En lo que respecta a los estudios de evaluación, observamos que las muestras de este tipo de trabajos suelen ser pequeñas –sólo tres superan la centena de participantes (Vuorikoski 1993, 1998, Mack & Cattaruzza 1995 y Collados Aís et al. 2007) – y están compuestas por estudiantes y usuarios de interpretación. A diferencia de los estudios de expectativas, estos trabajos no han sido avalados por ninguna asociación profesional y, en la mayor parte de los casos, ha sido un único investigador el responsable de llevarlo a cabo.

12. Conclusiones

En el diseño de una investigación con cuestionarios son muchos los elementos que se han de contemplar para seleccionar el método de administración más adecuado. La literatura científica parece sugerir que el modo de difusión de la encuesta puede incidir en la tasa de respuesta y en su calidad, sobre todo si se comparan los resultados de un cuestionario autoadministrado –correo postal e Internet– con los de un cuestionario administrado por un entrevistador –en persona o mediante entrevista telefónica– (p.ej. Vehovar & Lozar Manfreda 2002), ya que en el primer caso los participantes tienen que contestar a las preguntas sin contar con la ayuda del investigador, recurriendo, a veces, a la información que pueden extraer del

propio instrumento (Schwarz 1996 apud Ganassali 2008); mientras que en el segundo existe una interacción entre ambos, que, pese a entrañar un riesgo de sesgo, puede ayudar a obtener una menor tasa de no respuesta en las preguntas (Heerwegh & Loosveldt 2009). En este sentido, cabe señalar una posible desventaja del cuestionario electrónico frente al presencial: la falta de control del proceso de respuesta. Por ejemplo, el sujeto puede simultanear otro tipo de tareas en el ordenador y disminuir así su nivel de concentración que podría tener efectos negativos en la calidad de la respuesta (Vehovar & Lozar Manfreda 2002) y no se cuenta con la garantía de que no haya ninguna influencia externa en las respuestas del sujeto.

Pese a que el uso de Internet como medio de difusión de los cuestionarios parece aumentar significativamente el tamaño de las muestras, no debemos asimilar esto a una mayor representatividad de las mismas. Los sujetos que participan en sondeos a través de la red cuentan con un perfil muy específico que podría suponer un sesgo en los resultados del estudio, salvo que la población seleccionada para el estudio deba cumplir con esas características.

Las ventajas más importantes de una encuesta electrónica frente a una presencial vienen determinadas por el uso de la tecnología: menor coste de la investigación, mayor velocidad en la respuesta, mayor alcance en la localización y contacto con los sujetos, mejor calidad de la respuesta debido a la automatización de la recogida de datos y la facilidad de exportación a otros programas para su tratamiento, etc. De hecho, en opinión de Ilieva, Baron y Healey (2002), las encuestas electrónicas son más un nuevo modo de administración que un nuevo método de recogida de datos. No obstante, esta nueva modalidad no está exenta de dificultades: aspectos tales como una mayor especificidad del perfil del usuario, posibles errores de muestreo o las sospechas por parte del sujeto acerca del uso de sus datos pueden influir en los resultados del sondeo y tener como consecuencia errores de muestreo, de medición, de no respuesta o de cobertura (vid. ap.7). Todos ellos afectan a la representatividad de la muestra y a las posibilidades de extrapolación de los resultados de la encuesta (Cea D'Ancona 2005).

Parece que la tasa de respuesta de los cuestionarios electrónicos suele ser inferior a la de los métodos tradicionales (p.ej. Lozar Manfreda et al. 2008), aunque, pese a ello, algunos autores opinan que obtienen niveles de participación satisfactorios (p.ej. Ganassali 2008). En cuanto a la calidad de la respuesta, muchos trabajos señalan que ésta puede ser incluso mejor en los cuestionarios en línea (p.ej. Ilieva, Baron & Healey 2002), ya que parecen evitar el efecto de la deseabilidad social (Fricker et al. 2005). Este tipo de sondeos es especialmente recomendable cuando se pretende estudiar a una población previamente identificada, ya que, al no ser posible conocer a la totalidad de los usuarios de Internet, no podría realizarse una generalización de las respuestas obtenidas si no se ha definido con anterioridad el tipo de población de estudio (Ganassali 2008). Para optar por Internet como método de administración de encuestas, es conveniente que todos los miembros de la muestra tengan la misma posibilidad de acceso a la red (Kaplowitz, Hadlock & Levine 2004).

En opinión de Díaz de Rada y Díaz de Rada (2010), la encuesta electrónica podría convertirse en una alternativa de las encuestas telefónicas, ya que la velocidad de penetración de Internet reducirá progresivamente el error de cobertura; además, la calidad de la respuesta sería mayor ya que, en el ámbito electrónico, parecen reducirse los efectos de la deseabilidad social y se obtienen respuestas más extensas que en la modalidad telefónica. Al tratarse de un método de difusión barato, algunos autores sugieren que, si la población de estudio cuenta con una elevada cobertura de Internet, se podría recurrir a un cuestionario electrónico para tratar de recabar la mayor cantidad de información posible y, a continuación, proceder al uso de otras modalidades más costosas que permitan sondear las opiniones de aquellos que no han participado en la red (Heerwegh y Loosveldt 2009). La encuesta presencial sería el último paso en la secuencia planteada por ser la más costosa. Aunque este planteamiento sería muy práctico para la ejecución de la investigación, podría impedir la detección e identificación de los posibles efectos de las distintas modalidades de administración del cuestionario en la respuesta, no sólo por el método de difusión seleccionado, sino porque se estarían combinando dos tipos de administración: a través de un entrevistador y autoadministración.

Capítulo 3

Debido a las ventajas e inconvenientes que plantean los distintos métodos de distribución de cuestionarios, parece que sería conveniente su combinación para mejorar la tasa de respuesta y la calidad de la respuesta de este tipo de estudios (Dillman 2009, Díaz de Rada 2010). Así, ofrecer a los sujetos la posibilidad de elegir el método de respuesta podría incrementar los niveles de participación en los sondeos (Foster & Gaughan 2011) y aumentar la representatividad de las muestras. No conocemos estudio alguno en el ámbito de la Interpretación que haya combinado varios métodos de administración de cuestionarios, ya que, por ejemplo, Vuorikoski (1993, 1998) y Mack y Cattaruzza (1995) emplearon el cuestionario y la entrevista telefónica con los mismos sujetos, recurriendo a esta última para concretar algunas de las respuestas obtenidas en el primero. Por tanto, nos ha parecido interesante emprender en la parte empírica de esta investigación un estudio que compare los efectos de un método de administración presencial con los de un método de autoadministración a través de la red sobre la actitud de los sujetos, su nivel de participación y la calidad de las respuestas.

4. ESTUDIOS PRELIMINARES

1. Introducción
2. Estudio piloto (EP)
 - 2.1. Objetivos e hipótesis
 - 2.2. Metodología
 - 2.2.1. Método
 - 2.2.2. Material
 - 2.2.3. Sujetos
 - 2.3. Resultados
 - 2.3.1. Expectativas
 - 2.3.2. Evaluación
 - 2.3.3. Identificación y primeras impresiones
 - 2.4. Discusión
 - 2.4.1. Expectativas
 - 2.4.2. Evaluación
 - 2.4.3. Identificación y primeras impresiones
 - 2.5. Conclusiones
3. Estudio de contextualización (EC)
 - 3.1. Objetivos e hipótesis
 - 3.2. Metodología
 - 3.3. Resultados
 - 3.4. Discusión
 - 3.5. Conclusiones
4. Estudio con grupos de discusión (EGD)
 - 4.1. Objetivos e hipótesis
 - 4.2. Metodología
 - 4.3. Resultados
 - 4.3.1. Usuarios
 - 4.3.2. Expertas
 - 4.4. Discusión
 - 4.4.1. Usuarios
 - 4.4.2. Expertas
 - 4.5. Conclusiones
5. Estudio comparativo de los métodos de administración de la encuesta y validación del cuestionario (ECAV)
 - 5.1. Objetivo e hipótesis
 - 5.2. Metodología
 - 5.2.1. Material
 - 5.2.2. Sujetos
 - 5.2.3. Método
 - 5.3. Resultados
 - 5.3.1. Tasa de respuesta
 - 5.3.2. Expectativas
 - 5.3.3. Validación del cuestionario
 - 5.4. Discusión
 - 5.4.1. Tasa de respuesta
 - 5.4.2. Expectativas
 - 5.4.3. Validación del cuestionario
 - 5.5. Conclusiones
6. Influencia de los estudios preliminares en el diseño del estudio principal

Capítulo 4. Estudios preliminares

1. Introducción

Con el fin de diseñar con mayor precisión la metodología del estudio principal de la investigación, emprendimos una serie de estudios preliminares que perseguían distintos objetivos. En primer lugar, realizamos un estudio piloto (García Becerra 2006), que supuso un primer análisis exploratorio de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad y que nos permitió testar y refinar la metodología experimental que proponemos en este trabajo. A partir de los resultados obtenidos, elaboramos un nuevo cuestionario con el que tratamos de indagar sobre los elementos responsables de la formación de impresiones en el ámbito de la interpretación simultánea, iniciando un estudio de contextualización basado en la propuesta de Pradas Macías (2003). A la vista de las conclusiones metodológicas extraídas en ambos trabajos, decidimos organizar dos grupos de discusión que nos permitiesen refinar el diseño de cuestionarios, de una forma similar a la que propuso Moser (1995) para establecer los criterios de sus preguntas (cf. capítulo 2). Por último, nos adentramos en la exploración de los métodos de administración de la encuesta a través de un análisis comparativo, que utilizamos también para testar el cuestionario que habíamos diseñado para el estudio principal de la presente investigación.

En este capítulo presentaremos los aspectos más relevantes de estos estudios preliminares: estudio piloto (EP, vid. ap. 2), estudio de contextualización (EC, vid. ap. 3), estudio con grupos de discusión (EGD, vid. ap. 4) y estudio comparativo de métodos de administración de la encuesta y validación del cuestionario (ECAV, vid. ap. 5).

2. Estudio piloto

2.1. Objetivos e hipótesis

El objetivo principal de este estudio consistió en analizar la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad y averiguar la importancia que los usuarios atribuían, a priori, a la formación de impresiones en la valoración de una interpretación, así como qué factores creían responsables de esas impresiones. Asimismo, pretendíamos testar los instrumentos de medida y el diseño inicial de la investigación, de forma que pudiésemos determinar la metodología del estudio principal.

La hipótesis de partida contemplaba que los juicios que se forman los usuarios sobre un intérprete en la primera escucha inciden en la valoración que realizan de sus intervenciones posteriores y quizá también de esa misma intervención.

2.2. Metodología

El estudio piloto consistió el primer paso en el diseño de la investigación principal, puesto que nos permitió seleccionar el material de estudio, realizar una primera propuesta experimental y diseñar los cuestionarios para el análisis de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. En el presente apartado explicaremos la metodología utilizada y describiremos el material y los sujetos que tomaron parte en el estudio.

2.2.1. Método

Para el desarrollo de este estudio nos centramos en la elección del material adecuado, que nos permitiese explorar los efectos de la percepción de los intérpretes sobre la evaluación, y en la variación del orden de escucha, que, como hemos comentado en el capítulo 1, podría ser determinante en el proceso de formación de impresiones. Así, seleccionamos seis discursos del Parlamento Europeo con sus respectivas interpretaciones realizadas por cuatro intérpretes distintos: dos de un mismo intérprete masculino (P), dos de una misma intérprete femenina (L), una de otro intérprete masculino y una de otra intérprete femenina (vid. ap. 2.2.2.1.). El

estudio se desarrolló en varias sesiones en las que los usuarios visionaron los discursos originales y escucharon sus interpretaciones en distinto orden según la sesión.

Las sesiones tuvieron una duración aproximada de 40 minutos. Los discursos originales se exhibieron en soporte de vídeo (con imagen y audio), y las interpretaciones, en pista de audio, tratando de simular una situación real de interpretación. Para el desarrollo del estudio piloto, se emplearon dos ordenadores portátiles con altavoces, de forma que mientras en uno se proyectaba el discurso original, en el otro se reproducía la interpretación hacia el español. El volumen del segundo era mayor que el del primero.

Presentamos todos los discursos y sus interpretaciones a varios grupos de usuarios en distintas sesiones, modificando el orden de presentación. Sólo se mantuvieron en la misma posición las dos interpretaciones de relleno. Con esto pretendíamos que un grupo de usuarios escuchase en primer lugar la interpretación de mayor calidad de los intérpretes P y L, mientras el otro lo hacía tras haber escuchado la de peor calidad. Al terminar cada interpretación facilitamos a cada sujeto un cuestionario de evaluación. Con anterioridad, en la primera toma de contacto, habían cumplimentado el cuestionario de expectativas que les habíamos proporcionado en la primera toma de contacto. Una vez finalizada la sesión, se les entregó el tercer tipo de cuestionario acerca de la valoración de los intérpretes que habían escuchado y en el que comprobaríamos si habían identificado o no las interpretaciones del mismo intérprete. Por último, se les distribuyó un cuestionario sobre primeras impresiones (vid. ap. 2.2.2.2.).

La única información que recibieron los sujetos al inicio de las sesiones hacía referencia al tipo de discurso que iban a escuchar y al cuestionario de evaluación que debían rellenar después de cada vídeo. En ningún momento se les advirtió sobre los otros dos cuestionarios que se le administrarían tras haber realizado la valoración de las interpretaciones. Para establecer los grupos según el orden de proyección de los vídeos sólo se consideró la franja de edad a la que pertenecían los

sujetos, con el fin de que dentro de la misma hubiese un número de personas similar en cada grupo.

Se utilizaron dos órdenes de escucha distintos:

- Orden 1: P1-RM-P2-L2-RF-L1
- Orden 2: P2-RM-P1-L1-RF-L2

2.2.2. Material

2.2.2.1. Interpretaciones

Las cuatro interpretaciones de P y L (P1, P2, L1 y L2) son el objeto de estudio del trabajo principal de la presente investigación y las otras dos interpretaciones (RM y RF) se utilizaron como relleno para intercalar entre las interpretaciones que centraban la investigación. En el caso de los dos primeros intérpretes, una de las interpretaciones era de mayor calidad que la otra (vid. ap. 2.3.2.1.1. del capítulo 5). Las interpretaciones de relleno se omitieron en el desarrollo del estudio principal con el fin de acortar la duración del experimento (cf. capítulo 5)²⁶. Estas interpretaciones se seleccionaron por sus características vocales, contrapuestas a las de los intérpretes P y L. El intérprete masculino de RM tenía un tono de voz alto y una entonación nada monótona. La intérprete femenina de RF tenía una entonación plana y acento no nativo.

Interpretación	Tiempo
P1	3m32s
P2	3m48s
RM	2m35s
L1	2m18s
L2	2m06s
RF	1m24s

Tabla 5. Interpretaciones utilizadas en el estudio piloto

²⁶ La única diferencia entre ambas propuestas reside en que en el estudio piloto se proyectaron los vídeos de los discursos originales, algo que hemos eliminado en el planteamiento de este proyecto porque queríamos evitar su posible influencia en el proceso de formación de impresiones sobre el intérprete.

Las interpretaciones formaban parte de una misma sesión plenaria del Parlamento Europeo y, pese a que el turno de palabra de estas sesiones es de dos minutos, algunos de los discursos superaron esa duración (vid. tabla 5).

2.2.2.2. Cuestionarios

En este estudio utilizamos cuatro tipos de cuestionarios: expectativas, evaluación, identificación y primeras impresiones (vid. anexo 1). Los dos primeros, en la línea de trabajos empíricos anteriores (Bühler 1986, Kurz 1989, 1993), son idénticos a los que emplearon Collados Aís et al. (2007) en su experimento. El cuestionario de expectativas indagaba sobre la influencia que los sujetos atribuyen, como usuarios, a los distintos defectos²⁷ en los parámetros en la calidad de la interpretación. El cuestionario de evaluación se distribuyó el objetivo de que valorasen en el caso concreto de la interpretación que acababan de escuchar los parámetros lingüísticos y extralingüísticos que se habían venido analizando en las distintas investigaciones de calidad (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003).

Ambos cuestionarios recogían once parámetros de calidad: acento, agradabilidad de la voz, fluidez, cohesión lógica, transmisión correcta, transmisión completa, terminología, estilo, entonación, dicción y gramaticalidad. El cuestionario de evaluación contemplaba también la valoración global de la interpretación, así como la impresión de profesionalidad y la impresión de fiabilidad que les había sugerido el intérprete. De igual manera, añadimos una pregunta final en la que se pretendía comprobar si los usuarios habían comprendido o no la interpretación y, en caso de no haberlo hecho, debían exponer las razones.

El tercer cuestionario –identificación–, que se distribuyó al finalizar la sesión de visionado, sondeaba, con preguntas abiertas y cerradas, la opinión de los usuarios sobre la calidad general de las interpretaciones que habían escuchado, trataba de comprobar si los usuarios habían reconocido las interpretaciones de un mismo

²⁷ Hemos comentado ya en el capítulo 2 que los trabajos de Collados Aís (1998), Pradas Macías (2003) y Collados Aís et al. (2007) utilizaron una formulación negativa de los parámetros para sondear las expectativas de los sujetos.

intérprete e indagaba en la experiencia del sujeto como usuario de interpretación y su grado de satisfacción con este servicio. En el cuarto cuestionario –primeras impresiones– se les preguntaba acerca de la influencia que atribuían a las primeras impresiones sobre la valoración final de la interpretación, así como qué factores creían que las determinaban y el grado de incidencia de éstas en la valoración que acababan de realizar.

Por tanto, cada cuestionario perseguía una finalidad distinta. El de expectativas trataba de determinar la importancia que atribuían los usuarios, a priori, a los distintos parámetros de calidad. El cuestionario de evaluación pretendía comprobar si los defectos en algún parámetro influían en la calificación del resto de criterios y si la primera impresión que se habían creado sobre el intérprete afectaba a la valoración. El cuestionario de identificación tenía dos objetivos: 1) constatar cuáles eran los factores que tenían una mayor incidencia en la evaluación de la calidad, y 2) determinar si los usuarios habían reconocido las interpretaciones de un mismo intérprete. Por último, el cuestionario sobre primeras impresiones trataba de sondear la opinión de los sujetos acerca de su influencia y averiguar cuáles eran los factores que las conformaban en el caso concreto de la población encuestada.

2.2.3. Sujetos

En el estudio participaron 28 sujetos, divididos en tres franjas de edad: menos de 30 años, entre 30 y 45 años, y entre 46 y 60 años, siendo el grupo más numeroso el que se situó en el primer intervalo. En lo que se refiere a la proporción general de hombres y mujeres, había un mayor número de mujeres (17) que de hombres (11). Por edades, observamos que el único grupo equilibrado era el tercero, entre 46 y 60 años (3 hombres y 3 mujeres); siendo el grupo de 30 a 45 años el que presentaba una desproporción mayor entre sexos (1 hombre y 3 mujeres). De los 18 sujetos menores de 30 años, 7 eran hombres y 11, mujeres.

Todos ellos habían terminado sus estudios universitarios y habían sido usuarios de interpretación en alguna ocasión. El perfil profesional era muy variado. Más de la mitad de la población estudiada era especialista en Física y Química (15). Pero

había también profesionales otras disciplinas como Arquitectura (4), Matemáticas (2), Filología Gallega (1), Bellas Artes (1), Restauración (1), Enfermería (2), Nutrición y dietética (1) y Medicina (1).

Casi la totalidad de la muestra (96,40%) estaba compuesta por usuarios poco frecuentes de este tipo de servicio y se mostraron entre medianamente satisfechos y bastante satisfechos con su experiencia anterior.

Los sujetos se dividieron, de manera aleatoria conforme se realizaban las sesiones, en dos grupos en función del orden de escucha de las interpretaciones. Pese a que tratamos de realizar una distribución compensada, el hecho de que, después de haber realizado tres sesiones, en la cuarta reuniéramos a 14 sujetos desequilibró la disposición establecida, por lo que el primer grupo (orden 1) estaba compuesto por 10 sujetos y el segundo (orden 2), por 18 sujetos.

2.3. Resultados

2.3.1. Expectativas

Los resultados del cuestionario de expectativas fueron similares a los de trabajos anteriores (cf. capítulo 2). Los parámetros relacionados con el contenido (cohesión lógica, transmisión correcta, transmisión completa) se situaron en los primeros puestos de la clasificación y los criterios no verbales como voz, entonación y acento quedaron relegados a los últimos puestos en las preferencias de los sujetos (vid. tabla 6). El parámetro formal que recibió la puntuación más alta fue dicción, que ocupó el tercer lugar.

La mayor desviación típica se produjo en dos de los parámetros menos puntuados: acento y voz. Por el contrario, el criterio que presenta la menor desviación típica se corresponde al criterio que encabeza la clasificación: cohesión lógica.

Parámetro	Media	Desv. típica
cohesión lógica	4,44	0,58
transmisión correcta	4,36	0,87
dicción	3,86	0,85
transmisión completa	3,79	0,96
fluidez	3,75	0,89
terminología	3,57	0,63
estilo	3,29	0,85
gramaticalidad	3,29	0,98
voz	3,11	1,03
entonación	3,07	0,94
acento	2,00	1,05

Tabla 6. Resultados de expectativas del estudio piloto

2.3.2. Evaluación

En general, entre las medias de todas las interpretaciones, la que obtuvo la mejor valoración global fue L2 (4,25), seguida por L1 (3,89) y RF (3,82). Las interpretaciones P1 (3,32), P2 (3,11) y RM (2,86) recibieron las calificaciones más bajas. Sin embargo, si revisamos las medias en función del orden de visionado, se producen variaciones. Tras L2, que es la mejor valorada en cualquier posición, se sitúan L1 en cuarta posición y RF. La interpretación P1 en tercer lugar supera ligeramente a L1 cuando cierra la sesión. Asimismo, P2, sea cual sea el orden de escucha, obtiene mayor puntuación que P1 cuando inicia la sesión y que RM.

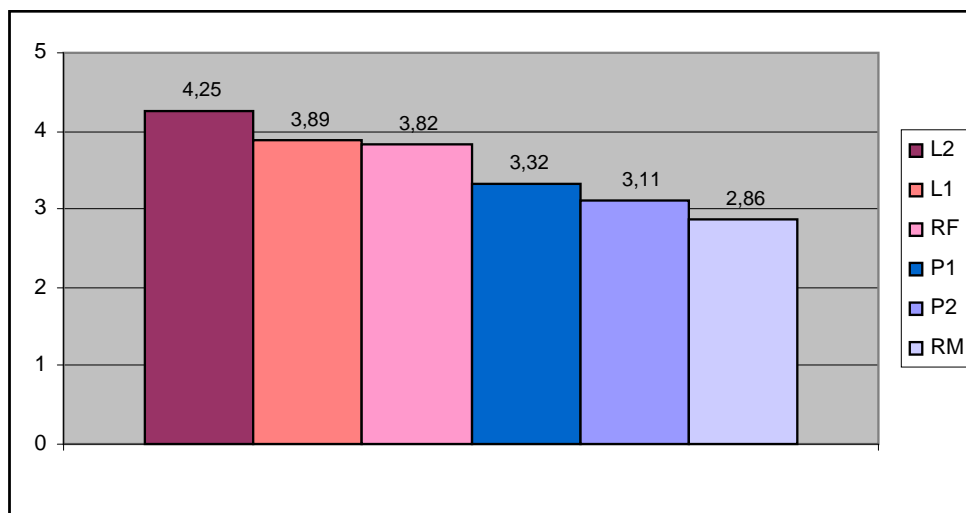


Gráfico 1. Valoración global obtenida por las interpretaciones

Basándonos en el objetivo del presente estudio, nos centraremos en los resultados obtenidos por las interpretaciones del mismo intérprete en función del orden de visionado. L2 obtiene la mejor puntuación, independientemente del lugar que ocupe en la secuencia, No obstante, su media es ligeramente mayor cuando se escucha después de L1. Por el contrario, L1 recibe una calificación más alta cuando antecede en el orden de escucha a L2. De igual forma, P1 mejora su puntuación si se escucha después de P2. Esta última interpretación recibe puntuaciones prácticamente iguales en ambas posiciones.

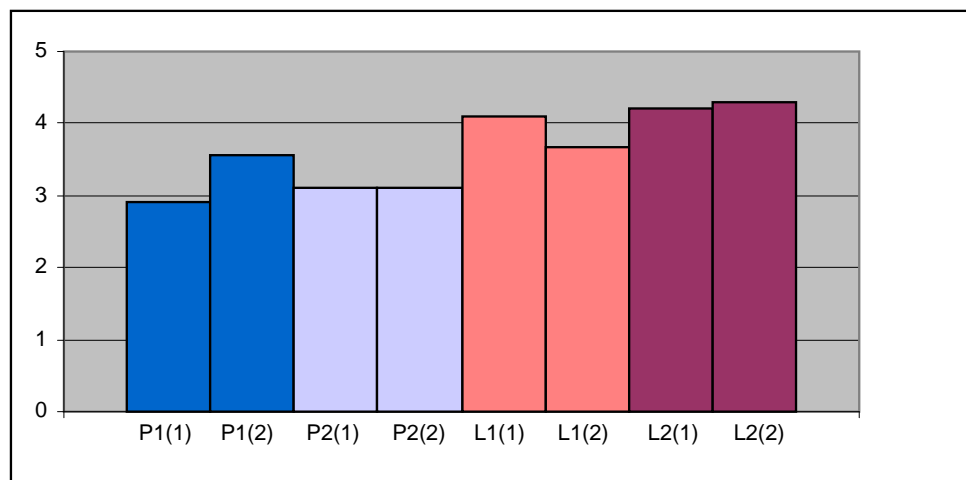


Gráfico 2. Valoración global obtenida por las interpretaciones en función de la posición en la secuencia

Observamos que las interpretaciones de mayor calidad (P2 y L2) obtuvieron medias similares en ambas posiciones. Sin embargo, en el caso de las otras dos

interpretaciones, se puso de manifiesto una variación notable con la modificación de la secuencia. En el caso de P1, el desplazamiento en la secuencia parecía repercutir positivamente en la evaluación, mientras que, en el caso de L1, dicho cambio parece afectarle de manera negativa.

En cuanto a la comprensión de las interpretaciones, en términos generales, los encuestados afirmaron haber entendido el mensaje de todos los discursos. L2 logró los mayores niveles de comprensión (96,40%), mientras que P1 obtuvo el menor porcentaje (64,30%). No obstante, cabe señalar que, si analizamos los datos obtenidos en esta pregunta en función del orden de proyección de los discursos, comprobamos que el porcentaje de sujetos que no entendió el mensaje de P1 cuando este se situó en primera posición superó al porcentaje del que sí lo comprendió. Fue el único caso en el que se produjo esta circunstancia y podría deberse al tamaño tan pequeño del grupo de sujetos que visionó esa secuencia (10).

Entre las razones que esgrimen los usuarios para justificar la falta de comprensión del mensaje se encontraban la falta de cohesión del discurso, la terminología y la temática del discurso, la monotonía, la entonación inadecuada, la falta de fluidez y de expresividad del intérprete, la dicción defectuosa, la velocidad de elocución y el acento del intérprete.

2.3.3. Identificación y primeras impresiones

En relación con la identificación de los intérpretes, una mayor proporción de sujetos reconoció a la intérprete femenina en su segunda intervención: más de la mitad de la muestra (53,6%) identificó a la intérprete L, mientras que un 32,1% lo hizo en el caso del intérprete P.

En lo que respecta a las primeras impresiones, más de un 80% de la muestra les asignó un elevado grado de influencia en la evaluación de la calidad de la interpretación, en concreto un 53,6% le atribuyó mucha influencia y un 28,6%, bastante influencia. Ningún sujeto de la muestra negó dicha influencia. En este sentido, algunos de los encuestados señalaron que la voz y la entonación de un intérprete determinan su atención durante la escucha.

Entre los factores que, según estos sujetos, conformarían esas primeras impresiones, la voz, la entonación y la fluidez fueron los parámetros mencionados con mayor frecuencia. Más del 64% de la muestra citó la voz como uno de los elementos más importantes en la formación de las primeras impresiones, haciendo referencia al tono, la “melodiosidad” o la “calidez”. Tras ésta se situó la entonación, a la que hicieron alusión la mitad de los sujetos, y la fluidez, mencionada por casi un 43% de la población encuestada. En menor medida, apuntaron a parámetros como la coherencia y la cohesión, la dicción, la claridad de la expresión, la gramaticalidad o el acento. También señalaron aspectos tales como la seguridad, la naturalidad, la expresividad, la terminología, la experiencia, los errores, el ritmo o el grado de mimesis con el orador.

De estos elementos, los más importantes a la hora de crearse una primera impresión eran, en opinión de los sujetos, la entonación, la fluidez, la voz y la dicción. En menor medida, sugirieron factores como la seguridad del intérprete, su expresividad, la claridad de su expresión, el acento, la cohesión y la gramaticalidad.

Por último, más del 82% de los sujetos afirmaron haberse formado una primera impresión sobre los intérpretes, y más del 71% admitió que esa primera impresión había influido en la evaluación que había realizado.

2.4. Discusión

2.4.1. Expectativas

De los datos obtenidos en el cuestionario de expectativas, nos llamaron la atención, sobre todo, dos: 1) la importancia asignada al parámetro dicción, y 2) una mayor relevancia del parámetro voz que, en este estudio, antecede al de entonación. Si comparamos estos resultados con los cuatro bloques de criterios propuestos por Collados Aís et al. (2007), observamos que la dicción suele ocupar posiciones en la parte media de la tabla, conformando el bloque 3 con estilo y gramaticalidad. Sin embargo, en nuestros resultados se situó en el tercer puesto de la clasificación, convirtiéndose en el primer criterio formal en orden de importancia. Este resultado

coincidiría, en cierto modo, con el obtenido en el estudio de expectativas de Ng (1992), en el que los usuarios manifestaban la importancia de la pronunciación como aspecto que define la naturalidad. Cabe recordar que, en el estudio de expectativas de Pradas Macías (2003), los intérpretes también situaban este parámetro en el tercer lugar en orden de importancia (vid. tabla 1 en el capítulo 2). Aunque esto también podría tener su explicación en que las medias resultantes de este estudio eran bastante similares para la mayoría de los criterios, ya que tan sólo los dos parámetros que encabezaban la clasificación superaban el 4 y sólo uno, el que cierra la lista, era inferior a 3. Por su parte, en el bloque 4, el parámetro voz (3,11) se situó por delante del de entonación (3,07), si bien es cierto que la diferencia de puntuación entre ambos era prácticamente insignificante.

Se repitieron, por tanto, los resultados de estudios de expectativas anteriores en los que los parámetros relacionados con el contenido eran prioritarios para los usuarios (Bühler 1986, Kurz 1989,1993, Ng 1992, Kopczyński 1994, Kurz & Pöchhacker 1995, Moser 1995, entre otros). Sin embargo, cabe destacar la influencia que concedieron los sujetos participantes en el experimento a los parámetros formales: dicción se situó en el tercer puesto y fluidez, en el quinto, anteponiéndose a terminología.

2.4.2. Evaluación

Independientemente de la secuencia, las medias generales de la valoración global revelaron que los usuarios valoraron mejor las interpretaciones femeninas (L2, L1 y RF) que las masculinas (P1, P2 y RM). Sin embargo, si consideramos el orden de escucha, se produjeron variaciones. Observamos fluctuaciones importantes en algunas interpretaciones en función del lugar que habían ocupado en la secuencia. En el caso de L1, existía una diferencia de 0,61 entre sus valoraciones globales y en el caso de P1 esa diferencia era de 0,64. La valoración global de las interpretaciones P2 (0,01) y L2 (0,06) apenas variaba. Además, todas las interpretaciones, salvo L1, parecieron beneficiarse del desplazamiento en el orden de escucha. Esto podría explicarse por la comparación que realizan los usuarios con las otras interpretaciones del estudio (Collados Aís 2008).

En términos de comprensión del mensaje de la interpretación, debemos comentar que los sujetos parecieron entender mejor las interpretaciones femeninas que las masculinas. Esto podría justificar también su mejor valoración. Sólo se presentó un caso en el que la proporción de sujetos que afirmó no haber comprendido el discurso era mayor que la de aquéllos que sí lo habían hecho: cuando P1 ocupó la primera posición. La causa de esto podría encontrarse en el tamaño reducido del grupo (10 sujetos), pero también en que, al ser la interpretación que iniciaba la sesión, los sujetos podrían estar un tanto desprevenidos, bien porque desconocían la temática del discurso y el contexto en el que se había producido, bien porque no se habían habituado todavía al funcionamiento del propio experimento.

Nos parece oportuno hacer referencia a la valoración que otorgó cada grupo de usuarios, independientemente de la posición, a las interpretaciones de un mismo intérprete puesto que podrían revelar datos pertinentes al objeto de la presente investigación. Comprobamos que las calificaciones de los elementos no verbales de un mismo intérprete eran muy similares en ambos grupos. Esto podría apoyar nuestra hipótesis de que las primeras impresiones que se conforman sobre un intérprete determinan las valoraciones posteriores de sus actuaciones, porque, como hemos visto en la presentación de los resultados, eran estos aspectos los que ejercían un mayor grado de influencia en la formación de las primeras impresiones. No obstante, debemos señalar que se produjeron diferencias notables entre las valoraciones de otros parámetros relacionados con el contenido y con otros aspectos del discurso. Estas fluctuaciones podrían estar causadas por la calidad objetiva de las interpretaciones, pero no deberíamos descartar otros motivos. Además, los resultados obtenidos sugerían que la interpretación que inicia la sesión tiene un factor en contra a la hora de recibir las valoraciones.

2.4.3. Identificación y primeras impresiones

En relación con la identificación de los intérpretes, una mayor proporción de sujetos identificó a la intérprete femenina que al intérprete masculino en su segunda intervención. Esto podría deberse a dos motivos: 1) la intérprete L posee una voz

que ha llamado la atención de los sujetos, como se reflejó en los resultados de evaluación y como comentaron los propios usuarios durante la realización del experimento, y 2) el hecho de que el intérprete P haya sido el encargado de iniciar todas las sesiones redujo las posibilidades de ser reconocido porque los sujetos aún no se habían introducido en la dinámica del experimento. Este índice de reconocimiento de los intérpretes limitaba los resultados de nuestro estudio, puesto que las primeras impresiones sólo podrían relacionarse para ambas interpretaciones en los resultados de aquellos sujetos que hubiesen reconocido a los intérpretes. Sin embargo, tal y como apuntaron algunos de los sujetos que participaron en el estudio, esas impresiones pueden influir dentro de una misma intervención, tanto en el grado de atención del usuario como en el grado de tolerancia ante determinadas deficiencias de la interpretación.

En el cuestionario sobre primeras impresiones, los resultados parecían confirmar su influencia en la evaluación de la calidad. La totalidad de la muestra admitió una incidencia notable de las impresiones en la valoración de una interpretación. Cabe destacar que ningún sujeto negó dicha influencia. Además, nos llamaron la atención algunos comentarios de los sujetos en los que hicieron referencia a distintos aspectos del efecto de esas primeras impresiones, relacionándolas con la objetividad de la evaluación, con la duración del discurso y, en la línea de nuestra hipótesis, con la opinión sobre la calidad de la interpretación.

Entre los factores que señalaron con mayor frecuencia como responsables de las primeras impresiones, se encontraban la voz, la entonación y la fluidez. En menor medida, se apuntaron otros parámetros, tanto formales como de contenido. También se mencionaron otro tipo de aspectos: seguridad, naturalidad, expresividad, experiencia, errores o grado de mimesis con el orador. Nos pareció llamativo que la mayor parte de estos elementos fuesen formales. De nuevo, estos resultados se contraponen, en cierta medida, al orden de preferencias que se había desprendido de los resultados del cuestionario de expectativas (vid. ap. 2.3.1.). Sólo dicción y fluidez obtuvieron un lugar destacado en esos resultados. De estos criterios, los encuestados señalaron la entonación, la fluidez, la voz y la dicción como

fundamentales en la formación de esas primeras impresiones. Por tanto, los parámetros no verbales se revelaban como determinantes de las primeras impresiones y, previsiblemente, de la evaluación de la calidad.

Por último, una elevada proporción de la población encuestada (82,14%) admitió haberse creado una primera impresión sobre los intérpretes y la mayor parte (80%) reconoció su incidencia en la evaluación que había realizado, lo que corroboraría nuestra hipótesis de partida de que las inferencias que los usuarios realizan sobre un intérprete podrían afectar a la valoración que realizan de su trabajo.

2.5. Conclusiones

2.5.1. Conclusiones generales

Los resultados revelaron que el orden de presentación de las interpretaciones afectaba a la evaluación que de ellas realizaban los sujetos y desvelaron, además, un posible efecto negativo del primer lugar en la secuencia de escucha. Asimismo, una elevada proporción de la muestra admitió haberse formado una primera impresión sobre los intérpretes que había escuchado y que ésta había influido en las valoraciones que había realizado. Esto parecería confirmar la activación automática de la formación de impresiones (Brewer 1988) y el hecho de que, pese a disponer de un acceso limitado a la información sobre el intérprete y la interpretación, el usuario tiende a realizar un juicio evaluativo (Wood 1993) durante la escucha. En cuanto a los aspectos que determinaron estas impresiones, señalaron, fundamentalmente, elementos no verbales. Por tanto, el atractivo vocal podría desempeñar un papel fundamental en la evaluación de la calidad, como ya se ha constatado en los trabajos de otras disciplinas (cf. capítulo 1). Esta nueva perspectiva del mecanismo de evaluación que nos ofreció el estudio parecía sugerir la necesidad de que dichos elementos alcanzasen un nivel mínimo de calidad para captar la atención de los sujetos y, así, poder valorar otros aspectos de la interpretación simultánea (Collados Aís 2009).

Cabe destacar la importancia de los aspectos no verbales en la formación de impresiones en el ámbito de la interpretación, ya que se contrapone al orden de

preferencias que los usuarios suelen manifestar en los estudios de expectativas, donde estos parámetros normalmente quedan relegados a los últimos puestos de la clasificación (cf. capítulo 2). No obstante, debemos recordar que estos sujetos habían valorado con anterioridad varias interpretaciones, lo que podría haber afectado a sus respuestas, puesto que durante la realización de esa tarea podrían haberse percatado de la importancia de determinados parámetros en los que no hubiesen pensado de no haber estado expuestos a una interpretación. También debemos tener en cuenta que los elementos citados como responsables de la formación de impresiones son aquellos a los que el usuario tiene un fácil acceso, algo que se ha indicado ya en el estudio de la formación de impresiones (p.ej. Gonzalez 2000) y que sugería Bühler (1986) al afirmar que el sujeto podría fundamentar su valoración de la interpretación en parámetros tales como agradabilidad de la voz, la entonación o el acento, a los que tiene acceso directo y sí puede evaluar.

Por tanto, los datos obtenidos en este estudio piloto parecen revelar cierta incidencia de las primeras impresiones en la evaluación que los usuarios realizan de una interpretación, o al menos así lo admitieron los sujetos que participaron en él. Además, este primer análisis exploratorio nos permitió extraer algunas conclusiones metodológicas que expondremos a continuación.

2.5.2. Conclusiones metodológicas

La realización de este estudio piloto nos sirvió, fundamentalmente, para testar la propuesta experimental y los instrumentos de medida, de forma que pudiésemos extraer conclusiones metodológicas sobre el diseño de la investigación. En primer lugar, fuimos conscientes de que era necesario restringir el número de interpretaciones del estudio a las cuatro de los intérpretes P y L, y aumentar el tamaño de la muestra de forma que pudiésemos realizar el experimento con cuatro variaciones en el orden de escucha para que todas las interpretaciones ocupasen en algún momento la primera posición en la secuencia. Eso nos permitiría comprobar también la repercusión de ese lugar en la evaluación que realizan los sujetos.

Por otra parte, era conveniente reducir el número de cuestionarios, puesto que si no resulta una tarea fácil conseguir sujetos dispuestos a participar en el experimento, la obligación de cumplimentar nueve cuestionarios durante la sesión hace que éstos sean aún más “costosos” desde el punto de vista investigador. Por eso, decidimos emprender otros estudios preliminares que nos permitiesen refinar el diseño de los instrumentos de medida. Así, resolvimos iniciar un estudio vertical de contextualización de las primeras impresiones en el ámbito de la interpretación (vid. ap. 3) para confirmar los resultados sobre los elementos responsables de las mismas señalados por los usuarios que participaron en este estudio piloto. De igual forma, optamos por utilizar un nuevo enfoque metodológico que nos permitiese ahondar en el estudio sobre el tema y recurrimos a la organización de grupos de discusión para concretar y disminuir tanto el número de preguntas como de cuestionarios, de forma que pudiésemos determinar con mayor precisión la relación entre las impresiones y la evaluación.

3. Estudio de contextualización

3.1. Objetivo e hipótesis

El objetivo de este trabajo consistía en determinar, a partir de los resultados del estudio anterior, los elementos que fundamentan la formación de impresiones en el ámbito de la interpretación simultánea.

Nuestra hipótesis de partida se basaba en la existencia de unos criterios específicos responsables, en mayor o menor medida, de estos juicios, que se corresponderían, fundamentalmente con los aspectos no verbales de la interpretación.

3.2. Metodología

Este estudio de contextualización se acomete dentro de un proyecto más amplio llevado a cabo por el grupo ECIS a través de una macroencuesta dirigida a usuarios especializados que pretendía profundizar en la conceptualización que realizaban de los distintos parámetros de calidad en función de sus intraparámetros, así como de otras funciones y factores de la interpretación. Siguiendo la línea iniciada por

Pradas Macías (2003), nuestra intención era efectuar un análisis vertical de las primeras impresiones a través de un cuestionario en el que los usuarios debían determinar la importancia que otorgaban a los distintos parámetros que las conformarían en el contexto de la interpretación.

Para ello, dentro de esa macroencuesta para la que se elaboraron once cuestionarios –uno por parámetro–, en los que se indagaba sobre aspectos específicos de cada uno de ellos (posibles intraparámetros), se incluyó una pregunta acerca de los factores que influían en la formación de primeras impresiones sobre un intérprete de simultánea, con la intención de constatar si los aspectos que habían mencionado los sujetos del estudio piloto en el cuestionario sobre primeras impresiones (vid. ap. 2.3.3.) coincidían con las opiniones manifestadas por estos nuevos participantes en el estudio de contextualización.

3.2.1. Método

A partir de los resultados obtenidos en el cuestionario de primeras impresiones del estudio piloto, elaboramos la pregunta que se incluiría en los once cuestionarios de la macroencuesta del grupo ECIS. Partiendo de los factores responsables de la formación de las primeras impresiones mencionados en el trabajo que hemos expuesto en el apartado anterior, los sujetos debían valorar la importancia que atribuían a estos criterios en el marco de una interpretación simultánea.

Estos cuestionarios se repartieron entre usuarios especializados en cinco áreas del conocimiento relacionadas con el Derecho de la Universidad de Jaén (vid. ap. 3.2.3.), siguiendo una metodología observacional: los sujetos debían valorar la importancia de los elementos propuestos basándose en su propia experiencia con la interpretación simultánea, sin experimento alguno de por medio o un material en el que apoyar sus decisiones.

El estudio se llevó a cabo en varias sesiones durante las cuales parte de las investigadoras de ECIS se desplazaron a la Universidad de Jaén para entrevistarse con los sujetos y facilitarles los cuestionarios elaborados para tal fin. Tras una breve presentación en la que se les realizaba la invitación a participar en el estudio, en

caso de aceptación, se administraba el cuestionario (vid. ap. 3.2.3.) y se esperaba a que el sujeto terminase de responder a las preguntas para recogerlo directamente. El tiempo de duración de la encuesta varió en función del usuario, pero no superó en ningún caso los 15 minutos.

3.2.2. Material

Los cuestionarios diseñados para el estudio de contextualización del grupo ECIS incluían siete preguntas concretas acerca del parámetro de estudio, una pregunta sobre la función del intérprete, una pregunta relacionada con las primeras impresiones y una última pregunta relativa a otras cuestiones que el usuario creyese que podían afectar a la calidad de la interpretación simultánea. Para indagar sobre las primeras impresiones, se recurrió a una pregunta cerrada en la que los usuarios debían valorar, en una escala de 1 (nada influyente) a 5 (totalmente influyente), la importancia de distintos factores que podían intervenir en la formación de primeras impresiones sobre un intérprete de simultánea. Como ya hemos comentado, para la selección de estos factores, recurrimos a los resultados del cuestionario sobre primeras impresiones del estudio piloto (vid. ap. 2.3.3.) y seleccionamos aquéllos a los que los sujetos habían atribuido mayor relevancia: voz, entonación, fluidez, pronunciación, terminología, transmisión de seguridad, expresividad, claridad de la exposición, naturalidad de la expresión y errores en la interpretación (vid. anexo 2). Asimismo, ofrecimos la posibilidad de que el usuario añadiese cualquier otro criterio que considerase importante en la formación de primeras impresiones.

3.2.3. Sujetos

En total, participaron 160 sujetos, todos ellos profesores de áreas relacionadas con el Derecho en la Universidad de Jaén, entre los que había un mayor número de hombres (93) que de mujeres (67). Por edades, el grupo más numeroso (66,2%) se situó en la franja de entre 30 y 45 años. En lo que se refiere a la frecuencia como usuarios de interpretación simultánea, un 61,2% eran usuarios poco frecuentes, mientras que un 34,4% señaló que había utilizado este servicio con una frecuencia media y un 4,4%, con una frecuencia alta. Dicha experiencia la habían adquirido a

través de congresos internacionales (16,2%), medios de comunicación (18,8%), conferencias (1,2%) o una combinación de los tres tipos de eventos (61,9%).

3.3. Resultados

Las medias resultantes reflejaron que los sujetos situaron la claridad de la exposición (4,32) en el primer lugar en orden de importancia en la formación de las primeras impresiones, seguida muy de cerca por la fluidez (4,27). Tras estos aspectos, se colocaron terminología (3,92), pronunciación (3,84) y transmisión de seguridad (3,82). Cerraron la tabla los criterios expresividad (3,4) y voz (3,28), con unas medias notablemente más bajas que el criterio que les precede: entonación (3,68).

Los sujetos podían señalar y valorar la importancia de cuantos factores creyesen oportunos, así que si observamos la frecuencia con la que aludieron a cada parámetro, constatamos que todos los aspectos propuestos fueron valorados por una proporción elevada de sujetos -entre el 93,13% y el 98,75% del total de la muestra-, obteniendo las frecuencias más altas fluidez (158 sujetos) y claridad de la exposición (157 sujetos). En este caso, se invirtió el orden de los resultados obtenidos por las medias. Entre los parámetros que obtuvieron una frecuencia menor se encontraban de nuevo voz y expresividad, a los que se añadió errores de la interpretación, todos ellos mencionados por el mismo número de sujetos: 149. Ningún participante propuso algún otro aspecto que pudiese influir en la formación de las primeras impresiones en este contexto.

En cuanto a la desviación típica, voz (1,19) y transmisión de seguridad (1,17) recibieron los valores más altos, mientras que claridad de la exposición (0,75), fluidez (0,88) y terminología (0,92) son los únicos criterios que no superaron el punto.

Elementos	N	Media	Dev.
voz	149	3,28	1,19
entonación	151	3,68	1,03
fluidez	158	4,27	0,88
pronunciación	153	3,84	1,02
terminología	154	3,92	0,92
expresividad	149	3,40	1,12
seguridad	156	3,82	1,17
claridad	157	4,32	0,75
naturalidad	155	3,74	1,01
errores	149	3,73	1,15

Tabla 7. Resultados del estudio de contextualización

3.4. Discusión

De los resultados obtenidos, se desprende que los sujetos que tomaron parte en este estudio consideraban que todos los factores presentados desempeñaban un papel importante en la formación de primeras impresiones sobre un intérprete de simultánea. Las medias más altas –fluidez y claridad de la exposición- se correspondieron con los criterios que seleccionaron mayor número de sujetos. De igual forma, aquellos que tienen las medias más bajas –voz y expresividad- fueron los que señalaron un menor número de participantes en el estudio, aunque con un porcentaje considerable: 93,13%. Además, cabe destacar que claridad de la exposición no recibió en ningún caso la puntuación mínima (1). Parece, por tanto, que los aspectos más relevantes de las primeras impresiones están relacionados con el parámetro fluidez. Pradas Macías (2007) ya observó la relación que establecían los usuarios entre fluidez, claridad de la exposición y transmisión de seguridad. Esta última se situó en el quinto puesto en el orden de importancia establecido por los participantes en este estudio de contextualización.

La menor desviación típica se correspondió con aquellos aspectos que recibieron mayor puntuación, lo que indicaría cierta unanimidad entre los sujetos a la hora de valorar su relevancia. Por el contrario, entre los elementos que alcanzaron los mayores valores de desviación típica, se encontraban los que obtuvieron las medias más bajas. En concreto, el parámetro voz, que se situó en el último puesto de la tabla, fue el que alcanzó la desviación típica más alta. Esto sugeriría una mayor divergencia de opiniones en torno a la importancia de este criterio.

Resulta sorprendente el hecho de que un parámetro relacionado con el contenido – terminología- fuese el tercero mejor puntuado. Es posible que los sujetos de este estudio desarrollasen un mecanismo similar a la hora de tomar las decisiones sobre la importancia relativa de los distintos factores en la formación de primeras impresiones al que utilizaron los usuarios de estudios de expectativas anteriores (Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Ng 1992, Kopyczyński 1994, Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003, entre otros). Al fin y al cabo, la tarea es similar: han de establecer la relevancia que le atribuyen a los criterios que se le han presentado de una forma un tanto artificial, puesto que no disponen de medio alguno en el que apoyar sus decisiones. No obstante, cabe la posibilidad de que al tratarse de usuarios especializados, tengan una mayor sensibilidad hacia el uso de los términos apropiados durante la interpretación.

3.5. Conclusiones

3.5.1. Conclusiones generales

En este segundo trabajo (EC), se puso de manifiesto la coincidencia entre las opiniones de las muestras de ambos estudios (EP y EC) con respecto a la relevancia de los elementos no verbales en el proceso de formación de impresiones sobre un intérprete de simultánea. Sin embargo, se produjeron ciertas diferencias en lo que al elemento más importante se refiere: los sujetos del estudio piloto atribuyeron más importancia a los elementos relacionados con la voz, mientras que los del estudio de contextualización, a intraparámetros relacionados con la fluidez. Algo que podría tener su explicación en la distribución por género de la muestra (Ng 1992) o podría

estar relacionado también con las distintas metodologías empleadas en esos estudios (experimental y observacional), que podrían afectar a los resultados, puesto que los sujetos del estudio piloto estuvieron expuestos a la interpretación, mientras que los participantes en el estudio de contextualización debían responder al cuestionario de manera sin la posibilidad de recurrir a una experiencia concreta con al interpretación.

Teniendo en cuenta los resultados anteriores, nos sorprendió el hecho de que un parámetro tradicionalmente relacionado con el contenido –terminología– fuese el tercer elemento más importante. Esto sugiere la posibilidad de que la similitud de las tareas que han de realizar en ambos cuestionarios (expectativas y contextualización) puede influir en el mecanismo que emplean a la hora de decidir sobre la importancia relativa de los distintos factores en la formación de impresiones. Aunque esto también podría relacionarse con una mayor sensibilidad de este tipo de sujetos (expertos en Derecho) al uso adecuado de la terminología.

En cualquier caso, estos datos parecen indicar que en una valoración apriorística de la relevancia de los distintos factores, los usuarios podrían tener más presentes aspectos relacionados con la elocución del discurso que con características vocales del intérprete. Sin embargo, una vez que se han expuesto a la interpretación, parecen tomar conciencia de la relevancia de otros aspectos no verbales tales como la voz y la entonación a la hora de valorar a un intérprete y su actuación. Por tanto, este análisis permitió constatar la diferencia de los mecanismos que emplean los usuarios a la hora de atribuir la importancia relativa de los parámetros en la formación de impresiones. Esto nos llevó a pensar que sería interesante seguir indagando en esta conceptualización, puesto que los sujetos parecen ser conscientes de la relevancia de algunos parámetros sólo cuando han sido expuestos a una interpretación (vid. ap. 4).

3.5.2. Conclusiones metodológicas

Este estudio de contextualización nos permitió iniciar una investigación vertical sobre las primeras impresiones con la intención de profundizar en su

conceptualización por parte de los usuarios. Pese a algunas diferencias con los resultados del estudio piloto, los datos parecen confirmar la relevancia de los factores no verbales en la formación de las primeras impresiones, siendo la fluidez el elemento al que los participantes de ambos estudios le otorgan una importancia similar. Esta parte observacional puso de manifiesto los diferentes mecanismos que emplean los usuarios a la hora de atribuir la importancia relativa de los parámetros en la formación de las primeras impresiones y, por eso, pensamos que sería interesante seguir indagando en esta conceptualización recurriendo a la técnica de grupos de discusión (vid. ap. 4).

Los resultados sugieren también que el género podría desempeñar un papel más importante en la evaluación y en la formación de primeras impresiones del que se le había atribuido inicialmente; por tanto, nos pareció necesario tener en cuenta este factor en el diseño del estudio principal de la investigación. Por último, la elección del profesorado universitario como población de estudio presentó ciertas ventajas: son sujetos fácilmente accesibles, puesto que la información de contacto es pública, y parecían cooperadores con la investigación, dado el tamaño de la muestra conseguida en el presente trabajo de contextualización.

4. Estudio con grupos de discusión

Collados Aís (2008, 2009) introdujo la técnica de los grupos de discusión en la investigación sobre calidad en interpretación con la intención de abordar el análisis del comportamiento de los usuarios durante el proceso de evaluación. En su opinión, era necesario introducir un enfoque metodológico distinto que ayudase a comprender el proceder de los usuarios a la hora de evaluar una interpretación y que podría explicar el desfase que se produce entre los resultados de los estudios de expectativas y los de evaluación (Collados Aís 2009: 146). Se trata de una técnica estrictamente cualitativa, que se ha revelado especialmente útil en el análisis del comportamiento y de los procesos de toma de decisiones, por lo que se ha utilizado con mucha frecuencia en los estudios de mercado (Valles Martínez 1997: 284). Según este autor, se suele considerar una técnica específica dentro de la categoría

más amplia de entrevista grupal, y de esta forma lo hemos planteado para nuestra investigación (vid. ap. 4.2.).

Tras la realización de los dos estudios anteriores (EP y EC), habíamos observado que se producían ciertas diferencias en la importancia que los sujetos atribuían a los elementos responsables de la formación de impresiones dependiendo de si se les había expuesto o no a una interpretación simultánea. Por eso, nos pareció oportuno organizar dos grupos de discusión que nos permitiesen ahondar en esas diferencias e indagar qué determina, según ellos, una buena interpretación y qué requisitos debe cumplir un buen intérprete.

4.1. Objetivo e hipótesis

El objetivo fundamental consistía en acercarnos a los distintos aspectos que toman parte en el proceso de formación de impresiones en interpretación y su incidencia en la evaluación de la calidad, así como en los elementos o características más importantes de un intérprete con la intención de depurar el diseño de los instrumentos de medida del estudio principal.

Partíamos de la hipótesis de que esto nos permitiría delimitar el mecanismo evaluativo de los sujetos, lo que contribuiría enormemente al diseño de los cuestionarios de la investigación (cf. capítulo 5).

4.2. Metodología

Para llevar a cabo este estudio preliminar (EGD), procedimos a la organización de dos grupos de discusión: primero uno compuesto por usuarios que habían participado en el estudio piloto (vid. ap. 4.3.1.) y después otro compuesto por personal docente e investigador del Departamento de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada (vid. ap. 4.3.2.). El planteamiento de ambos fue similar: se preparó un guión con cuestiones acerca de temas relacionados con la calidad de la interpretación y la formación de impresiones en este contexto (vid. anexo 3), aunque se planteó de manera flexible para dejar espacio al desarrollo del debate con las reacciones e intervenciones de los sujetos.

4.2.1. Método

Se planteó la realización del grupo de discusión en dos partes. Una primera parte, basada en la formación de impresiones en el ámbito de la interpretación simultánea, en la que la investigadora –como moderadora del grupo– planteó una serie de cuestiones para que cada uno de los sujetos expresase su opinión. La segunda parte se centró en la escucha de dos de las interpretaciones del estudio de esta investigación (L1 y P1)²⁸. En primer lugar, escucharon los 15 primeros segundos de la interpretación femenina (L1)²⁹, tras la que la moderadora planteó algunas preguntas a los sujetos, para, a continuación, escuchar la interpretación hasta el final y volver a plantear algunas preguntas. Se repitió el proceso con la interpretación masculina (P1). De esta forma, pretendíamos analizar la formación de impresiones en las interpretaciones concretas que íbamos a utilizar en esta investigación y la influencia de la escucha de las interpretaciones en las respuestas de los sujetos para establecer una comparación entre sus opiniones apriorísticas y las que manifestaban una vez que habían estado expuestos a la interpretación.

La función de la moderadora se limitó, en ambos grupos, al planteamiento de las preguntas y a facilitar las aclaraciones que los sujetos demandaban cuando no entendían alguna cuestión. Sólo en alguna ocasión, con la intención de contrastar opiniones, facilitó información acerca de algún estudio sobre formación de impresiones, cuyos resultados contradecían la opinión de los sujetos.

La duración total varió en función de los sujetos. En el caso de los usuarios fue de una hora y 55 minutos. En el caso de las expertas, se prolongó durante una hora y diez minutos, lo que impidió la realización de la segunda parte. Decidimos no realizar una segunda sesión con este, ya que no se cumplirían las mismas condiciones y podría afectar a la espontaneidad de sus respuestas. Ambos debates se grabaron en audio y posteriormente fueron transcritos por la investigadora.

²⁸ Se utilizaron esas dos interpretaciones porque trataban aspectos más generales sobre la Unión Europea y la política de empleo que las otras dos interpretaciones (L2 y P2).

²⁹ Optamos por este tiempo de exposición ya que buscábamos que los sujetos se formasen una primera impresión sobre los intérpretes y existe evidencia empírica de que éstas están basadas en la información disponible durante los primeros segundos de la interacción (Bar, Neta & Linz 2006: 276).

4.2.2. Material

Se empleó un guión diseñado para un funcionamiento más dinámico del grupo de discusión (vid. anexo 3), que contaba con dos partes. La primera parte abordaba las siguientes cuestiones sobre la calidad de la interpretación y las primeras impresiones:

- Aspectos más importantes de una interpretación: ¿coinciden las preferencias de usuarios e intérpretes?
- Elementos que determinan una valoración positiva y una valoración negativa de la interpretación.
- Importancia de la formación de impresiones en este contexto: elementos responsables, incidencia de factores culturales y estereotipos, efectos en la actitud de los usuarios y en la evaluación.
- Incidencia de las expectativas, de la experiencia previa, del orden de escucha y del tiempo de exposición.
- Elementos que determinan la impresión de fiabilidad y profesionalidad de un intérprete.
- Elementos que determinan una impresión positiva y una impresión negativa sobre un intérprete.

Las preguntas que se plantearon en la segunda parte estaban relacionadas con la escucha de las interpretaciones. En ellas abordamos los siguientes aspectos:

- ¿Se habían formado los sujetos una impresión sobre los intérpretes? De ser así, ¿qué elementos la habían determinado?
- Presencia de elementos irritantes y agradables y su efecto sobre la impresión y la evaluación
- Posibles diferencias en el proceso de formación de impresiones sobre el intérprete en función de su género.

4.2.3. Sujetos

En total, entre los dos grupos de discusión, participaron cinco sujetos: tres personas que ya habían colaborado en el experimento del estudio piloto (vid. ap. 2.4.) y dos

miembros del personal docente e investigador de la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada. Seleccionamos a estos sujetos porque, en el caso de los usuarios, nos garantizábamos que habían tenido cierto contacto con la interpretación simultánea y, en el caso de las expertas, nos parecía interesante contar con su opinión sobre el tema antes de definir el diseño final de la presente investigación. Al tratarse de la primera experiencia de la investigadora en la aplicación de esta técnica, se optó por un tamaño pequeño en la composición de los grupos para facilitar la coordinación del debate.

El grupo de usuarios estaba compuesto por tres sujetos: dos hombres de 32 y 31 años (U1 y U2), y una mujer de 31 años (U3). El primer sujeto era médico de familia y no tenía demasiada experiencia como usuario de interpretación. El segundo sujeto era arquitecto con formación en interpretación de lengua de signos española. La tercera sujeto había estudiado Bellas Artes y había sido usuaria de interpretación con una frecuencia media.

El grupo de expertas estaba formado por dos sujetos: una especialista en calidad de la traducción y traductora (I1) y una traductora e intérprete (I2). Se trataba de dos mujeres mayores de 50 años que han desarrollado su carrera en el ámbito de la Traducción e Interpretación en sus tres vertientes (docencia, investigación y profesión).

4.3. Resultados

4.3.1. Usuarios

El grupo de discusión comenzó con una pregunta sobre los elementos más relevantes en la evaluación de una interpretación simultánea. Al contrario que en otros estudios observacionales apriorísticos, todos los sujetos mencionaron sólo aspectos no verbales: voz, entonación, fluidez y acento. Subrayaron, además, su importancia tanto en la valoración positiva de una interpretación y en la transmisión de seguridad por parte del intérprete, como en la evaluación negativa, apuntando a la monotonía, la voz desagradable, un estado de nerviosismo, los acentos no nativos o regionales y las peculiaridades en la pronunciación como factores especialmente

irritantes. Con respecto a la coincidencia en las preferencias de usuarios e intérpretes, los sujetos insistieron en la subjetividad inherente a todos los individuos, independientemente de si son expertos en el tema o no, aunque sugirieron que el usuario podría fundamentar más su valoración en elementos no verbales y el profesional, en los elementos verbales.

En cuanto a las primeras impresiones, los sujetos reconocieron su importancia en el ámbito de la interpretación. En su opinión, resulta más difícil modificar una buena impresión porque, una vez formada, se tiende a ser más tolerante con los posibles fallos del intérprete. En el caso de una impresión negativa, la posibilidad de cambio dependería del elemento irritante que la cause. Sin embargo, ambas son igual de determinantes: con las primeras se es más indulgente y con las segundas, más estricto. Además, en su opinión, las primeras impresiones son más intensas si la información se recibe sólo por el canal acústico porque la información recibida está limitada. En este sentido, uno de los sujetos (U3) sugirió que, para la formación de impresiones, se recurre a “elementos muy básicos”, y la mayoría de las veces éstas se basan en gustos personales. Otro (U2) afirmó que la primera impresión empieza a formarse a partir del primer minuto, porque esos 60 primeros segundos son los que se le conceden al intérprete para adaptarse a la situación.

Con respecto a los posibles factores que pueden afectar al proceso de formación de impresiones, los sujetos señalaron que las expectativas son fundamentales. En su caso, todos reconocieron tener unas expectativas acerca del trabajo del intérprete, que, de no cumplirse, producirían una impresión negativa sobre ese profesional. Estas expectativas consistían en que el intérprete ha de transmitir el tono del orador, su intención comunicativa y seguir su ritmo. De hecho, subrayaron la importancia del ritmo, ya que si no se adecua al del orador, genera desconfianza. Una vez que constatan que el intérprete está siguiendo “el hilo del discurso”, prestan atención a otros detalles como la agradabilidad de la voz. Otro aspecto que resaltaron en el debate fue la fidelidad: el efecto ha de ser el mismo que el que se produciría si pudiesen entender al orador. Aunque, en opinión de estos sujetos, su capacidad para

identificar posibles fallos es reducida, puesto que sería necesario conocer la lengua original.

En lo que a la influencia del género se refiere, sólo uno de los sujetos (U2) admitió que la manera de formarse las impresiones cambiaba en función del género del intérprete porque sus exigencias eran distintas. Los otros dos sujetos manifestaron que esto no les afectaba, aunque uno (U1) reconoció la posibilidad de que pudiese interferir de manera inconsciente. Este mismo sujeto afirmó que no existían diferencias en sus exigencias en función del género, pero es consciente de que el hecho de escuchar una “voz radiofónica” puede predisponerle para valorar positivamente la interpretación, ya que le sugiere que esa persona está “controlando la situación”.

Asimismo, los sujetos admitieron que los estereotipos influyen siempre en la formación de impresiones. Uno de ellos (U1) les atribuyó una importancia fundamental. Para este sujeto, existe un estereotipo de intérprete para cada persona. El suyo sería “un profesional con temple, que, aunque desconozca el tema, lo disimule, que siga el discurso y que ofrezca la sensación de transmitirlo fielmente, aunque no sea cierto”. Los otros dos sujetos manifestaron no contar con un estereotipo de intérprete. Pero, pese a ello, uno afirmó que espera la máxima neutralidad por parte del intérprete y que éste transmita fielmente el mensaje del orador. Señaló también que la presencia del intérprete debe pasar desapercibida en la situación comunicativa.

Por otra parte, todos coincidieron en confirmar la influencia del orden de escucha en la formación de impresiones y en la evaluación, que, según ellos, se produce por la tendencia generalizada a la comparación. De igual forma, el tiempo de exposición también afectaría a la impresión sobre el intérprete y a la percepción de su trabajo porque, si es largo, puede producir cansancio, aumentar la susceptibilidad y disminuir el nivel de atención, lo que sería negativo de cara a la evaluación.

En lo referente a la valoración del trabajo del intérprete (U1 y U2), dos de los sujetos afirmaron que parten de una concepción positiva del profesional, y sólo si detectan errores o defectos cuestionan esa suposición. En su opinión, la primera

impresión corrobora o desmiente las expectativas. El otro sujeto (U1) manifestó que parte de la neutralidad, y determina su impresión y su valoración en función de la agradabilidad de la voz. En este sentido, uno de ellos (U2) señaló que “el aplomo es lo que compendia todo: elementos verbales y no verbales”. En su opinión, si el intérprete no transmite el mensaje correctamente, pero tiene aplomo, nadie cuestiona su fiabilidad y el usuario se forma la impresión de que es un buen intérprete. Además, la transmisión correcta del contenido no tiene que ver con la impresión que se forma el usuario. Si éste conoce el tema, puede detectar contrasentidos o falta de terminología, pero es necesario conocer el otro idioma para poder valorar la transmisión correcta. Reconocen, por tanto, una merma en su capacidad evaluadora.

Tras la escucha de las interpretaciones, los sujetos afirmaron que ambas tenían un nivel de calidad similar. Sorprendentemente, al sujeto que afirmaba que, en un principio, prefería las voces femeninas (U1) le gustó más la interpretación masculina. Otro de los sujetos (U3) se manifestó especialmente sensible con los fallos de dicción y entonación del intérprete masculino, y todos mostraron cierta irritación por los cambios bruscos de velocidad de la intérprete femenina. El grado de dificultad en la comprensión fue distinto dependiendo del sujeto: uno de ellos afirmó haber comprendido mejor al intérprete masculino (U1), mientras que los otros dos sujetos afirmaron haber tenido que esperar a que avanzase el discurso para entender el mensaje, algo que no les ocurrió con la intérprete femenina. Por último, uno de los sujetos (U2) subrayó que la intérprete femenina debía haber tenido algún tipo de dificultad con el original, que había logrado solventar, lo que le había causado una buena impresión. Cabe destacar que todos los elementos que mencionaron para referirse a una u otra interpretación fueron criterios no verbales: ritmo, voz, dicción, entonación, etc.

4.3.2. Expertas

Como hemos comentado en el capítulo 1, la interpretación simultánea puede ofrecer un contexto único para el estudio de la formación de impresiones porque se trata de una situación comunicativa en la que convergen dos primeras impresiones –la que

se forma el intérprete sobre el orador y la que, a su vez, se crean los usuarios sobre el intérprete–, a las que se uniría la impresión que se forman los usuarios sobre el orador, que estaría condicionada por la actuación del intérprete. Por eso, decidimos iniciar este grupo de discusión con una pregunta a las expertas sobre la influencia de las primeras impresiones en su labor como traductoras e intérpretes. Una de ellas (I1) creía que no afectaban al desarrollo de su trabajo, aunque reconoció la existencia de ciertos elementos que pueden llamar su atención. La otra (I2) subrayó la relevancia del interés por el tema del encargo, ya que determina la motivación y la predisposición frente a la tarea. En todo caso, sería algo que, en su opinión, se produce a un nivel totalmente inconsciente. Ambas coincidieron en señalar la importancia de la forma de presentación de los textos y los discursos, que influiría en la primera impresión y en la valoración. Además, las primeras impresiones dependerían también de las expectativas que se tengan en esa situación y del nivel de comprensión del texto origen.

En opinión de las dos expertas, las primeras impresiones tienen más peso en la interpretación que en la traducción porque se trata de un modo de comunicación oral. Para una de ellas (I1), la comprensión sigue siendo fundamental. La otra (I2) subrayó la importancia de la voz porque es lo primero que registra, antes incluso que el contenido. Además, es imprescindible que el intérprete transmita seguridad, opinión que compartieron ambas. Cabe señalar que una de ellas, al igual que uno de los sujetos del grupo anterior, sugirió que el aplomo es fundamental para la formación de una impresión positiva y, en consecuencia, para una buena valoración de la interpretación.

Como usuarias de interpretación, tienen perfiles distintos: mientras I2 escucha siempre la interpretación –aunque conozca los idiomas de partida– porque tiene la necesidad de entenderlo todo y cree que el intérprete está actuando como mediador en la comunicación; I1 intenta evitarla siempre que sea posible porque le genera desconfianza. La primera disculpa los posibles errores cuando los percibe porque conoce la complejidad de la tarea. Para ella, es fundamental la entonación del intérprete, la transmisión de seguridad y determinación, porque cree que la

impresión de fiabilidad se basa en la autoconfianza que transmite el intérprete. Esa es la razón por la que la segunda prefiere prescindir de este servicio: es consciente de que el intérprete puede engañarla con sus características vocales.

Para ambas la primera impresión es inmediata y muy holística. En el caso de la interpretación simultánea, todo lo que transmite la voz (la calidad de la voz, la seguridad, la presencia, los reflejos del intérprete) es esencial en la formación de la impresión. Una de ellas (I2) aludió a la importancia de la primera frase del intérprete para ganar la confianza del usuario. La otra experta (I1) destacó la importancia que atribuyen a la voz algunos centros de formación de intérpretes como el de Ginebra y manifestó su acuerdo con dicha premisa.

Las expertas coincidieron en resaltar el componente cultural de las voces, que ofrecen información acerca de la nacionalidad de sus dueños, incluso ante la ausencia de un acento no nativo. Esto es debido a que se tienen unas expectativas con respecto a la entonación de cada país y es una de las razones, en su opinión, que justifican la interpretación hacia la lengua materna. Asimismo, el factor cultural es importante en la formación de impresiones, al igual que la situación comunicativa en que se produce la interpretación. En el extranjero, la predisposición para aceptar una entonación distinta a la nativa es mayor, algo que también se produce en la interpretación inversa. Se relativiza porque uno es consciente de que no puede esperar lo mismo.

Ambas investigadoras admitieron tratar de controlar la influencia de la primera impresión en la valoración. En el caso de la interpretación, al conocer la dificultad de la tarea, le conceden una segunda oportunidad al intérprete, aunque el inicio no sea el adecuado. En su opinión, la evaluación no puede depender de la primera impresión. Además, para ellas, la primera impresión es siempre no verbal y, pese a tratar de controlar el efecto de esa primera impresión, I2 reconoció que si el inicio es bueno, suele ser más benevolente con los posibles fallos que pueda cometer el intérprete durante la interpretación, porque si ha generado confianza desde el principio, eso siempre es una ventaja. Eso sí, depende de cuánto desgaste esa

confianza. Por su parte, I1 afirmó que su nivel de tolerancia es menor y que, en cuanto detecta fallos, no tarda mucho en desprenderse de los auriculares.

En opinión de ambas, la entonación monótona determina la valoración negativa de una interpretación porque produce cansancio y aburrimiento, y provoca un descenso en el nivel de atención. En este sentido, la voz se convierte en un modulador de la atención. Pero la entonación también puede afectar positivamente la valoración. En opinión de los sujetos, el intérprete debería tratar de mejorar la entonación del original, si ésta es defectuosa. En lo que respecta a la voz, existen preferencias personales, pero es evidente que también influye en la valoración positiva o negativa de una interpretación.

En cuanto a los elementos que determinan una valoración negativa, I2 señaló su intolerancia con las muletillas y las pausas rellenas. A lo que I1 respondió que es una manera de darse tiempo para poder pensar y decir algo interesante. Sin embargo, para la primera, las pausas rellenas con sonidos podrían afectar negativamente a su valoración, incluso si la interpretación es correcta, comprensible y fluida, puesto que llega a un grado de irritación que afecta a su percepción. Ambas coincidieron en apuntar que todos los elementos –verbales y no verbales– pueden influir positiva o negativamente en la evaluación. I2 resaltó la limitación para valorar el grado de corrección y de completación de la interpretación, y que eso conferiría mayor importancia a los elementos vocales.

Una de las expertas (I2) mostró sus reticencias frente a la forma de valorar la calidad de una interpretación propuesta en la literatura científica³⁰. En su opinión, la valoración es mucho más holística. Asimismo, cuestionó la validez de las escalas porque no reflejan todas las formas posibles de emitir una evaluación. En su caso, resta a partir de lo que considera un nivel aceptable. La otra experta (I1) también expresó sus dudas al respecto porque, en este tipo de estudios, se ofrece una escala estándar, que no tiene por qué coincidir con la que cuenta cada uno para realizar sus valoraciones. Ambas convinieron que resulta más fácil valorar con adjetivos que con números porque los números “actúan como un corsé”, además de que

³⁰ Se refería a la parametrización de la calidad y el uso de escalas (cf. capítulo 2).

incrementan el riesgo de que se produzca una tendencia a situar la evaluación en el centro.

Por otra parte, señalaron que las expectativas determinan las demandas de los usuarios, pero habría que contemplar su subjetividad, ya que pueden variar sustancialmente entre sujetos, lo que dificultaría su estudio y su cuantificación. Se pueden mostrar tendencias y, evidentemente, si se conoce la existencia de los factores que intervienen en el proceso, quizá pueda hacerse algo por controlarlos. Pero, en su opinión, existe un componente cultural que determina las preferencias con respecto a todos esos aspectos.

En lo que respecta a los estereotipos, su papel dependería de las características de los sujetos. Una de ellas (I1) no cuenta con un estereotipo de intérprete de simultánea, pero la otra sí: se basa en sus referentes más cercanos. En principio, sería mujer y tendría una voz dulce y una entonación determinada. Además, está segura de que este estereotipo le influye cuando escucha cualquier interpretación. Si se encuentra con un hombre, espera una voz bonita. En su caso, un intérprete con una voz que no le guste sería un mal punto de partida. Asimismo, existen estereotipos de género y de nacionalidad que afectarían a la percepción de las voces. De hecho, ambas manifestaron ser conscientes de la activación de determinados estereotipos culturales durante la interpretación, pero éstos sólo influirían en la primera impresión, no en la valoración.

Las dos expertas coincidieron con los sujetos del grupo anterior al señalar que el orden de escucha afecta a la formación de impresiones porque siempre se tiende a la comparación y puede afectar también a las expectativas. En su opinión, las experiencias negativas con un intérprete predisponen a experiencias negativas dentro de esa misma categoría. Si se cambia el intérprete, las expectativas pueden cambiar, pero si el intérprete es el mismo, no; aunque no descartaron que se pueda percibir una mejora en el trabajo de ese mismo intérprete.

En cuanto al tiempo de exposición, afirmaron que influye, pero también depende del estado de ánimo, del momento del día y de la experiencia previa. Un tiempo de escucha prolongado requiere mucho esfuerzo e incide en la formación de

impresiones. Al principio, uno muestra más benevolencia, pero, con el paso del tiempo, disminuye el nivel de tolerancia, aunque es algo que también afectaría a los oradores y no sólo al intérprete. En este sentido, una de ellas (I2) aseguró que uno de los retos del intérprete consiste en reducir las disonancias que se producen entre lo que el usuario percibe visualmente y lo que percibe acústicamente porque eso es lo que produce un desgaste en la audiencia.

Por último, I2 afirmó que existen una serie de factores subjetivos que son incontrolables: el cansancio, la experiencia que se ha tenido con la interpretación y todos los factores personales. Su cuantificación es difícilísima. En su opinión, usuarios e intérprete comparten la responsabilidad del éxito de la interpretación al 50%. Por eso, sería importante combinar ambos aspectos en la investigación: “una investigación cuantitativa, en el mejor de los casos, puede detectar alguna tendencia, pero es bueno contar también con algún elemento cualitativo que permita reflexionar sobre la complejidad del tema”.

4.4. Discusión

4.4.1. Usuarios

Cuando se trata de mencionar los elementos más relevantes para la evaluación de una interpretación, los usuarios sólo enumeraron aspectos no verbales tales como voz, entonación, fluidez y acento. Resulta sorprendente ya que la tarea sería similar a la realizada en los estudios de expectativas, en la que los sujetos han de contestar de manera apriorística sin haber estado expuestos a una interpretación. En este caso, en lugar de tratarse de una pregunta cerrada, para no predeterminedar sus respuestas, optamos por no ofrecer un listado de opciones en el que apoyarse ya que buscábamos la espontaneidad en su respuesta. Cabe recordar que todos ellos habían participado en el experimento del estudio piloto y eso podría haber influido en sus respuestas, aunque éste había tenido lugar cinco años antes. Una posible explicación podría ser que, en abstracto, cuando se enfrentan a la pregunta sobre los aspectos que podrían determinar su valoración, los sujetos piensan en la persona (el intérprete) y aquello que le caracteriza, que podría ser la presentación del discurso.

Sin embargo, cuando se les ofrece algo más concreto a través de un cuestionario, podrían centrarse más en la interpretación como producto derivado del discurso y, por ello, prestarían menos atención a la forma y más a todo lo relacionado con la transmisión del mensaje.

Por otra parte, los sujetos insistieron en la subjetividad inherente al proceso evaluativo, que ya había indicado Baigorri Jalón (2000) al afirmar que los usuarios carecen de criterios objetivos para poder efectuar la valoración. No obstante, todos opinaron que incluso la evaluación realizada por los profesionales es subjetiva; la única diferencia residiría en que mientras el intérprete contemplaría los aspectos verbales para emitir su juicio, el usuario se centraría probablemente en elementos no verbales, algo que Bühler (1986) había advertido argumentando que serían los criterios a los que el usuario tendría acceso directo.

Este grupo confirmó la importancia que había atribuido en el estudio piloto a las primeras impresiones en el contexto de la interpretación. Parece que éstas afectarían al nivel de tolerancia con respecto a los fallos del intérprete: si la impresión ha sido positiva, serán más indulgentes, y, por el contrario, si ha sido negativa, se mostrarán más estrictos, aunque dependería del elemento irritante. En opinión de estos sujetos, esas impresiones serían también muy subjetivas porque dependerían de preferencias personales. De igual forma, destacaron la inmediatez del proceso, ya que se formarían durante el primer minuto de la interpretación. Esto coincidiría con lo expresado por Bar, Neta y Linz (2006), quienes afirmaron que las impresiones se basan en la información disponible durante los primeros segundos de la interacción (cf. capítulo 1).

Otro aspecto relevante para esta investigación sería el canal por el que se recibe la información. Los sujetos convinieron que una impresión es más intensa si se reciben sólo estímulos acústicos. Algunos autores ya habían apuntado en esta dirección y sugirieron que las impresiones se formaban principalmente a partir de los elementos sonoros (Zuckerman & Miyake 1993, Soto Sanfiel 2008), siendo más homogéneas las valoraciones de los jueces que sólo reciben información a través de este canal (ibidem).

En lo que a las expectativas se refiere, éstas actuarían como catalizador de las impresiones, ya que, de no cumplirse, producirían una impresión negativa sobre el intérprete. En este sentido, parece que todos contaban con unas expectativas con respecto al trabajo de este profesional e incluso uno de ellos con un estereotipo de intérprete. De hecho, afirmó que sus exigencias varían en función del género del intérprete, lo que podría sugerir que sus expectativas también cambiarían. En la literatura científica se han observado diferencias en la percepción del atractivo vocal de hombres y mujeres y parece que el de estas últimas no dependería de características que puedan analizarse de manera objetiva (Zuckerman & Miyake 1993). Estos autores sugerían también que la percepción del atractivo vocal y las consiguientes inferencias se producen de manera inconsciente, algo que se contradice con la manifestación de este sujeto.

Con respecto al estereotipo de intérprete, parece que la presentación desempeña un rol importante, incluso más que el contenido de la interpretación. Todos los usuarios coincidieron en confirmar la importancia del aplomo, que englobaría tanto aspectos verbales como no verbales. De hecho, garantizaría una buena impresión incluso aunque no transmitiese el sentido del discurso correctamente. Así, en su opinión, los aspectos formales adquieren mayor relevancia ya que todos son conscientes de la merma en su capacidad para valorar la transmisión correcta del sentido (p.ej. Gile 1983, 1995b, 1999, Collados Aís 1998).

Asimismo, los sujetos afirmaron que el orden de escucha es importante debido a la comparación que se establece entre las interpretaciones, por lo que la experiencia y las interpretaciones que inician la secuencia pueden influir en la valoración de las siguientes intervenciones (Collados Aís 2008). De igual manera, el tiempo de exposición determina su nivel de atención y podría afectar a la evaluación. Ambos factores estarían relacionados, ya que el efecto de las primeras interpretaciones también podría extenderse al cansancio y a la susceptibilidad de los sujetos.

Por último, en lo que respecta a las interpretaciones del estudio, los usuarios manifestaron sus opiniones con referencias a elementos no verbales y mostraron su sensibilidad ante determinados irritantes: defectos en la dicción y en la entonación,

y cambios de ritmo. Parece que la percepción de los sujetos se centra primero en este tipo de criterios para pasar después a aspectos verbales. Las deficiencias en las interpretaciones podrían haber afectado al nivel de atención y a la comprensión del mensaje, ya que todos manifestaron cierta dificultad para entender alguna de las interpretaciones. Dos de los sujetos afirmaron que P era menos inteligible que L. El otro sujeto, que había manifestado la diferencia en sus exigencias en función del género del intérprete, comprendió mejor la interpretación masculina, lo que podría indicar que la intérprete femenina no había alcanzado los niveles requeridos.

4.4.2. Expertas

Uno de los aspectos que más nos ha llamado la atención en el debate con las expertas ha sido la importancia que le atribuyeron a la confianza que genera el intérprete en el proceso de la interpretación. Fue una presencia constante en el desarrollo del grupo de discusión. Para ambas, era una condición indispensable tanto para la formación de una buena impresión como para una valoración positiva de la actuación del intérprete. De hecho, determinaría el nivel de tolerancia frente a los fallos del profesional y, en el caso de I1, incluso influiría de manera notable en su perfil como usuaria del servicio.

En lo que respecta a la incidencia de las impresiones en su papel de traductoras e intérpretes, coincidieron en mencionar tres elementos fundamentales: la presentación del texto origen, su inteligibilidad y las expectativas con respecto a esa situación concreta. Esto no difiere mucho de los aspectos mencionados por los usuarios del servicio. Ambas subrayaron que las impresiones serían más importantes en el campo de la interpretación, en el que la voz adquiriría mucha relevancia, ya que es el primer elemento que registra la audiencia, algo que ya había apuntado, entre otros, Bühler (1986). Quizá en el caso de la traducción la primera impresión no se produzca de manera tan rápida como en la interpretación, puesto que el texto centra la valoración del producto y no tanto el profesional responsable del mismo. En cambio, en interpretación, el intérprete está más presente a través de sus características vocales, que influirían en la inferencia realizada por la audiencia.

Las expertas compartieron con los usuarios su opinión acerca de la relevancia del aplomo y la transmisión de seguridad del intérprete, responsable de la impresión de fiabilidad y determinante para una impresión y una valoración positivas. De hecho, la experta en calidad de la traducción era consciente de que las características vocales del intérprete podrían garantizarle una buena percepción, aunque la transmisión del mensaje no fuese correcta, y esa era una de las razones por las que prefería prescindir de la interpretación. Esta opinión se contrapone al estereotipo de intérprete de uno de los usuarios (U1) en el que priorizaba la transmisión de seguridad a la fidelidad de la interpretación. Por tanto, parece que ambos grupos son conscientes del poder que ejercería el atractivo vocal y el aplomo del intérprete en la evaluación, pero, en el caso de las expertas, tratan de controlar dicha incidencia, pese a ser conscientes también de su limitación para valorar determinados parámetros (p.ej. Gile 1983, 1995b) y la irritación que les producen determinados defectos en los parámetros no verbales.

Al igual que los usuarios, las expertas creían que las primeras impresiones son inmediatas. Una de ellas afirmó que podría formarse durante la primera frase de la interpretación, así que reducían el minuto sugerido por uno de los sujetos (U2) a unos cuantos segundos, algo que ya se había comentado en la literatura científica sobre formación de impresiones (p.ej. Bar, Neta & Linz 2006). En cualquier caso, se trataría de un proceso holístico basado siempre en información no verbal. No obstante, habría que contemplar también otros elementos que entrarían en juego en el desarrollo de una impresión, a saber: las expectativas, las preferencias personales y la activación de determinados estereotipos. Así, las expectativas configurarían las demandas de los usuarios, que tampoco escaparían a la subjetividad, por lo que su cuantificación y estudio sería difícil. En lo que respecta a los estereotipos, el factor cultural subyacente a este contexto, sería fundamental y podría afectar a la percepción de las características vocales.

Además, las expertas señalaron que la evaluación es un proceso global, por lo que la propuesta de la literatura científica para evaluar la calidad de la interpretación les resulta un poco artificial. En su opinión, ni los parámetros contemplados ni las

escalas utilizadas se adaptan a la realidad. En este sentido, teniendo en cuenta el control sobre el efecto de la impresión que ambas expertas afirmaron realizar, cabría plantearse si una impresión positiva podría garantizar el éxito de la interpretación, pero quizá no una evaluación positiva de su calidad. Por tanto, nos pareció conveniente tener en cuenta esta manifestación para diseñar los cuestionarios de la presente investigación.

Por último, las expertas relacionaron el orden de escucha no sólo con la comparación entre las interpretaciones, sino también con las expectativas. En su opinión, la experiencia previa con el servicio o durante una jornada de interpretación afectaría a la predisposición de la audiencia y a su nivel de atención. De igual manera, el tiempo de exposición incidiría en la atención de los usuarios y en el nivel de tolerancia, algo que podría influir en la formación de impresiones y en la evaluación. Todos estos aspectos se han contemplado a la hora de realizar el diseño del experimento.

4.5. Conclusiones

4.5.1. Conclusiones generales

En los resultados de ambos grupos observamos un buen número de coincidencias: la incidencia de las impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación, la importancia de los elementos no verbales, la influencia de las expectativas y la experiencia previa en la formación de impresiones, así como el efecto de la activación de estereotipos y del orden de escucha en el proceso. Esto evidencia pautas de comportamiento bastante similares, independientemente de la familiaridad con este tipo de servicio.

Tanto usuarios como expertas parecen conceder mucha importancia a la transmisión de seguridad del intérprete, algo que también habían puesto de manifiesto los sujetos del estudio piloto (EP) y del estudio de contextualización (EC). Para ambos grupos, las impresiones son inmediatas, se fundamentan en la información no verbal y podrían afectar al nivel de tolerancia frente a los fallos del intérprete. Esto podría estar relacionado con el hecho de que, al plantear la pregunta de manera un tanto

abstracta, los sujetos piensen más en la persona que en el producto de la interpretación. Además, existen determinados irritantes que podrían afectar de manera definitiva a la impresión y a la evaluación de la actuación del intérprete, algo que estaría en la línea de algunos trabajos sobre formación de impresiones que sugieren que los rasgos negativos tienden a relacionarse con otras características negativas. (cf. capítulo 1).

Por último, la subjetividad es un elemento inherente al propio proceso de formación de impresiones, ya que éstas se basarían en preferencias personales, y afectaría a la evaluación que realizan de los intérpretes. Además, ambos grupos son conscientes de su capacidad limitada para valorar determinados parámetros de la interpretación, aunque esto parece afectar más a las expertas que a los usuarios.

4.5.2. Conclusiones metodológicas

La utilización de esta técnica ha resultado enriquecedora para el diseño de la investigación por varios motivos. En primer lugar, nos ha permitido acercarnos a las expectativas y a los mecanismos evaluativos de estos sujetos y explorar en profundidad sus características, aportando información interesante acerca de las razones por las que podrían producirse determinadas reacciones y valoraciones, a la que no hubiésemos tenido acceso con un estudio puramente experimental. De hecho, esta nueva perspectiva nos ha permitido vislumbrar una posible razón por la que se produce una disonancia entre los resultados de los cuestionarios de expectativas y de evaluación con respecto a la importancia de los parámetros formales: parece que el uso de preguntas cerradas en el cuestionario de expectativas podría centrar el interés por el producto de la interpretación y el planteamiento espontáneo y abierto de este tipo de cuestiones en el grupo de discusión así como la exposición a una interpretación concreta podrían situar el foco de atención en el intérprete. En segundo lugar, los datos obtenidos nos ofrecieron una guía en la que basarnos tanto para el diseño de los cuestionarios como para el experimento de la investigación que presentamos en este trabajo.

Por una parte, en lo que respecta al diseño de cuestionarios, ambos grupos sugirieron que la evaluación de una interpretación es un proceso holístico, que se

fundamenta en la percepción de elementos muy generales. Esto, unido a la necesidad de reducir el número y la extensión de los cuestionarios, suscitó la posibilidad de agrupar los parámetros de calidad del catálogo tradicional propuesto en la investigación sobre el tema (p.ej. Bühler 1986) en grupos o *clusters* que facilitasen la comprensión y, en consecuencia, la labor a los sujetos. Todos los participantes en este estudio mencionaron la presentación y la fidelidad como elementos fundamentales para la calidad de la interpretación, lo que nos llevó a plantearnos los tres bloques de aspectos que hemos propuesto en los cuestionarios de esta investigación: forma, contenido y fidelidad. De igual manera, con este nuevo cuestionario pretendíamos evitar el uso de parámetros que podrían determinar las respuestas de los sujetos al centrarse, fundamentalmente, en el discurso y la interpretación, sin considerar apenas al profesional que presta ese servicio.

Además, el hecho de que uno de los usuarios afirmase modificar sus exigencias y, por tanto, sus expectativas en función del género del intérprete tuvo como consecuencia la inclusión de una pregunta abierta sobre el género tanto en el cuestionario de expectativas como en el de evaluación, ya que pretendíamos comprobar si se trataba de una peculiaridad de este sujeto o era algo extrapolable al conjunto de usuarios de interpretación. Asimismo, el énfasis que los sujetos de ambos grupos pusieron en la comprensión de la interpretación derivó en la adición de un nuevo criterio en el cuestionario de evaluación –inteligibilidad–, con la intención de determinar su efecto no sólo en la valoración global de la interpretación sino también en la impresión sobre el intérprete.

De igual manera, las opiniones de estos grupos también influyeron en la inclusión de los adjetivos relacionados con la seguridad y la agradabilidad del intérprete en el listado que incluimos en el cuestionario de evaluación. También decidimos incluir una escala con adjetivos para la valoración global de la interpretación –recuperando la propuesta de Gile (1983) –, así como combinar preguntas abiertas y cerradas para obtener tanto datos de carácter cuantitativo como datos de carácter cualitativo, tal y

como sugirieron las expertas, y evitar que el uso exclusivo de preguntas cerradas pudiese condicionar la impresión.

Por otra parte, en lo que respecta al diseño del experimento, los resultados de este estudio confirmaron la necesidad de variar el orden de escucha de las interpretaciones y de contemplar las cuatro secuencias posibles (cf. capítulo 5), puesto que todos los sujetos coincidieron en señalar la tendencia generalizada a la comparación. Además, confirmamos que sería conveniente reducir el número de interpretaciones utilizadas en el estudio a las cuatro de interés, para que su duración no fuese excesivamente larga, ya que el tiempo de exposición también es un factor que se ha de tener en cuenta en la formación de impresiones.

Por tanto, la realización de este estudio (EGD) no sólo nos ofreció información para mejorar el diseño de los cuestionarios, tal y como habíamos planeado inicialmente, sino que también nos llevó a plantearnos determinados aspectos del experimento principal que afectaron a la metodología de trabajo.

5. Estudio comparativo de los métodos de administración de la encuesta y validación del cuestionario

El último estudio preliminar contemplaba, por una parte, la comparación de los métodos de administración de la encuesta que se han utilizado con más frecuencia en la investigación sobre Calidad en Interpretación con respecto a la respuesta y, por otra, la validación del nuevo cuestionario. La metodología utilizada es muy similar a la que hemos empleado en el diseño definitivo del estudio principal de la presente investigación, por lo que ahondaremos en los detalles del análisis.

Como hemos comentado en el capítulo 3, la incorporación de Internet como herramienta de investigación parece aumentar notablemente el número de sujetos de las muestras, lo que nos llevó a plantearnos si el método de administración de la encuesta afectaba de manera tan evidente a la tasa de respuesta en el campo de la Interpretación. Pese a que Chiaro y Nocella (2004) señalaron que la tasa de respuesta de los cuestionarios electrónicos era superior a la de aquellos que se administran de manera tradicional, no conocíamos trabajo alguno que hubiese

realizado una comparación que permitiese constatar o desmentir dicha hipótesis. Por eso, decidimos emprender este estudio con la intención de comparar la tasa de respuesta de la encuesta cuando se les hace llegar el cuestionario a través de Internet con la que se alcanza si se distribuye en un encuentro personal. Asimismo, optamos también por testar dos tipos de distribución en línea del cuestionario: una invitación para participar en la encuesta a través de un enlace y otra en la que el cuestionario se incorporaba en la propia invitación. De este modo, pretendíamos comprobar si la tasa de respuesta efectivamente se incrementaba cuando el esfuerzo por parte del sujeto, en principio, era menor.

5.1. Objetivos e hipótesis

Este estudio tiene tres objetivos: 1) comprobar si la tasa de respuesta de los cuestionarios distribuidos en línea es mayor que la de los cuestionarios distribuidos durante un encuentro personal, 2) comprobar si se producen variaciones en los resultados en función del método de administración del cuestionario y del área de especialidad de los sujetos, y 3) testar el nuevo cuestionario de expectativas diseñado a partir de los estudios preliminares anteriores.

Partimos de tres hipótesis: 1) el uso de Internet no mejora necesariamente el nivel de participación en una encuesta, 2) el método de administración puede producir variaciones en los resultados obtenidos a través del cuestionario, y 3) la realización de este estudio nos permitirá validar el nuevo diseño del cuestionario.

5.2. Metodología

Para poder llevar a cabo la comparación entre las tasas de respuesta obtenidas por cada uno de los métodos de administración, decidimos utilizar tres medios de difusión distintos con una muestra de profesorado de la Universidad de Granada (vid. ap. 5.2.2.): 1) el encuentro personal, 2) una encuesta en línea que se hacía llegar a través de una invitación con el programa *Lime Survey*, y 3) un cuestionario incorporado en el cuerpo de un correo electrónico que se les remitía a los sujetos, para lo que se utilizó el servicio *Google Docs*. Nos pareció interesante dividir la distribución del cuestionario en línea en dos modalidades porque queríamos

constatar si el hecho de incluir el cuestionario en el correo electrónico de contacto podría ser un elemento que animase a la participación de los sujetos, ya que no tendrían que acceder a ninguna otra página ni responder a ese correo para contestar. Es decir, bastaba con que los sujetos respondiesen a las preguntas en el correo electrónico que habían recibido y, una vez finalizado el proceso, pulsasen el botón ‘enviar’ al final del texto.

5.2.1. Material

El nuevo cuestionario (vid. anexo 5.1.) constaba de tres partes: una primera parte relacionada con los datos de la persona encuestada (sexo, edad, área de especialidad, ámbito en que ha sido usuario de un servicio de interpretación y nivel de satisfacción con este servicio), una segunda parte sobre las expectativas del usuario con respecto a los aspectos propuestos y una tercera parte que sondeaba la opinión de los sujetos acerca del nuevo cuestionario (preguntas para las que hubiesen necesitado una aclaración y ausencia de elementos que también podrían afectar a la calidad de la interpretación simultánea). La novedad introducida en este cuestionario reside, fundamentalmente, en la reducción del catálogo tradicional de parámetros a tres bloques de aspectos: los relacionados con la forma, los relacionados con el contenido y los relacionados con la fidelidad. Los sujetos debían valorar dicha importancia en una escala de 1 (nada importante) a 7 (totalmente importante).

5.2.2. Sujetos

Como habíamos comprobado en el estudio de contextualización que el profesorado universitario parecía constituir una población de estudio accesible, y además se había confirmado en otros estudios su predisposición a participar en encuestas (p.ej. Fricker & Schonlau 2002), resolvimos realizar el análisis comparativo de los métodos de administración de la encuesta entre los profesores de la Universidad de Granada. La selección de la muestra se realizó al azar entre el personal docente e investigador de tres facultades³¹: Filosofía y Letras, Farmacia y Psicología.

³¹ Utilizamos el mismo método descrito en el ap. 2.3.3.1. del capítulo 5.

Decidimos llevar a cabo el estudio en estos centros porque nos parecía interesante comprobar si se producía alguna diferencia en función del área de conocimiento al que pertenecían los sujetos: Ciencia y Tecnología, Humanidades y Ciencias Sociales. A partir del listado por orden alfabético del personal de estas facultades³², se realizó un sorteo para seleccionar a 90 sujetos de cada facultad, que se dividieron, también al azar, en tres grupos: uno por cada una de las opciones que habíamos decidido utilizar en la difusión de la encuesta. Así, contamos con una muestra total de 90 sujetos para cada uno de los medios utilizados: presencial, *Lime Survey* y *Google Docs*.

	H LS	M LS	H GD	M GD	H Pr	M Pr	Hombres	Mujeres	Total
Farmacia	19	11	11	19	15	15	46	44	90
F^a y Letras	19	11	20	10	19	11	58	32	90
Psicología	11	19	16	14	16	14	43	47	90
Total	49	41	47	43	50	40	147	123	270

Tabla 8. Distribución de hombres y mujeres en la muestra del estudio ECAV³³

Tal y como se observa en la tabla 8, en total, la muestra contaba con 270 sujetos, de los cuales 147 eran hombres y 123, mujeres. Por disciplinas, las muestras de Farmacia y Filosofía y Letras contaban con más hombres que mujeres (46/44 y 58/32, respectivamente), siendo la de Psicología la única en la que predominaban las mujeres (43/47). La distribución de sexos en función del medio por el que se les hizo llegar el cuestionario y la disciplina a la que pertenecen quedó de la siguiente manera:

En cuanto al perfil como usuarios de interpretación simultánea, la mayoría se mostró satisfecha con las experiencias previas con este servicio. La mitad de la muestra afirmó que su experiencia se había producido únicamente en el marco de congresos y conferencias, un 18,18% habían sido usuarios de este tipo de servicios

³² Para obtener el listado, seguimos el procedimiento descrito en el ap. 2.3.3.1. del capítulo 5.

³³ H = hombres; M = mujeres; LS = *Lime Survey*; GD = *Google Docs*; Pr = presencial.

sólo a través de los medios de comunicación (TV y radio), y más de una cuarta parte de la muestra había tenido contacto con la interpretación en ambos contextos.

5.2.3. Método

Una vez seleccionada la muestra, se procedió a contactar con los sujetos para iniciar el estudio. El programa *Lime Survey* cuenta con una herramienta que gestiona el envío de las invitaciones –en las que incluye el enlace para acceder a la encuesta–, así como el de los recordatorios. Se puede personalizar tanto el mensaje de las invitaciones como el de los recordatorios e incluye, además, la opción de un enlace que el sujeto que no desea participar en el estudio puede utilizar para ser excluido de él y, así, no volver a ser contactado. En el caso de *Google Docs*, la gestión de los encuestados es muy limitada. La aplicación sólo permite incorporar el cuestionario en el cuerpo del correo, incluyendo un enlace por si se produjesen problemas en la visualización o el funcionamiento del mismo, pero el resto de tareas han de realizarse de manera manual. En ambos casos, se mandó un correo electrónico inicial de contacto, en el que se les invitaba a participar en el estudio y en el que se incluía el enlace o cuestionario, y dos recordatorios.

Hemos comentado en el capítulo 3 que algunos trabajos identificaron el envío de recordatorios como la técnica más eficaz para fomentar la participación en una encuesta, independientemente del medio de administración utilizado (p.ej. Schaefer & Dillman 1998, Dillman 2000). Por eso, decidimos recurrir a este contacto de seguimiento en el estudio con la intención de incrementar la tasa de respuesta. Decidimos seguir las directrices de Dillman (2000) y establecimos, en total, tres contactos con los sujetos. Enviamos dos recordatorios porque queríamos evitar que el envío repetido tuviese repercusiones negativas en la respuesta (Solomon 2001). Así, remitimos el primero al cabo de una semana (Dillman 2000, Deutskens et al. 2004) para tratar de maximizar su efecto; y el segundo, dos semanas después de mandar el primero para recordar que la encuesta seguía activa.

Para el encuentro personal, decidimos utilizar un sistema similar. Se envió un primer correo de contacto a los sujetos en el que se les explicaba que habían sido seleccionados para participar en el estudio y que, si aceptaban participar, un

investigador se desplazaría a pasarles el cuestionario, para lo que debían indicar en qué momento les vendría bien que se produjese esa visita. Si no contestaban a este primer correo, se les mandaba un recordatorio al cabo de una semana, que se repetiría si no se obtenía respuesta una semana más tarde³⁴. Se concertaron las citas con aquellos sujetos que respondieron al correo y la investigadora se desplazó a sus facultades para que rellenasen el cuestionario.

El estudio se prolongó durante cinco semanas. Se inició el 17 de noviembre de 2011 y se interrumpió con el inicio de las vacaciones de Navidad, el 22 de diciembre, momento en el que se procedió al cierre de las versiones en línea y no se administró ningún cuestionario más en papel.

5.3. Resultados

5.3.1. Tasa de respuesta

De la muestra total (270 sujetos), completaron el cuestionario, entre las tres modalidades, 45 sujetos (una tasa de respuesta del 16,67%). Entre la modalidad electrónica y el encuentro personal, se perdieron 10 cuestionarios, ya que dos sujetos no lo devolvieron, tras haber solicitado quedarse con él para responderlo con tranquilidad, y ocho sujetos iniciaron el cuestionario en *Lime Survey*, pero no lo completaron hasta el final. Tras varios intentos, no logramos concertar una cita con seis sujetos que contestaron al correo de contacto y un total de 17 sujetos declinaron la invitación para participar en la investigación. Por último, 192 sujetos (71,11%), no contestaron a ninguno de los correos que se les remitieron.

	participaron	no quisieron participar	no completado/no devuelto/sin cita	ns/nc
Presencial	27	7	8	48
Lime Survey	13	10	8	59
Google Docs	5	0	0	85
Total	45	17	16	192

Tabla 9. Respuesta obtenida en el estudio en función del método de administración de la encuesta

³⁴ En este caso reducimos el plazo entre recordatorios debido a la necesidad de fijar una cita con los sujetos antes de cerrar la encuesta.

Capítulo 4

Si observamos los datos en función del medio de difusión utilizado, la entrevista personal fue la modalidad que obtuvo una mayor respuesta con 27 sujetos (30%), seguido de *Lime Survey* con 13 sujetos (14,44%) y *Google Docs* con 5 sujetos (5,56%). Si sumamos las dos modalidades en línea, la respuesta es menor que la del cuestionario en papel: 18 sujetos (10%).

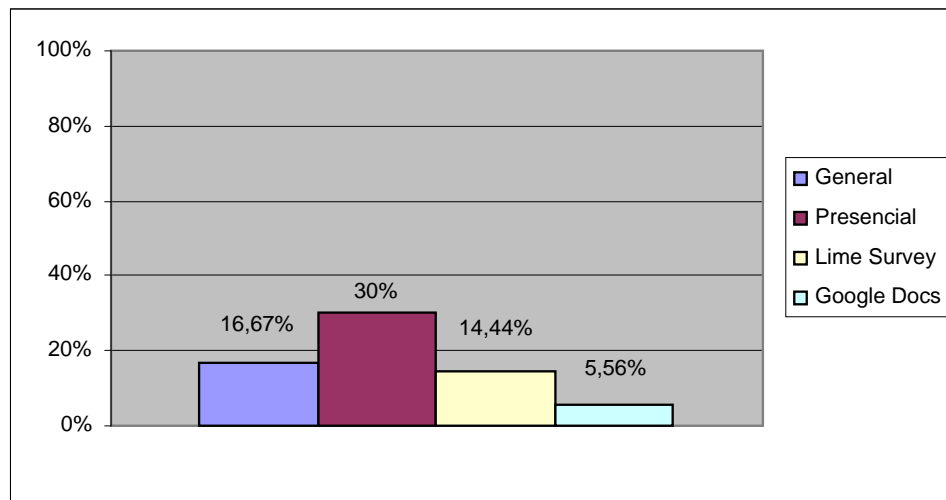


Gráfico 3. Tasa de respuesta en función del método de administración de la encuesta

Cabe señalar que la opción de *Google Docs* no funcionó como habíamos previsto y como sí lo había hecho en la fase de testado del cuestionario: se produjo un problema técnico que impedía contestar al cuestionario desde el correo recibido, y, para poder hacerlo, los sujetos tenían que utilizar el enlace que se les adjuntaba por si había dificultades en la visualización de la encuesta. Pese a que esta opción resultaba más sencilla que la opción de *Lime Survey* y los sujetos podían ver el cuestionario en el correo –aunque no contestarlo–, esta ha sido la modalidad que ha obtenido la tasa de respuesta más baja.

Con respecto a la colaboración por géneros, en el caso del encuentro personal, participaron en el estudio 15 hombres y 12 mujeres, que representarían un 29,41% y un 30,77% del total de hombres y mujeres a los que se trató de entrevistar en esta modalidad. La opción de *Lime Survey* obtuvo las respuestas de 9 hombres (18,37%) y 4 mujeres (9,76%) y la de *Google Docs*, de 3 hombres (6,38%) y 2 mujeres (4,65%). En total, participaron 27 hombres y 18 mujeres en el estudio, que equivale al 18,37% del total de hombres contactados y al 14,03% del total de mujeres

contactadas. Como se puede observar, los hombres han participado más que las mujeres en las tres modalidades, aunque, en el caso de la modalidad presencial, la tasa de respuesta femenina es ligeramente superior.

Por edades, los sujetos más participativos han sido los que pertenecen a la franja de 30 a 45 años (20 sujetos), seguidos de los de la franja de 46 a 60 años (17 sujetos). Entre los mayores de 60 años, han contestado 5 sujetos y tan sólo 3 sujetos menores de 30 años. En la siguiente tabla se desglosan estos datos en función de la edad y la modalidad en la que han participado.

	<30	30-45	46-60	>60
Presencial	3	13	9	3
Lime Survey	1	5	6	1
Google Docs	0	2	2	1
Total	3	20	17	5

Tabla 10. Distribución de los sujetos por edades y método de participación

Con respecto a las áreas de especialidad de los sujetos, los más participativos fueron los miembros de la Facultad de Filosofía y Letras con 18 sujetos, seguidos de la Facultad de Farmacia con 14 sujetos y la de Psicología con 13 sujetos. Sin embargo, si desglosamos estos resultados en función del medio de difusión del cuestionario, se producen variaciones: Filosofía y Letras encabeza la lista de participaciones en el encuentro personal (12) y en *Google Docs* (3), pero Farmacia se coloca en el primer lugar de colaboración en *Lime Survey* (6).

	Presencial	Lime Survey	Google Docs	Total	Tasa respuesta
Farmacia	7	6	1	14	15,56%
F ^a y Letras	12	3	3	18	20%
Psicología	8	4	1	13	14,44%
Total	27	13	5	45	16,67%

Tabla 11. Distribución de los sujetos por área de especialidad y método de participación

5.3.2. Expectativas

En general, los aspectos relacionados con la fidelidad fueron los que recibieron las puntuaciones más altas en los datos recabados en los cuestionarios, con una media

de 6,23, algo que ya habían apuntado los sujetos que participaron en los grupos de discusión (vid. ap. 4.3.1.). En segundo lugar, se situaron los aspectos relacionados con el contenido con una media de 5,91 y, por último, los aspectos relacionados con la forma, que obtuvieron una media de 5,49. La mayor desviación típica se produjo en este último bloque, en el que se superó el punto (1,18). Esto puso de manifiesto una mayor variabilidad en las respuestas de los sujetos. Por el contrario, el bloque que presentó la menor desviación típica fue el que encabezaba la clasificación con 0,86, siendo ligeramente superior la desviación típica de los aspectos relacionados con el contenido: 0,93.

Si desglosamos los resultados en función del medio de administración del cuestionario, sólo los datos recabados en *Lime Survey* obtuvieron una clasificación diferente: los aspectos relacionados con el contenido (6,15) adelantaron a los aspectos relacionados con la fidelidad (5,92) en las preferencias de los usuarios. Los aspectos relacionados con la forma seguían relegados al último lugar en las preferencias de los sujetos con 5,54 de media. Se repite este orden en los datos sobre la desviación típica: los aspectos relacionados con la fidelidad obtuvieron una desviación típica de 0,95, mientras que la desviación típica de los aspectos relacionados con el contenido alcanzó un 0,90 y la de los aspectos relacionados con la forma, un 0,97.

De los cuestionarios distribuidos en un encuentro personal, se desprende que los sujetos encuestados atribuyeron mayor importancia a los aspectos relacionados con la fidelidad (6,27) y a los parámetros de contenido (5,70) que a los parámetros formales (5,37). Las desviaciones típicas se situaron en 0,83, 0,91 y 1,28 respectivamente. Por último, *Google Docs* mostró las medias más altas, aunque esto podría deberse a que fue la modalidad que alcanzó la menor tasa de participación en el estudio (5 sujetos). Los aspectos relacionados con la forma también cerraban la tabla de preferencias, pero alcanzaban una media elevada: 6. Los parámetros relacionados con la fidelidad lograron una media de 6,8, lo que quiere decir que prácticamente la totalidad de la muestra les atribuyó la máxima importancia, y la media de los parámetros relacionados con el contenido se situó en 6,4. La

desviación típica del bloque relacionado con la fidelidad fue la más baja de todo el estudio con 0,45. El segundo bloque obtuvo una desviación típica de 0,89 y el tercero, de 1,23.

	FORMA	CONTENIDO	FIDELIDAD
Lime Survey	5,54	6,15	5,92
Google Docs	6,00	6,40	6,80
Presencial	5,37	5,70	6,27
GENERAL	5,49	5,91	6,23

Tabla 12. Medias de los bloques de aspectos en función del método de administración

Si observamos los resultados obtenidos en función de la facultad en la que se integran los sujetos, los miembros de la Facultad de Filosofía y Letras otorgaron mayor importancia a los aspectos relacionados con la fidelidad (6,47) que a los aspectos relacionados con el contenido (6) y con la forma (5,78). Por su parte, los participantes de la Facultad de Farmacia, situaron los aspectos relacionados con la fidelidad en el primer lugar de sus preferencias con un 6,07 de media, seguidos de los aspectos relacionados con el contenido (5,64) y de los aspectos relacionados con la forma (5,57). Los datos obtenidos en la muestra de la Facultad de Psicología indican que los aspectos relacionados con la fidelidad y los aspectos relacionados con el contenido tuvieron la misma importancia para los sujetos encuestados (6,08) y relegaron los aspectos relacionados con la forma al último puesto con una media de 5.

	FORMA	CONTENIDO	FIDELIDAD
F^a y Letras	5,78	6,00	6,47
Farmacia	5,57	5,64	6,07
Psicología	5,00	6,08	6,08
GENERAL	5,49	5,91	6,23

Tabla 13. Medias de los bloques de aspectos en función del área de especialidad

En cuanto a las desviaciones típicas, en el caso de la Facultad de Filosofía y Letras, el dato más elevado fue el obtenido por los parámetros formales (1,26), seguido de los parámetros de contenido (1,03) y los aspectos relacionados con la fidelidad (0,94). Por su parte, en los resultados obtenidos en la Facultad de Farmacia, se repitió el orden, aunque los datos son ligeramente inferiores: 1,02, 1,01 y 0,73. Por

último, la muestra de la Facultad de Psicología parece haber tenido mayor diversidad de opiniones cuando se trataba de atribuir la importancia de los parámetros formales (1,16) que cuando se trataba de valorar la importancia de los aspectos relacionados con la fidelidad (0,86) y de los aspectos relacionados con el contenido (0,64).

Si observamos el histograma que refleja las frecuencias obtenidas por los valores de la escala utilizada (1 a 7) para cada uno de los bloques propuestos (vid. gráfico 4), observamos que el 7 fue la respuesta que marcaron más sujetos en los tres bloques de aspectos, siendo el bloque relacionado con la fidelidad el que obtuvo la mayor frecuencia en este valor. En ningún caso, los sujetos utilizaron los valores 1 y 2 para atribuir la importancia a los parámetros sugeridos. El valor mínimo utilizado para los aspectos relacionados con la forma y la fidelidad fue el 3, mientras que para los aspectos relacionados con el contenido no se utilizó ningún valor inferior a 4.

Por bloques, los valores que lograron la mayor frecuencia de respuestas en el bloque de los aspectos formales fueron el 7 y el 6, que registraron la misma frecuencia (12 sujetos), seguidos por el 5 (11 sujetos). En el caso de los aspectos relacionados con el contenido, el 6 fue el valor que obtuvo la frecuencia de respuesta más elevada con 19 sujetos, seguido del 7 (13 sujetos) y el 5 (9 sujetos). Por último, los aspectos relacionados con la fidelidad recibieron una mayor frecuencia de respuestas en el valor 7 (21 sujetos), seguido del 6 (11 sujetos) y el 5 (10 sujetos). Como podemos observar, en todos los bloques, las frecuencias de respuesta más altas se lograron en los valores que atribuían una importancia elevada a los aspectos propuestos (bastante importantes, muy importantes o totalmente importantes).

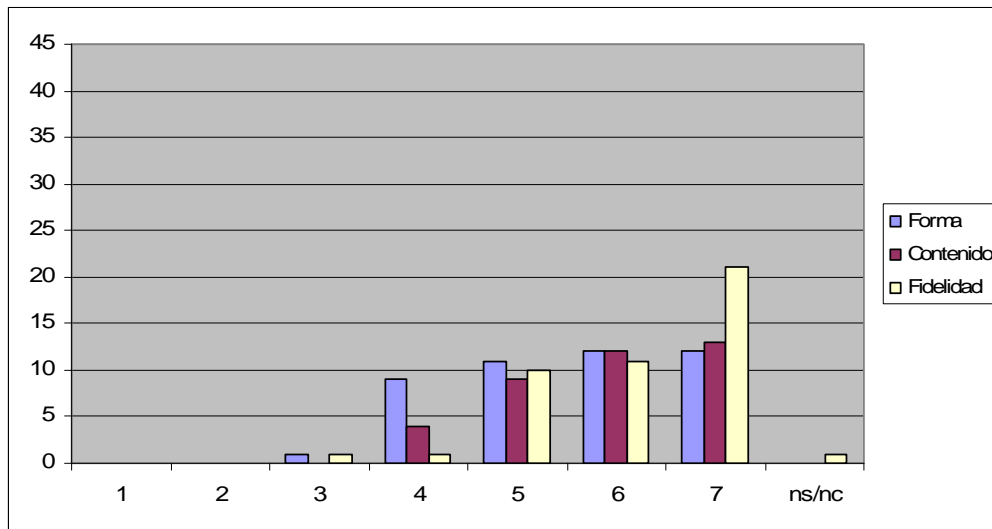


Gráfico 4. Histograma de los datos frecuenciales

Por último, nos parece interesante reseñar los comentarios que realizaron los sujetos que participaron en la encuesta presencial y que han llamado nuestra atención. Algunos sugirieron que el éxito de la transmisión de los aspectos relacionados con el contenido dependía también del usuario de la interpretación, ya que el conocimiento del tema le permite completar la información. Por el contrario, otros sujetos pensaban que la terminología podría adquirir una importancia tal que sería necesario contemplarla como ítem aparte en el cuestionario. Por otra parte, bastantes sujetos manifestaron su interés por sustituir la interpretación de los congresos por subtitulación, es decir, creen que la situación comunicativa ideal sería aquella en la que pudiesen escuchar al orador original al tiempo que leen los subtítulos de la intervención en una pantalla. De igual manera, hubo un sujeto que manifestó su inquietud ante la pregunta sobre la posible incidencia de las características del intérprete en las expectativas, porque, en su opinión, podría sugerir la existencia de machismo entre los encuestados.

5.3.3. Validación del cuestionario

En lo que respecta a la claridad del cuestionario, la mayoría de los sujetos (82,22%) afirmaron no haber necesitado aclaración alguna al respecto. De los que hubiesen necesitado algún tipo de aclaración, sólo dos sujetos habían contestado al

cuestionario electrónico. Entre los ocho sujetos que necesitaron una explicación, seis mostraron sus dudas acerca de la pregunta sobre la influencia del género y la edad del intérprete en sus expectativas y de los otros dos, uno no sabía si el acento del intérprete se contemplaba dentro de los aspectos formales y el otro si, en la pregunta sobre el ámbito en el que habían sido usuarios de interpretación, la opción medios de comunicación incluía películas y documentales.

En cuanto a los aspectos que habían echado en falta en el cuestionario, un 26,67% mencionó alguno. De éstos, un 11,11% habían contestado a la modalidad en línea. Entre los elementos más citados, se encontraron los medios técnicos y el conocimiento sobre el tema por parte del intérprete (8,89% respectivamente). Un 4,44% aludió a la importancia de la voz y la comunicación no verbal desde la perspectiva paralingüística, un 2,22% a la cuestión cultural de la interpretación como mediación y un 2,22% a la valoración de la necesidad de la interpretación en la comunicación científica.

5.4. Discusión

5.4.1. Tasa de respuesta

La tasa general de respuesta obtenida (16,67%) se situó más cercana al dato sugerido por Chiaro y Nocella (2004: 284) para los cuestionarios tradicionales que a cualquiera de las tasas que hemos podido calcular para los estudios que se han llevado a cabo en el ámbito de la Calidad en Interpretación (vid. tabla 4 en el capítulo 3). Un motivo para esto podría ser que muchos de los trabajos que se han realizado entre usuarios de interpretación (Marrone 1993, Vuorikoski 1993, 1998, Kopczyński 1994, Mack & Cattaruzza 1995) se han llevado a cabo en el contexto de un evento comunicativo en el que acababan de estar en contacto con este tipo de servicios y esto podría haber sido un aliciente para participar en la encuesta, aunque quizá el escenario de nuestro estudio podría eliminar algún tipo de sesgo en este sentido. En el caso de los estudios de expectativas en los que participaron intérpretes (Chiaro & Nocella 2004, Zwischenberger & Pöchhacker 2010), el hecho de que el objeto de estudio esté relacionado directamente con su profesión podría

ser decisivo para su participación, ya que, como hemos visto en el capítulo 3, el tema del estudio puede actuar como incentivo.

En nuestro caso, los sujetos formaban parte del personal docente e investigador de tres facultades de la Universidad de Granada y quizá el tema propuesto –la calidad de la interpretación– pudiese resultar un tanto abstracto al no haber tenido un contacto con la interpretación previo al cuestionario. Además, tal vez muchos de ellos no fuesen usuarios de este tipo de servicios –algunos nos hicieron saber que ese era el motivo por el que declinaban colaborar con nuestro estudio– porque bien no están en contacto con otras lenguas, bien utilizan el inglés como lengua de comunicación científica. Aunque los estudios de Collados Aís (1998), Pradas Macías (2003) y Collados Aís et al. (2007) se realizaron entre sujetos con un perfil similar y obtuvieron un nivel de participación relativamente alto (vid. tabla 4 en el capítulo 3).

Cabe mencionar que no tenemos conocimiento de ningún otro trabajo que haya emprendido una encuesta en la red para conocer las expectativas de los usuarios. Creemos que una de las razones para que no se haya abordado este estudio podría ser la dificultad para identificar quiénes son esos usuarios y, además, tener acceso a sus correos electrónicos. Por eso, en el presente trabajo, decidimos utilizar como muestra de estudio el personal docente e investigador de la universidad, a quienes supusimos cierta experiencia con este tipo de servicio y cuya información de contacto es fácilmente accesible. Pese a que un porcentaje elevado de la muestra manifestó haber sido usuario de interpretación en reuniones científicas, reconoció que no es frecuente que se contrate este tipo de servicio para esas reuniones y que recurren al inglés como lengua de comunicación científica. Esto parecía ser un hecho recurrente en todas las áreas de especialidad.

En cuanto al índice de participación según la modalidad de administración de la encuesta, al menos en esta muestra, parece incrementarse si el cuestionario se distribuye en un encuentro personal (30%), algo que podría contradecir la hipótesis de Chiaro y Nocella (2004) acerca de que se duplica la participación cuando el cuestionario se distribuye a través de la red. Una razón para que esta tasa supere en

más de 15 puntos a la de *Lime Survey* (14,44%) y en más de 24 puntos a la de *Google Docs* (5,56%) podría ser que, en el encuentro personal, la presencia del entrevistador podría transmitir cierta confianza al sujeto y fomentar su participación, mientras que en la encuesta en línea no se produce esa interacción. Además, el cuestionario en papel puede resultar más flexible que el diseñado para su distribución en la red. Por último, el hecho de que la opción de *Google Docs* no funcionase correctamente debido a un problema técnico podría ser otro motivo para la tasa de participación tan baja que ha obtenido esta opción. Por tanto, no podemos verificar o desmentir la hipótesis que barajábamos de que el hecho de poder responder a la encuesta desde el correo recibido, sin necesidad de ejecutar ninguna otra acción, animaría a los sujetos a participar. Tampoco debemos desdeñar la posibilidad de que, entre determinadas generaciones, sigue existiendo cierta reticencia al uso de las nuevas tecnologías y quizá las explicaciones ofrecidas en el correo electrónico de contacto no fueron suficientes para convencerles de que participasen en la encuesta.

En general, en la muestra de este estudio, los hombres se mostraron más participativos que las mujeres, representando el 60% de los sujetos. La mayor participación masculina se repitió en las tres modalidades de difusión del cuestionario y en las tres facultades sondeadas. Este dato podría encontrar su explicación en la proporción de hombres y mujeres de la muestra seleccionada al azar, en la que el total de hombres superaba al de mujeres (147/123). No obstante, cabe señalar que en el estudio participaron el 18,37% de los hombres sondeados frente al 14,63% de mujeres contactadas.

Por edades, los sujetos más participativos fueron los comprendidos entre las franjas de 30 a 45 años y de 46 a 60 años, aunque esto podría deberse a que son estas franjas de edad las más representadas en la población encuestada, puesto que la mayor parte del personal docente e investigador se situaría en esa horquilla de edades.

En general, las diferencias entre los niveles de participación entre facultades no fueron grandes. Pero si desglosamos los datos en función de la modalidad de

difusión del cuestionario, llaman la atención las diferencias que se produjeron entre unas y otras dentro de la misma facultad. En el caso de la Facultad de Farmacia, el número de participantes de la modalidad presencial y la de *Lime Survey* fue casi la misma, por lo que parece que los miembros de esta facultad no tendrían preferencia por una u otra modalidad. En la Facultad de Filosofía y Letras, la diferencia entre la respuesta obtenida en el encuentro personal y la modalidad en línea fue notable, mientras que no existía diferencia entre las obtenidas por *Lime Survey* y *Google Docs*. Podríamos pensar que el personal de esta facultad prefiere el encuentro personal al cuestionario electrónico. Por último, en la muestra de la Facultad de Psicología, se produjeron diferencias entre las tres modalidades y también parece revelarse cierta preferencia por el encuentro personal.

Por tanto, parece que, en principio, el encuentro personal obtuvo un índice de participación más elevado, independientemente de la edad o del sexo. En cuanto al área de conocimiento, parece que sólo entre los miembros de la Facultad de Farmacia no se produjo esa tendencia a una mayor colaboración cuando se cubre el cuestionario en papel.

5.4.2. Expectativas

En cuanto a los resultados del estudio de expectativas, parece que, en general, se repitieron los resultados de trabajos anteriores en los que los sujetos priorizaban los parámetros relacionados con la fidelidad y el contenido en la importancia que le atribuían en la evaluación de la calidad de una interpretación. Con una media de 6,23, los aspectos relacionados con la fidelidad se situaron a la cabeza del orden de importancia que se desprende de los resultados de la investigación. Se trató de una media muy elevada, puesto que dicha valoración se realizó en una escala de 1 a 7. En segundo lugar, se colocaron los aspectos relacionados con el contenido, con una media de 5,91. En este sentido, nos parece interesante señalar la opinión manifestada por algunos de los sujetos que participaron en la entrevista personal en la que sugerían que el éxito de la transmisión de estos aspectos también depende del usuario de la interpretación, es decir, creían que compartían la responsabilidad con el intérprete de que estos se transmitiesen con éxito, algo que ya había señalado

Kalina (2005) cuando afirmaba que la calidad de la interpretación no era responsabilidad exclusiva del intérprete. El último lugar lo ocuparon los aspectos relacionados con la forma, que obtuvieron una media de 5,49. No obstante, cabe señalar que, pese a que este bloque de parámetros logró la menor puntuación, la media resultante fue elevada y, en las preferencias de los usuarios, sólo hubo una diferencia de 0,74 puntos entre el primer bloque y el último.

Si nos detenemos en los datos de desviación típica, comprobamos que los aspectos relacionados con la forma obtuvieron el valor más alto con 1,18. Por su parte, el bloque que encabezó la clasificación fue el que presentó la menor desviación típica con 0,86, siendo ligeramente superior la desviación típica de los aspectos relacionados con el contenido (0,93). Esto nos sugiere que existió un mayor consenso entre los sujetos a la hora de asignar el grado de importancia de los aspectos relacionados con el contenido y la fidelidad, que situaron, además, en los puestos más destacados de la tabla. Por el contrario, parece que existió mayor divergencia en las respuestas cuando se trató de atribuir la influencia de los aspectos relacionados con la forma.

Si desglosamos los resultados en función del método de administración del cuestionario, parece que se mantiene la preferencia por aspectos relacionados con la fidelidad y el contenido. Sólo en el orden de importancia resultante de los datos recabados en *Lime Survey* los aspectos relacionados con el contenido (6,15) adelantaron a los aspectos relacionados con la fidelidad (5,92). En este caso, se redujo la diferencia entre las medias de los aspectos que recibieron mayor importancia y los que recibieron menor importancia a 0,61 puntos. De los datos sobre la desviación típica se desprende que existió menos divergencia entre las opiniones acerca de la importancia de los aspectos relacionados con la forma de los sujetos de esta muestra con respecto a la muestra general.

La media obtenida para los aspectos relacionados con la fidelidad en la muestra que cumplimentó el cuestionario en papel fue ligeramente superior a la general (6,27) y la diferencia entre este bloque y el de los aspectos formales fue una de las mayores del estudio: 0,90. También el dato sobre la desviación típica del último bloque en

las preferencias de los sujetos fue elevado (1,28), lo que indica la gran diversidad de opiniones sobre su importancia. Por último, como hemos comentado, el cuestionario de *Google Docs* fue el que obtuvo las medias más altas. Esto probablemente esté relacionado con la tasa de participación tan baja que consiguió. Cabe destacar la desviación típica del bloque de los aspectos relacionado con la fidelidad (0,45), que fue la más baja de todo el estudio y que corroboró la homogeneidad de opiniones de los sujetos de la muestra acerca de la importancia de este tipo de aspectos.

De los resultados obtenidos en función de la facultad en la que se integraban los sujetos, resulta reseñable la diferencia que se produjo entre la media del bloque de aspectos que encabezó las preferencias de los usuarios y la del que las cerró. En el caso de la Facultad de Farmacia, esa diferencia fue de 0,50 puntos; en la muestra de Filosofía y Letras, 0,69; y en la de la Facultad de Psicología se elevó a 1,08. Parece que este último grupo tenía claro que los aspectos relacionados con la fidelidad y el contenido –que alcanzaron la misma media (6,08)– eran más importantes que los relacionados con la forma. Otro dato interesante es que sólo siete centésimas separaron las medias de los aspectos relacionados con el contenido y de los aspectos relacionados con la forma en el orden de importancia establecido por los sujetos de la Facultad de Farmacia. Parece que los miembros de esta facultad opinaron que ambos bloques tenían una importancia similar.

En todo caso, parece confirmarse lo que apuntaba Kurz (1993) sobre las preferencias de los distintos grupos de sujetos: las expectativas de los usuarios variarían en función de su bagaje profesional. Los sujetos de la Facultad de Farmacia atribuyeron una importancia parecida a los aspectos relacionados con el contenido y la forma, y mayor importancia a los aspectos relacionados con la fidelidad. Por su parte, los encuestados de la Facultad de Filosofía y Letras mostraron, en general, un nivel de exigencia mayor con respecto a todos los bloques de parámetros que el resto de usuarios. Esto podría estar relacionado con su formación, que les haría estar más sensibilizados con la importancia de estos aspectos en los eventos comunicativos; algo que ya se había puesto de manifiesto en

estudios anteriores, donde se observó que el nivel de exigencia de los intérpretes era más alto que el de los usuarios (por ejemplo, Kurz 1993 en su comparativa con los resultados de Bühler 1986). Entre este grupo, a pesar de que las medias de los aspectos relacionados con la forma y el contenido no estaban tan cercanas como en el grupo anterior, la distancia sí era menor que la que las separaba de los aspectos relacionados con la fidelidad. Por último, los participantes adscritos a la Facultad de Psicología manifestaron con claridad su preferencia por los aspectos relacionados con la fidelidad y el contenido, que situaron a la misma altura, y relegaron los aspectos relacionados con la forma a un segundo plano. Este dato llama nuestra atención, puesto que, en el marco de esta disciplina, se han llevado a cabo muchos trabajos en los que se ha revelado la importancia de los elementos no verbales en cualquier situación comunicativa (por ejemplo, Scherer & Ekman 1982, Scherer 1986).

En cuanto a las desviaciones típicas, los datos sugerían la existencia de cierta variedad de opiniones acerca de los parámetros relacionados con la forma y el contenido en todas las facultades, mientras esa divergencia parecía reducirse cuando se trataba de atribuir la importancia de los aspectos relacionados con la fidelidad.

Si nos detenemos en los resultados frecuenciales, resulta significativo que el valor más alto fuese la respuesta que marcaron más sujetos en los tres bloques de aspectos, puesto que eso quiere decir que, pese a los resultados generales, un número elevado de sujetos de la muestra atribuyó la máxima importancia también a los aspectos relacionados con la forma. De hecho, los valores más bajos de la escala no se emplearon y sólo un sujeto hizo uso del 3 para atribuir importancia a los aspectos relacionados con la forma y la fidelidad. Por bloques, el 26,67% de los sujetos que participaron en el estudio atribuyeron una importancia de 7 a los aspectos relacionados con la forma, el mismo porcentaje de sujetos que valoraron dicha importancia con un 6, y un 25% lo hicieron con un 5. En el caso de los aspectos relacionados con el contenido, un 28,89% la valoró con un 7, un 42,2% situó su importancia en un 6 y un 20%, en un 5. Por último, la importancia de los aspectos relacionados con la fidelidad fue valorada con un 7 por el 46,67% de los

sujetos, con un 6 por el 24,44% y con un 5 por el 22,22%. Como podemos observar, todos los bloques recibieron valoraciones muy elevadas en cuanto a su importancia. Esto podría sugerir que, al agrupar los parámetros de calidad en bloques, puedan producirse menos diferencias en la importancia que los sujetos atribuyen a unos y otros aspectos, ya que los tres conceptos en los que se han concentrado les parecen muy importantes. No obstante, debemos señalar que, en el transcurso de las entrevistas personales, algún sujeto sugirió que la terminología debería encuadrarse en un ítem aparte –algo que ya había contemplado Gile (1990) –, aunque otros creían que su relevancia no era tal, puesto que podía sustituirse satisfactoriamente con giros del lenguaje.

Si comparamos los resultados del estudio, con los tres primeros puestos del orden de importancia establecido en estudios anteriores (vid. tabla 1 en el capítulo 2), observamos que son bastante coincidentes, sobre todo, si adoptamos la decisión de Garzone (2003) de equiparar *sense consistency with the original message* y *fidelity to the ST*. En nueve de los 17 estudios revisados, *sense consistency* ocupa el primer lugar en las preferencias de los usuarios, y los parámetros formales, cuando han entrado en los primeros puestos de estas clasificaciones, sólo han conseguido colocarse en el tercer lugar. Además, en algunos casos, esto se ha debido a que el catálogo general de parámetros era muy reducido: tres criterios en el trabajo de Marrone (1993) y cuatro en el de Garzone (2003). Por su parte, los parámetros de contenido parecen ser muy importantes para los sujetos de todos los estudios revisados, en los que obtienen resultados destacables *logical cohesion* y *terminology*, que se han situado, fundamentalmente, entre los dos primeros puestos de la tabla. Del catálogo de parámetros formales, el que suele recibir mayor atención por parte de los sujetos es *fluency*, que ha ocupado un lugar relevante en los estudios de Vurorikoski (1993, 1998), Kopczyński (1994), Kurz y Pöchhacker (1995) y Zwischenberger y Pöchhacker (2010).

Por tanto, este nuevo cuestionario de expectativas parece haber obtenido los mismos resultados de estudios anteriores, en los que la fidelidad y el contenido se revelaron, a priori, como aspectos fundamentales en la evaluación de la calidad de

una interpretación. No obstante, parece que esta nueva propuesta ha reducido las diferencias de la importancia atribuida por los sujetos a unos y otros aspectos.

5.4.3. Validación del cuestionario

La mayoría de los sujetos no tuvieron problemas en la comprensión del cuestionario, ya que pocos mostraron su necesidad de una aclaración y, de éstos, la mayor parte habían contestado a la encuesta durante un encuentro personal. Esto podría sugerir que el sujeto podría plantearse más dudas con respecto al cuestionario cuando existe una interacción con el entrevistador porque contempla la posibilidad de recibir aclaraciones. Entre las preguntas para las que hubiesen necesitado una aclaración, la que indaga sobre la influencia del género o la edad del intérprete en las expectativas de los usuarios se revela como la menos comprensible. Esto podría deberse a la existencia de determinados prejuicios al respecto en la sociedad española, puesto que uno de los sujetos manifestó su preocupación ante una pregunta que sugería la existencia de machismo entre los sujetos.

En cuanto a los aspectos que los usuarios echaron en falta en el cuestionario, parece que los medios técnicos y la preparación del intérprete adquieren cierta importancia en la calidad de la interpretación, pero estarían más relacionados con el estudio del proceso que con el del producto de la interpretación. Ambos aspectos ya se habían incluido en estudios anteriores (p.ej. Bühler 1986, Altman 1990, Chiaro & Nocella 2004), en los que su relevancia fue relativa. Nos ha llamado la atención el comentario del sujeto que ha sugerido un análisis de la necesidad de la interpretación simultánea en la comunicación científica, algo que debe ser común entre los investigadores y se manifiesta en el descenso de la contratación de este servicio para la celebración de reuniones científicas. Por otra parte, esto podría confirmar los resultados obtenidos por Reithofer (2010), en los que los sujetos parecían comprender mejor el discurso original en inglés con acento no nativo que la interpretación.

5.5. Conclusiones

5.5.1. Conclusiones generales

Dado el tamaño de la muestra que ha participado en este estudio (45 sujetos), cualquier conclusión que se pueda extraer debe tomarse con extrema cautela. La tasa de respuesta general se situó en el 16,67%, un nivel bajo que podría estar relacionado con la sobresaturación de encuestas a la que estás sometida la población de estudio (Groves, Cialdini & Couper 1992) y quizá también con la falta de interés por el tema (Sheehan & McMillan 1999, Watt 1999). En lo que respecta al método de administración, los resultados parecen sugerir cierta preferencia por la administración presencial de los cuestionarios. En este sentido, parece que la muestra seleccionada podría no tener mayor predisposición a tomar parte en una encuesta electrónica que una muestra seleccionada al azar de la población en general (Fricker & Schonlau 2002), y, de hecho, superarían la diferencia del 11% apuntada por Lozar Manfreda et al. (2008) entre el nivel de participación de un cuestionario electrónico y uno tradicional, a favor de este último.

Si tenemos en cuenta únicamente los datos obtenidos en *Lime Survey*, la tasa de respuesta (14,44%) rozaría la horquilla del 15%-29% sugerida por Comley (2000) para los sondeos electrónicos. Pero si contemplamos el nivel de participación global (10%), se quedaría por debajo de estas cifras. No obstante, podría encajar en los niveles propuestos para el contexto español por Ballina Ballina (1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004): entre el 10% y el 20%. Pese a estos datos, el sondeo electrónico nos sigue pareciendo un método de administración adecuado para este tipo de población, ya que todos los sujetos tienen las mismas posibilidades de acceso a Internet y puede que estos resultados hayan sido producto de las características específicas de la muestra encuestada, puesto que, por ejemplo, en el caso de la Facultad de Farmacia, casi no se produjeron diferencias en los niveles de participación de las dos modalidades.

En el presente trabajo, no hemos podido constatar si el índice de participación es mayor cuando el cuestionario se incorpora en el cuerpo del correo electrónico y

puede contestarse sin necesidad de ejecutar ninguna otra acción, debido a los problemas técnicos que frustraron el intento. Sería interesante llevar a cabo esta comparación porque podría aportarnos mucha información acerca de las variaciones que se producen en la tasa de respuesta dependiendo de la facilidad o dificultad para acceder a la encuesta.

En lo que a las expectativas se refiere, pese a la nueva propuesta de cuestionario, parecen repetirse los resultados de estudios anteriores (Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Mack & Cattaruzza 1995, Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003, entre otros), en los que los sujetos anteponían, en sus preferencias, los parámetros de contenido (en los que se incluían los aspectos relacionados con la fidelidad) a los parámetros de forma. No obstante, el agrupar los parámetros en bloques parece haber reducido, en cierta medida, las diferencias que se producen en el grado de importancia que asignan a unos y otros aspectos. Además, quizá hubiese sido útil haber añadido una pregunta acerca de la función que este tipo de usuario espera que cumpla el intérprete en los eventos comunicativos en los que participa. En el caso concreto de nuestra selección de sujetos, también podría haber sido interesante conocer la proyección internacional de su trabajo porque nos hubiese permitido definir mejor el tipo de usuario que representan, aunque esto podría haber ofrecido la sensación a los sujetos de que su trabajo estaba siendo escrutado.

5.5.2. Conclusiones metodológicas

Este análisis comparativo de los métodos de administración de la encuesta ha resultado útil para la extracción de conclusiones metodológicas de cara al diseño del estudio principal de la presente investigación.

En primer lugar, en lo que al cuestionario se refiere, aunque se repiten los resultados de estudios de expectativas anteriores (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Mack & Cattaruzza 1995, Collados Aís 1998), la agrupación de los parámetros en bloques parece haber reducido, en cierta medida, las diferencias que se producen en el grado de importancia que asignan a unos y otros aspectos. En todo caso, los sujetos no tuvieron dificultades importantes en la comprensión de las

preguntas y la mayoría de ellos no echaron en falta ningún aspecto que pudiese afectar a la calidad de la interpretación y, cuando mencionaron alguno, se refirieron fundamentalmente a los medios técnicos y el conocimiento sobre el tema por parte del intérprete.

En segundo lugar, pese a que los resultados de este trabajo parecen sugerir cierta preferencia por la administración presencial de los cuestionarios, no debemos descartar que esa sea una característica del contexto en que se ha desarrollado el estudio o incluso de las personas que han tomado parte en él y quizá también podrían haber influido también los problemas técnicos experimentados con *Google Docs*. Por eso, teniendo en cuenta las ventajas tan importantes que nos ofrece Internet al reducir el esfuerzo que supone llevar a cabo una encuesta presencial y considerando que acabará imponiéndose como método de administración de cuestionarios (cf. capítulo 3), resolvimos realizar un estudio entre el profesorado de seis universidades españolas a través de una encuesta electrónica. Entre las razones que nos llevaron a tomar esta decisión, podemos destacar dos. Por una parte, la literatura científica sobre el tema había confirmado la predisposición de este tipo de población a participar en un sondeo electrónico (Anderson & Gansender 1995, Fricker & Schonlau 2002) y todos los sujetos de la población tendrían la mismas posibilidades de acceso a la red (Kaplowitz, Handlock & Levine 2004), por lo que queríamos comprobar si el nivel de participación en línea sería el mismo en otros centros universitarios nacionales. Por otra parte, este nuevo estudio nos permitiría corroborar o desmentir la hipótesis de Heerwegh (2005) de que el hecho de que la muestra de estudio formase parte de la misma comunidad universitaria que los investigadores podría favorecer la participación.

No obstante, decidimos contemplar también la situación actual de descenso en los niveles de participación en las encuestas y de la segmentación en la forma de acceso a cada colectivo, por lo que optamos por combinar varios métodos de administración de la encuesta en función de la adecuación al tipo de población sondeada (Dillman, Smyth & Christian 2009, Díaz de Rada 2010). Esto nos llevó a plantearnos otras posibilidades de difusión. Por eso, decidimos emprender un

estudio presencial con estudiantes de Traducción e Interpretación –de quienes cabría esperar un mayor interés por el tema–, y, añadir un nuevo método de administración de la encuesta –las redes sociales–, ya que pensamos que sería conveniente indagar en su posible utilidad en este tipo de investigación. Quizá el uso de estos nuevos instrumentos que nos brinda la tecnología podría eliminar algunas de las desventajas señaladas en la modalidad electrónica, aunque, con seguridad, tendrá otros inconvenientes.

Además, comprobamos que la versión electrónica del cuestionario debería ser más flexible de lo que había resultado la del presente estudio porque, al desaparecer la posibilidad de interacción con el investigador, el sujeto puede sentirse frustrado en alguna de las preguntas y abandonar el cuestionario antes de su finalización. Observamos que la obligatoriedad de las respuestas debía limitarse a aquellas preguntas imprescindibles para el desarrollo de la investigación, ya que la imposibilidad de avanzar en el cuestionario sin haber respondido a esas preguntas podría incrementar la tasa de abandono de la encuesta. De igual manera, pudimos confirmar que el envío repetido de recordatorios puede ser irritante para los sujetos (Solomon 2001), sobre todo si no se percataban de que existía un enlace para su exclusión del estudio. Esto nos llevó a limitar el número de contactos con los sujetos.

6. Influencia de los estudios preliminares en el diseño del estudio principal

Con estos estudios preliminares iniciamos el análisis exploratorio de la formación de impresiones en el ámbito de la interpretación simultánea y de su incidencia en la evaluación de la calidad, con el fin de abordar cuestiones metodológicas que nos permitiesen refinar el diseño de nuestra investigación. Entre las conclusiones más importantes, podemos destacar la necesidad de realizar una nueva propuesta de cuestionario que facilitase la labor de los sujetos y la conveniencia de combinar varios métodos de administración para controlar el efecto en la respuesta de los sujetos. Por último, los resultados de estos estudios nos han permitido definir la metodología del estudio principal de esta investigación tomando decisiones acerca

del número de interpretaciones, el planteamiento del experimento y el tipo de sujetos encuestados.

En la siguiente tabla presentamos un resumen de las aportaciones más importantes de estos estudios preliminares con respecto a la metodología de la investigación.

Estudio	Influencia en diseño de la investigación
Estudio piloto	<ul style="list-style-type: none"> – Reducción del número de interpretaciones – Reducción y modificación de los cuestionarios – Incorporación de cuatro órdenes de escucha
Estudio de contextualización	<ul style="list-style-type: none"> – Introducción de la pregunta sobre la variación de la importancia en función del género del intérprete – Elección del profesorado universitario como población de estudio
Estudio con grupos de discusión	<p>Diseño cuestionario:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Propuesta clusters – Introducción de la pregunta sobre la variación de la importancia en función del género del intérprete – Introducción de la inteligibilidad como criterio de evaluación – Propuesta listado de adjetivos y escala – Introducción preguntas abiertas y cerradas <p>Diseño experimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Eliminación proyección discurso original
Estudio comparativo de métodos de administración y validación del cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> – Tres métodos de administración de la encuesta: presencial, invitación a la encuesta electrónica y publicación en Facebook – Ampliación grupos de sujetos encuestados – Mayor flexibilidad del cuestionario electrónico – Reducción del número de contactos con los sujetos

Tabla 14. Resumen de las conclusiones metodológicas de los estudios preliminares

5. DISEÑO DEL ESTUDIO PRINCIPAL

1. Introducción
2. Diseño de la investigación
 - 2.1. Objetivos
 - 2.2. Hipótesis
 - 2.3. Metodología
 - 2.3.1. Método
 - 2.3.2. Material
 - 2.3.2.1. Interpretaciones
 - 2.3.2.1.1. Descripción de las interpretaciones del estudio
 - 2.3.2.1.2. Características fonéticas de los intérpretes
 - 2.3.2.2. Cuestionarios
 - 2.3.2.2.1. Cuestionario de expectativas
 - 2.3.2.2.2. Cuestionario de evaluación y primeras impresiones
 - 2.3.2.2.3. Especificidades del contexto electrónico
 - 2.3.3. Sujetos
 - 2.3.3.1. Profesorado universitario
 - 2.3.3.2. Estudiantes de Traducción e Interpretación
 - 2.3.3.3. Usuarios de *Facebook*
3. Parte empírica

Capítulo 5. Diseño del estudio principal

1. Introducción

La idea de la presente investigación surge a partir de nuestra propia experiencia en la evaluación de la calidad de las interpretaciones de un corpus de discursos del Parlamento Europeo. En ella, de manera intuitiva, comprobamos en qué medida y de qué manera el juicio que nos habíamos creado sobre un intérprete en la primera interpretación que le habíamos escuchado influía en la forma de evaluarlo en las actuaciones posteriores en el marco de ese mismo corpus. Eso nos llevó a preguntarnos si esta situación podría extrapolarse al campo de los usuarios. Queríamos comprobar si los juicios que se establecen en la primera toma de contacto con el intérprete pueden influir positiva o negativamente en la percepción de la calidad de la interpretación de discursos posteriores o incluso dentro de esa misma intervención.

De confirmarse la influencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación, esto podría tener cierta repercusión en la práctica, en el sentido de que la impresión que haya dejado la actuación del intérprete, tanto en los usuarios como en las personas de las que depende la contratación del servicio, puede ser relevante para sus futuros trabajos. El efecto de esa primera interpretación puede tener más importancia de lo que pudiera parecer en un principio, ya que, como se desprende de la investigación sobre formación de impresiones (cf. capítulo 1), es durante esa intervención cuando el usuario establece inferencias sobre el intérprete a partir de la información disponible y decide sobre su capacidad profesional. Cabe recordar que algunos estudios han verificado que las impresiones formadas a partir de una breve interacción pueden predecir con bastante exactitud las evaluaciones subsiguientes efectuadas por los sujetos perceptores (p.ej. Curhan & Pentland 2007).

En el análisis de estas primeras impresiones dejamos a un lado la controversia acerca de si los usuarios son jueces adecuados o no (p.ej. Gile 1990, 1991, Kalina 2002, Kurz 2003, Garzone 2003), puesto que lo que nos interesa es su percepción y

la medida en que los juicios que elaboran durante la escucha de una interpretación influyen en la evaluación de la calidad de la misma. Es decir, se trata de constatar si existen determinados factores que condicionan las opiniones sobre un intérprete y determinan la percepción de la calidad del producto.

Para el estudio de la incidencia de las primeras impresiones sobre la evaluación de la calidad de la interpretación, han de considerarse varios aspectos. Entre ellos, las expectativas y las experiencias anteriores de los sujetos que toman parte en el estudio, puesto que son elementos que desempeñan un papel fundamental en la formación de impresiones, al igual que la memoria y el orden de presentación de la información (cf. capítulo 1). En el ámbito de la Calidad, ya se ha constatado empíricamente que el orden de escucha de las interpretaciones afecta a la evaluación de su calidad (Ržzić 2004, García Becerra 2006, Collados Aís 2008). En un estudio sobre la entonación del intérprete, Collados Aís (2008) apuntaba que el orden de las interpretaciones afectaba a su valoración a partir de la primera escucha, y sugería un posible efecto de las experiencias previas con este tipo de servicio en la primera valoración, a partir de la cual podrían entrar en juego también las interpretaciones inmediatamente anteriores. Hemos tratado de examinar estas posibles interferencias en los cuestionarios que hemos diseñado para esta investigación introduciendo no sólo preguntas sobre las expectativas de los sujetos, sino también sobre su experiencia previa con este servicio y su nivel de satisfacción.

Por otra parte, hemos comentado en los capítulos 1 y 2, la importancia de la comunicación no verbal en el proceso de formación de impresiones, y han sido estos aspectos los que han guiado la elección del conjunto de interpretaciones de este estudio. Sin embargo, consideramos necesario, además de la evaluación perceptiva de las interpretaciones, el análisis por parte de una fonetista de los parámetros extralingüísticos y paralingüísticos de los intérpretes, que podría ofrecernos las claves del procesamiento de la información realizado por los usuarios, de la atribución de emoción y personalidad que efectúan y de su implicación en el proceso evaluativo de la actuación del intérprete. En este sentido,

tampoco hemos perdido de vista la posible influencia del género tanto en la evaluación de la calidad de la interpretación como en la impresión formada sobre el intérprete. Este análisis nos ha servido también para la indagación sobre las impresiones concretas creadas por los intérpretes del estudio, que, unido a la teoría de las dos dimensiones universales en función de las que se realizan los juicios de opinión (cf. capítulo 1), nos ha permitido diseñar parte del cuestionario de evaluación del estudio.

Por último, a medida que hemos ido avanzando en nuestra investigación, han surgido diversas cuestiones metodológicas que nos han llevado a profundizar en aspectos tales como el diseño de los cuestionarios, el método de administración y la introducción de otras técnicas de estudio que permitan realizar un análisis más introspectivo de las opiniones de los usuarios (v.gr. grupos de discusión) y que nos ayuden a comprender mejor qué es lo que entienden por una buena interpretación y los elementos que entran en juego a la hora de juzgarla. En este sentido, la realización de una serie de estudios preliminares ha sido crucial para el diseño de la investigación que presentamos a continuación.

2. Diseño de la investigación

Para el desarrollo del estudio principal de la presente investigación, decidimos llevar a cabo varios estudios preliminares (cf. capítulo 4) con la intención de dilucidar diversos aspectos metodológicos de la investigación. En primer lugar, realizamos un estudio piloto, que supuso el primer examen exploratorio de la posible incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de los usuarios y que nos sirvió para testar el diseño experimental, y un estudio de contextualización, siguiendo la línea de Pradas Macías (2003), con el que pretendíamos indagar en los componentes que fundamentaban esas impresiones de los usuarios en el contexto de la interpretación simultánea. En segundo lugar, partiendo del planteamiento de Moser (1995) para el diseño de su cuestionario, organizamos dos grupos de discusión –uno con usuarios y otro con docentes e investigadoras de Traducción e Interpretación–, para conocer su opinión acerca de los distintos aspectos que intervenían en la formación de impresiones en interpretación y su incidencia en la

evaluación de la calidad, y conocer cuáles eran, para ellos, los elementos o características más importantes de un intérprete. Esto no sólo nos permitió analizar el mecanismo evaluativo de los usuarios, sino también ahondar en qué constituye para ellos una buena interpretación y qué requisitos debe cumplir un buen intérprete; algo que resultó de utilidad para el diseño de los cuestionarios.

Por último, examinamos el método de administración de la encuesta a través de un estudio comparativo entre los medios utilizados con más frecuencia en la literatura científica sobre Calidad en Interpretación: presencial y electrónico. Con ello pretendíamos indagar en qué medida el medio de difusión de la encuesta podía afectar tanto a la tasa de respuesta como a la actitud de los participantes frente a las preguntas. Al mismo tiempo, utilizamos ese estudio para testar un nuevo cuestionario de expectativas, una versión simplificada del que se había venido utilizando en este tipo de trabajos (Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Collados Aís 1998, entre otros). Todos estos estudios influyeron en el diseño del estudio principal de la investigación que presentamos a continuación.

El objetivo principal de esta investigación es analizar la influencia que las primeras impresiones ejercen sobre la evaluación de la calidad de la interpretación. Para comprobarlo, hemos llevado a cabo un estudio en el que hemos utilizado un corpus real de interpretaciones simultáneas realizadas durante la celebración de una sesión plenaria del Parlamento Europeo. Entre las razones que justifican la elección de este contexto institucional, podemos destacar que su densidad terminológica suele ser menor que la de una reunión científica y que una de las características de este contexto es el uso de recursos dialécticos y retóricos, ya que el orador persigue convencer a la audiencia (de Manuel Jerez 2003: 209), lo que parece ofrecer una situación idónea para el estudio de la formación de impresiones.

Se trataba de examinar la incidencia de las impresiones en una situación concreta de interpretación y, para ello, diseñamos un experimento en el que varios grupos de sujetos debían contestar, en primer lugar, a un cuestionario de expectativas y, a continuación, escuchar las interpretaciones del estudio para responder a los cuestionarios de evaluación y primeras impresiones. Se plantearon cuatro

secuencias de escucha diferentes para poder observar el efecto del orden en la evaluación realizada por los sujetos. Asimismo, con el fin de determinar las ventajas e inconvenientes de los distintos medios de difusión del sondeo, así como los posibles efectos sobre las respuestas, se emplearon tres métodos de administración: un encuentro personal, una invitación por correo electrónico para participar en el sondeo en línea y la publicación del enlace a la encuesta en una red social. Finalmente, organizamos un nuevo grupo de discusión con algunos de los sujetos que participaron en el experimento con la intención de ahondar en los resultados, aclarar algunos datos contradictorios y profundizar en las reacciones y en las actitudes de los sujetos frente a esas interpretaciones concretas.

Estudios preliminares		Estudio principal
Fase 1	Estudio piloto	Diseño experimento
	Estudio de contextualización	Diseño cuestionarios
Fase 2	Grupos de discusión	Diseño cuestionarios
Fase 3	Análisis métodos de administración de la encuesta y validación del cuestionario	Selección métodos de administración de la encuesta

Tabla 15. Proceso de diseño de la investigación

A continuación, presentaremos los objetivos e hipótesis de la presente investigación, la metodología de trabajo y realizaremos una descripción del material utilizado y de las características de los sujetos.

2.1. Objetivos

El objetivo principal de esta investigación consiste en analizar la influencia que las primeras impresiones ejercen sobre la evaluación de la calidad de la interpretación. Para su estudio, nos planteamos los siguientes objetivos más concretos:

1. Determinar las expectativas de calidad de distintos grupos de sujetos con respecto a los aspectos propuestos.
2. Determinar si existen otros factores, además de los aspectos propuestos en el cuestionario de expectativas, que pueden afectar a la calidad de la interpretación simultánea.

Capítulo 5

3. Analizar el mecanismo evaluativo de los sujetos y las impresiones que se forman sobre los intérpretes, para poder constatar si éstas inciden en la evaluación.
4. Analizar la incidencia de las primeras impresiones formadas sobre el intérprete en la evaluación de los usuarios.
5. Determinar en qué medida las características vocales de los intérpretes pueden afectar a la percepción de la calidad de su trabajo.

A estos objetivos, se unen tres de carácter metodológico:

1. Comprobar si el diseño de los nuevos cuestionarios de expectativas y evaluación consigue facilitar la comprensión de la tarea a los sujetos.
2. Comprobar si el diseño de esos nuevos cuestionarios produce variaciones en los resultados con respecto a trabajos anteriores sobre calidad de la interpretación.
3. Comprobar si el método de administración del cuestionario afecta al nivel de participación en el estudio y a las respuestas de los sujetos.

2.2. Hipótesis

Partimos de las siguientes hipótesis:

1. Las expectativas de los sujetos influyen en el proceso de formación de impresiones sobre un intérprete y en la percepción de la calidad de la interpretación.
2. Pueden existir otros factores, al margen de los aspectos propuestos en el cuestionario, que afecten a la calidad de la interpretación y que no se han contemplado en los estudios sobre el tema.
3. La importancia que los usuarios atribuyen en sus expectativas a determinados aspectos no se corresponde con su relevancia en el proceso evaluativo de una interpretación concreta.
4. Los juicios que se forman los usuarios sobre el intérprete inciden en su evaluación de la calidad de la interpretación.

5. Existen determinadas características vocales de los intérpretes que determinan la formación de impresiones e influyen de manera importante en la evaluación de la calidad.

A estas, se unen las siguientes hipótesis sobre la metodología de la investigación:

1. El diseño de los nuevos cuestionarios permitiría abordar el estudio del tema desde una nueva perspectiva que simplificaría la tarea a los sujetos.
2. El nuevo diseño de cuestionario puede ofrecer nuevos datos sobre las preferencias de los usuarios con respecto a la calidad de una interpretación y sobre sus mecanismos evaluativos.
3. El método de administración de cuestionarios puede afectar a las respuestas de los sujetos.

2.3. Metodología

En este apartado nos centraremos en la presentación del estudio principal que hemos diseñado para analizar la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. Como hemos comentado, para el planteamiento de la investigación, hemos partido de las conclusiones metodológicas extraídas de los estudios preliminares (cf. capítulo 4), que nos han llevado a tomar ciertas decisiones con respecto al diseño y a la extensión de los cuestionarios, así como a determinados aspectos del orden de presentación de las interpretaciones del estudio y el método de administración de la encuesta. En primer lugar, expondremos la metodología empleada en el estudio principal, para, a continuación, proceder a la descripción del material y de los sujetos participantes.

2.3.1. Método

La presente investigación está constituida por dos partes: una primera parte en la que se sondearon las expectativas de los sujetos y una segunda parte en la que éstos evaluaron cuatro interpretaciones (vid. ap. 2.3.2.1.1.) y contestaron a una serie de preguntas acerca de las impresiones formadas durante el proceso. Para llevarlo a cabo, se seleccionaron tres tipos de sujetos –profesorado de seis universidades

españolas, estudiantes de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada y usuarios de la red social *Facebook*–, con los que se han utilizado distintos métodos de administración de la encuesta.

Así, durante la primera parte de la investigación, los sujetos debían determinar la importancia que atribuían, a priori, a los aspectos propuestos en el cuestionario de expectativas, así como citar otros elementos que, en su opinión, podrían afectar a la calidad de una interpretación simultánea. En la segunda parte, debían escuchar cuatro interpretaciones, en las que se variaba el orden de escucha, para después valorar la calidad global y otros aspectos de la interpretación. Además, tenían que responder a una serie de preguntas acerca de las impresiones que se habían formado sobre el intérprete, si es que se habían creado alguna.

Se emplearon cuatro órdenes de presentación en función del género del intérprete y de la calidad de las interpretaciones, de forma que todas ocupasen en algún momento la primera posición:

- Orden 1: P1-P2-L1-L2
- Orden 2: P2-P1-L2-L1
- Orden 3: L1-L2-P1-P2
- Orden 4: L2-L1-P2-P1

Este orden se estableció así para que, mientras unos usuarios escuchaban en primer lugar la interpretación de mejor calidad de un intérprete (L2, P2), los otros lo hiciesen en segundo lugar, y así poder comprobar si se producía alguna variación significativa en su valoración.

Tanto en el caso del profesorado universitario como en el de los usuarios de *Facebook*, ambas partes de la investigación se realizaron por separado y se prolongaron durante cinco semanas cada una: la primera parte se inició la tercera semana de noviembre y finalizó la cuarta semana de diciembre de 2011, y la segunda empezó la tercera semana de mayo y terminó la cuarta semana de junio de 2012. En el caso de los estudiantes, las dos partes se llevaron a cabo de manera

simultánea y su duración fue de diez semanas: desde la tercera semana de abril a la cuarta semana de junio de 2012.

Como ya hemos comentado, durante el desarrollo de la investigación, emprendimos una serie de estudios previos que nos permitieron refinar la metodología de trabajo y tomar decisiones sobre el experimento, el diseño de la encuesta y su método de administración (cf. capítulo 4) para su aplicación en este estudio principal. A raíz de los resultados de esos estudios preliminares, decidimos combinar tres métodos de difusión del cuestionario: presencial, a través del correo electrónico y a través de una red social. La mayor parte de los cuestionarios se cubrieron a través de Internet, por lo que la información se compilaba de manera automática en formato electrónico. En el caso de los estudiantes de Traducción e Interpretación se llevaron a cabo varias sesiones presenciales. Estas sesiones tuvieron una duración aproximada de 30 minutos, aunque el tiempo venía determinado por los propios sujetos, ya que dependía de la velocidad con la que cubrían el cuestionario de expectativas y realizaban la evaluación de las interpretaciones. Todos los sujetos recibieron una breve explicación sobre el estudio y el ámbito en el que se habían producido las interpretaciones que iban a escuchar. Al final de las sesiones presenciales, los cuestionarios de cada sujeto se separaban en carpetas individuales, de forma que pudiésemos disponer de cualquier tipo de información para posibles análisis en función de datos tales como sexo y edad.

Debido a la existencia de ciertas diferencias en lo que respecta al método de administración, al desarrollo temporal del experimento del estudio principal y a la tipología de los sujetos, procederemos a presentar las especificidades de los objetivos y del planteamiento metodológico en el capítulo correspondiente (cf. capítulos 6, 7 y 8).

2.3.2. Material

2.3.2.1. Interpretaciones

Como hemos comentado con anterioridad, las interpretaciones que constituyen el corpus de nuestro estudio se han extraído de una sesión plenaria del Parlamento

Europeo celebrada entre el 10 y el 12 de marzo de 2003³⁵. Se ha tenido acceso a estos discursos y a sus interpretaciones a través del canal EbS, del que se han grabado para su posterior digitalización. La ventaja más significativa de la utilización de este material, al margen de la obtención del discurso original y de las interpretaciones en las lenguas oficiales comunitarias, es la disposición en la página *web* del Parlamento Europeo (<http://www.europarl.eu.int>) de las transcripciones literales de las intervenciones y de sus traducciones, así como de los informes que se debaten en las sesiones plenarias. No obstante, debemos tener en cuenta que muchas veces estas intervenciones se modifican en su publicación en la red (de Manuel Jerez 2003). En nuestro caso, no existe tal riesgo, puesto que los discursos elegidos forman parte del corpus de estudio del grupo ECIS y disponemos, además del material mencionado, de las transcripciones realizadas en el marco del proyecto de investigación BFF2002-00579³⁶. De este modo, hemos tenido acceso a dos versiones escritas tanto de los discursos originales como de sus interpretaciones: las publicadas en las actas y las transcritas durante la realización de dicho proyecto. A continuación, comentaremos algunas de las características del contexto en el que se enmarcan estas interpretaciones para comprender mejor sus características.

En el Parlamento Europeo, el orador puede intervenir asumiendo distintos roles: ponente de un informe, ponente en nombre de una comisión parlamentaria, presidente de la sesión o ponente en nombre de un grupo político. Su intervención y el tiempo de uso de la palabra dependen del papel que desempeñe. Este aspecto es importante porque podría influir en la velocidad de elocución, que también se vería afectada por la tendencia a la lectura de los discursos, habitual en este contexto.

³⁵ Corpus del grupo ECIS que contiene una sesión plenaria del Parlamento Europeo retransmitida a través del canal Europe by Satellite (EbS). Para la elaboración y estructuración del corpus, se han incluido las digitalizaciones de los vídeos de las sesiones, las grabaciones en soporte audio de las cabinas de interpretación en las lenguas contempladas, las transcripciones de todos los discursos e interpretaciones, así como las actas originales publicadas por el Parlamento Europeo y las fichas de evaluación de los transcripores, organizados a través de archivos y carpetas vinculados.

³⁶ Proyecto financiado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, que se desarrolló en el seno del grupo ECIS entre los años 2002 y 2005.

Las interpretaciones del estudio pertenecen a una sesión plenaria. Este tipo de reuniones tienen carácter mensual y su objetivo es el debate y la realización de votaciones relacionadas con los informes que han elaborado los distintos comités. En ellas, el tiempo de intervención se determina en función del tamaño de su grupo, pero a menudo no supera los dos minutos. Es en este último grupo donde se engloban los discursos de las interpretaciones seleccionadas.

La estipulación anticipada de los turnos conlleva un alto grado de preparación de los discursos y la mayoría de los oradores se limita a su lectura. En todo caso, el grado de formalidad de este tipo de situaciones es alto y su temática se conoce de antemano, al igual que la postura de cada grupo con respecto a los temas de debate. Sin embargo, de Manuel Jerez (2003: 211) señala que algunos de los intérpretes de las instituciones europeas le habían referido una dificultad mayor de los debates del Parlamento Europeo frente a otros discursos comunitarios, debido a una mayor tendencia de los oradores a leer sus discursos, a una mayor velocidad de elocución incitada por la brevedad de los turnos de palabra, a un estilo cargado de fórmulas rituales, así como a la necesidad de un conocimiento profundo del organigrama de las instituciones y de sus reglamentos. Cabe señalar que la lectura de los discursos conlleva una prosodia específica en el orador, mayor complejidad sintáctica y semántica y menor redundancia, lo que aumentaría la dificultad del proceso interpretativo y podría repercutir en la producción del intérprete (Nafá Waasaf 2005).

En opinión de Kent (2009: 57), pese a que se les denomina ‘debate’, los discursos que presentan los europarlamentarios durante las sesiones plenarias están dirigidos más al público de sus propios países, que accede a estas sesiones a través de Internet, la televisión o la radio, que a sus propios colegas de la Cámara. Por tanto, el efecto del discurso adquiere especial relevancia y este tipo de reuniones podría constituir un marco incomparable para el análisis de la formación de impresiones en Interpretación.

2.3.2.1.1. Descripción de las interpretaciones del estudio

El corpus de estudio está compuesto por cuatro interpretaciones: dos de un mismo intérprete masculino (P) y dos de una misma intérprete femenina (L). Fueron estos dos profesionales, con sus características vocales, quienes incitaron la presente investigación. Los discursos del intérprete masculino forman parte de las intervenciones matutinas del día 11 de marzo, mientras que las interpretaciones femeninas se corresponden con dos de las intervenciones de ese mismo día por la tarde. La duración de las interpretaciones oscila entre los dos minutos y los algo más de tres minutos y medio. La temática es similar y ambas interpretaciones se han realizado en la combinación lingüística inglés-español. Cabe recordar que en las sesiones plenarias del Parlamento Europeo apenas hay cabida para la espontaneidad, en el sentido de que se celebran para debatir y aprobar los informes de los distintos comités sobre los temas correspondientes y estos están definidos con mucha antelación. En este caso, los discursos abordaron asuntos relacionados con política económica.

La selección de estas interpretaciones se basó en la evaluación realizada por los transcripores de las interpretaciones, en el análisis pormenorizado realizado por las investigadoras del proyecto I+D cuya combinación lingüística era inglés-español y en la valoración espontánea del corpus que llevaron a cabo todas las integrantes del grupo ECIS. Durante esta última, surgió la idea de la investigación cuando los dos intérpretes que centran el estudio nos llevaron a plantearnos si las primeras impresiones que se forman sobre un intérprete influyen en la valoración de sus interpretaciones. Así, en la evaluación espontánea, comprobamos que las calificaciones que obtenían las dos interpretaciones de P eran inferiores a las obtenidas por L en sus dos intervenciones, y que, además, existían diferencias entre las puntuaciones otorgadas a un mismo profesional en función de la interpretación, algo que nos llevó a pensar que una podría ser de mejor calidad que la otra³⁷. Del

³⁷ Después de la evaluación espontánea de las interpretaciones, las investigadoras analizaron, de manera pormenorizada, el corpus de discursos e interpretaciones de su combinación lingüística. En el desarrollo de esta investigación, hemos tenido acceso a los informes sobre las cuatro interpretaciones seleccionadas y sus discursos originales.

mismo modo, observamos que, una vez realizado el análisis de las interpretaciones y sus discursos, las valoraciones globales emitidas por las investigadoras de la combinación lingüística inglés-español variaban con respecto a su evaluación inicial.

Por tanto, la valoración espontánea de las interpretaciones nos ofreció información acerca del posible efecto de las características formales de la intervención sobre la evaluación, mientras que el análisis realizado por las expertas y los transcripores aportó datos más objetivos sobre su calidad, en la que se contemplaban aspectos relacionados con la transmisión del mensaje y la presentación del discurso. En ambos casos, la calidad de una de las interpretaciones parecía mejor que la de la otra (P2>P1, L2>L1).

Las expertas advirtieron varios errores en todas las interpretaciones y determinaron su calidad “objetiva” en función de la gravedad de los mismos. A continuación, presentamos algunas de sus observaciones. Con respecto a las interpretaciones de P, las investigadoras revelaron la existencia de errores de sentido (un falso sentido y un contrasentido), que el intérprete corrige a lo largo de la intervención, errores de concordancia y gramaticales en la interpretación P1. Además, destacaron la dicción defectuosa del intérprete, su monotonía, la presencia de diversos ruidos de cabina, variaciones de volumen y titubeos, así como su poca disciplina de micrófono. La interpretación P2, pese a algunas omisiones, es de mejor calidad: no detectaron errores de sentido, el discurso es fluido y cohesionado, la gramaticalidad es mejor que en la interpretación anterior y no se percibieron variaciones bruscas de volumen ni ruidos en cabina, aunque persisten, en algunos momentos, los problemas de dicción y monotonía. El estilo, en ambas interpretaciones, se resiente de la estrategia del intérprete de mantenerse “pegado” al texto original.

Por su parte, L1 contiene tres tipos de errores de sentido según la clasificación seguida por ECIS: falso sentido (4), sinsentido (1) y contrasentido (1). Presenta también problemas de cohesión y de concordancia y, en la última parte de la interpretación, la intérprete pierde el hilo del discurso, terminando la interpretación de una manera un tanto abrupta. Las expertas destacaron la agradabilidad de su voz.

En el caso de L2, indicaron la presencia de algunos errores gramaticales y de variaciones de velocidad y volumen. Subrayaron también la traducción literal de un refrán utilizado por el orador en su exposición, que podría provocar un problema de comprensión en los usuarios. A pesar de estos inconvenientes, la calidad global de la interpretación es mejor que la de L1 debido a la transmisión correcta del sentido, la fluidez y cohesión de la interpretación y la agradabilidad de la voz de la intérprete.

Con respecto a la percepción de las características vocales por parte de las investigadoras, todas coincidieron en señalar que la voz de P denota poca seguridad, su dicción es en ocasiones defectuosa y su prosodia, monótona. En cambio, la voz de L transmite seguridad, está repleta de matices y su entonación es melodiosa.

Intérprete	Tiempo	Código	Observaciones ECIS
P	3m32s	P1	Errores de concordancia y gramaticales, dicción defectuosa, monotonía, ruidos de cabina, variaciones de volumen y titubeos.
P	3m48s	P2	Interpretación fluida y cohesionada, monótona y dicción defectuosa.
L	2m18s	L1	Errores de sentido, falta de cohesión y fallos de concordancia. Voz agradable.
L	2m06s	L2	Errores gramaticales, variación de velocidad y volumen. Fluidez, cohesión y voz agradable.

Tabla 16. Descripción de las interpretaciones

2.3.2.1.2. Características fonéticas de los intérpretes

Hemos comentado en el capítulo 1 que la comunicación no verbal parece tener una relevancia significativa en la formación de impresiones y se ha verificado que las impresiones creadas a partir de las características no verbales son más acertadas que aquellas que se forman a partir de la información verbal (Ambady & Gray 2002). Además, el consenso entre los jueces se ve refrendado por los estímulos percibidos activan estructuras cognitivas comunes a todos ellos (Allbright, Kenny & Malloy 1988) y estas inferencias podrían basarse en las características vocales de los intérpretes ya que éstas suelen mantenerse estables (Green & Mathieson 1989 apud DeGroot & Gooty 2009). Por eso, procedimos a analizar la dinámica vocal y

articulatoria de los intérpretes del estudio para tratar de relacionar la medida objetiva de determinadas características vocales con las dimensiones de personalidad correspondientes, que podrían afectar a la impresión formada sobre estos profesionales. En primer lugar, presentaremos los elementos fonéticos cuantificables de ambos intérpretes, para detallar, a continuación, los rasgos de cualidad y de comportamiento vocal.

En la siguiente tabla se recogen los promedios entre las dos grabaciones del mismo intérprete con respecto a los parámetros fonéticos que se pueden cuantificar. Varios autores han propuesto la cuantificación de distintas características vocales que determinarían la impresión formada a partir de su relación con atributos de personalidad (cf. capítulo 1). Entre las características propuestas de la literatura científica sobre formación de impresiones, hemos decidido analizar aquellas relacionadas con la agradabilidad de la voz y la entonación del intérprete (frecuencia fundamental, rango de la frecuencia fundamental o la variación tonal), la fluidez (velocidad de elocución y porcentaje de silencio), la duración del habla (longitud de los enunciados) y la dicción (fonemas omitidos). Todas ellas ofrecen información sobre la percepción del hablante y la posible atribución de rasgos de personalidad en el marco de las dos dimensiones universales (cf. capítulo 1).

Así, la frecuencia fundamental afecta a la percepción de competencia, dominancia, credibilidad y asertividad (Rockwell 1996, Rockwell & Hubbard 1999, DeGroot & Gooty 2009). El rango frecuencial se vincula al dinamismo, la expresividad, la extraversión, la sociabilidad, la dominancia y el carisma (Hincks 2005, van der Vaart et al. 2005, DeGroot & Gooty 2009). La duración del habla o longitud del enunciado (LME) influye en la percepción del atractivo vocal, la seguridad y la dominancia (Zuckerman & Miyake 1993). La fluidez repercute sobre la percepción de la eficacia comunicativa y la credibilidad (Rockwell & Hubbard 1999, DeGroot & Gooty 2009). La velocidad de elocución está relacionada con la competencia, la dominancia, la eficacia comunicativa, la persuasión y la extraversión (Zuckerman & Driver 1989, van der Vaart et al. 2005, DeGroot & Gooty 2009). Por último, la

dicción tiene efecto sobre la percepción de la competencia y la eficacia comunicativa (van der Vaart et al. 2005).

Intérprete	F₀ (Hz)	Rango F₀³⁸ (Hz)	LME³⁹ (tiempo)	LME (pal.)	% silencio	Segm. /s	Pal. /min	Fonemas omitidos
P	104	37	1,8	6,5	28,85%	15	218	8%
L	156	67	3,3	11	9,49%	13	203	6%

Tabla 17. Elementos fonéticos cuantificables de los intérpretes (promedios de las interpretaciones de L y P)

Los datos obtenidos mediante el programa Praat, nos han permitido constatar que los dos intérpretes del estudio tienen una frecuencia fundamental (F₀) por debajo de la media de la mayoría de hombres y mujeres españoles, que suele situarse en 110 Hz en el caso de los hombres y entre los 175 Hz y los 200 Hz en el caso de las mujeres (Nieto 1995 apud Gamboa Mutuberria, Martín Roige & Del Palacio Muñoz 1996). El rango frecuencial, que se relaciona con el dinamismo y la expresividad, en el caso de P, es muy pequeño, lo que podría influir negativamente en su percepción, pareciendo plano y monótono (Rockwell 1996). L, por el contrario, tiene un rango frecuencial alto y, por eso, su discurso podría resultar más expresivo. Los resultados de Hincks (2005) pusieron de manifiesto una mayor correlación entre dinamismo y variación tonal en la percepción de hombres que de mujeres, ya que de éstos se espera un rango de frecuencia fundamental menor. Pese a ello, el rango de P es demasiado bajo y si se compara su voz con la de L, ésta podría parecer más expresiva y más entrenada y, en consecuencia, más profesional.

En lo que respecta a la longitud media de enunciado (LME) y el porcentaje de silencio, conceptos que estarían relacionados con la duración del habla y la fluidez, P emite enunciados de 1,8 segundos de promedio, con una media de 6,5 palabras, mientras que los enunciados de L tienen una duración media de 3,3 segundos y contienen 11 palabras. La longitud de los enunciados puede influir en la percepción

³⁸ *Pitch spam.*

³⁹ Longitud Media de Enunciado.

de dominancia y control, pero también en la de seguridad, tranquilidad y objetividad. Así, un hablante con enunciados largos proyecta una sensación de dominio y control de la situación y, por tanto, resulta seguro y tranquilo. Por el contrario, un hablante que interrumpe frecuentemente su discurso puede transmitir inseguridad con respecto al contenido o estructuración de su mensaje. En el caso de P, las pausas cortas y las inspiraciones audibles podrían sugerir cierta intranquilidad e inseguridad en el oyente. Por su parte, la duración del habla de L podría transmitir sensación de profesionalidad, tranquilidad y dominio (p.ej. Zuckerman & Miyake 1993).

Asimismo, los enunciados de P son más cortos y el porcentaje durante el que está en silencio a lo largo de toda su emisión es mucho mayor. Esto podría afectar negativamente a la impresión sobre su competencia y credibilidad. L ocupa casi todo el tiempo con su voz (9,49% de porcentaje de silencio); esto influiría en la sensación de fluidez y produciría una impresión de mayor competencia y profesionalidad. En cuanto al uso de pausas, Cecot (2001:77) afirmaba que las mujeres suelen usar pausas rellenas mientras los hombres recurren más a las pausas silenciosas. Además, las pausas de los hombres suelen ser más largas y recurren a ellas con mayor frecuencia. De hecho, los hombres tienden a hablar más despacio que las mujeres. Esto se cumple con los intérpretes de la muestra: ella realiza muchos alargamientos, tanto vocálicos como de las consonantes 'm', 'n' y 'l' al final de las frases, y él recurre al uso de pausas silenciosas más largas (28,85% de porcentaje de silencio). Ambos tipos de pausa podrían afectar a la percepción de credibilidad.

En lo que respecta a la velocidad de elocución, ambos intérpretes tienen una tasa elevada (218 y 103 palabras/min). Esto estaría relacionado con la percepción de competencia. La diferencia entre ambos radica en la inteligibilidad y en el número de palabras que, por exceso de velocidad, no llegan a pronunciar correctamente (vid. anexo 4). Éste es uno de los mayores problemas de P, ya que afecta a su dicción de forma que algunas palabras llegan a ser ininteligibles y sólo se deducen

por el contexto (vid. anexos 4.1. y 4.2.). L, por su parte, aparenta mayor control articulario y su capacidad lingüística podría parecer mayor que la de P.

2.3.2.2. Cuestionarios

En el estudio principal hemos utilizado dos tipos de cuestionarios: 1) expectativas, cuyo objetivo consistía en indagar sobre los aspectos que, a priori, reciben mayor importancia en la evaluación de la calidad de una interpretación, y 2) evaluación y primeras impresiones, con el que se pretendía observar el mecanismo evaluativo de los sujetos y conocer si se habían formado una impresión sobre los intérpretes y, de ser así, analizarla.

Hemos comentado con anterioridad que esta investigación tiene, además, varios objetivos metodológicos relacionados con el diseño del cuestionario y su método de administración. La decisión de elaborar un nuevo cuestionario se sitúa en la línea de Moser-Mercer (2008: 146), que afirmaba que muchos de los trabajos sobre calidad, partiendo del carácter complejo y multidimensional del concepto, proponían cuestionarios que incluían demasiados elementos de una manera inespecífica. En este sentido, Mack y Cattaruzza (1995: 45) sugerían que una de las posibles razones del desfase entre las expectativas y la evaluación de los sujetos podría residir en las dificultades que experimentan a la hora de valorar la interpretación en función de unas categorías que les resultan ajenas y poco pertinentes.

La decisión de modificar los cuestionarios también vino determinada por el desarrollo de los estudios preliminares de esta investigación. Durante la realización del estudio piloto (cf. capítulo 4), constatamos la dificultad de varios sujetos para comprender qué estaban valorando con algunos de los ítems que se les proponían en el cuestionario. Por eso, en lugar de incluir el catálogo de parámetros habitual en este campo (por ejemplo, Bühler 1986, Kurz 1989, 1993), que incluía elementos muy específicos de la interpretación, decidimos simplificarlo para obtener un cuestionario de expectativas y también uno de evaluación que nos permitiese acercarnos, desde una perspectiva más holística, a los mecanismos evaluativos de los usuarios.

Al mismo tiempo, nos propusimos observar el efecto del método de administración de la encuesta tanto en el nivel de participación de los sujetos como en sus respuestas. Así, decidimos optar por Internet para la difusión del cuestionario entre el profesorado universitario por tres motivos: en otros trabajos se había verificado mayor predisposición entre la comunidad universitaria a participar en sondeos electrónicos (Fricker & Schonlau 2002), se había confirmado su efectividad en el contexto institucional y académico sin necesidad de otro tipo de estrategias para aumentar la tasa de respuesta (Anderson & Gansender 1995) y se trataba de una población en la que todos los miembros tenían la misma posibilidad de acceso a Internet (Kaplowitz, Handlock & Levine 2004). En lo que respecta a los estudiantes de Traducción e Interpretación, decidimos combinar el método presencial y electrónico para testar su eficacia con este tipo de sujetos. Por último, en el caso de las redes sociales, la propia plataforma determinaba el método de administración de la encuesta.

Esta decisión determinó también el diseño del cuestionario, puesto que no sólo se trataba de utilizar medios de difusión distintos, sino que se añadía una diferencia fundamental entre una y otra opción: la presencia o ausencia de entrevistador. Para evitar cualquier posible sesgo, no podía existir diferencia alguna en la formulación de las preguntas de una u otra modalidad. Por tanto, el cuestionario debía, ser por una parte, claro y conciso para evitar la necesidad de aclaraciones por parte de los participantes, y, por otra parte, sencillo y corto, ya que, como hemos comentado en el capítulo 3, el internauta realiza una lectura selectiva de los textos y un cuestionario largo, impreciso y redundante puede tener como consecuencia una tasa de abandono elevada.

2.3.2.2.1. Cuestionario de expectativas

A partir de los resultados de algunos de los estudios preliminares (cf. capítulo 4) y teniendo en cuenta las reflexiones que hemos comentado en el apartado anterior, iniciamos el diseño del nuevo cuestionario de expectativas (vid. anexos 5.1. y 6.1.). Este cuestionario consta de tres partes: una primera parte que se centra en la obtención de información sobre la persona encuestada, una segunda parte sobre las

expectativas del usuario y una tercera parte que sondea la opinión de los sujetos acerca del nuevo instrumento. Por tanto, la primera parte incluye cinco preguntas relacionadas con la información sociodemográfica del sujeto: sexo, edad, área de especialidad, ámbito en que ha sido usuario de un servicio de interpretación y nivel de satisfacción con este servicio. En el caso de los estudiantes, sustituimos la pregunta sobre el área de especialidad por una acerca de su combinación lingüística. La segunda parte cuenta con tres preguntas que indagan en las expectativas de los sujetos: una pregunta cerrada sobre la importancia que atribuyen, en una escala de 1 a 7, a los bloques de aspectos propuestos cuando se trata de valorar la calidad de una interpretación y dos preguntas abiertas sobre la existencia de otros factores que podrían afectar a la calidad y sobre la posible incidencia de alguna condición o característica del intérprete (v.gr. sexo o edad) en la atribución de dicha importancia. La tercera parte pretende explorar el funcionamiento del cuestionario a través de dos preguntas: una sobre su claridad y otra sobre los posibles elementos que han echado en falta los sujetos durante la realización de la encuesta.

La novedad introducida en esta investigación reside, fundamentalmente, en la reducción del catálogo tradicional de parámetros (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Collados Aís 1998) a tres bloques de aspectos: los relacionados con la forma, los relacionados con el contenido y los relacionados con la fidelidad. Los sujetos debían valorar dicha importancia en una escala del 1 al 7, donde 1 significaba ‘nada importante’ y 7, ‘totalmente importante’. Decidimos retomar la propuesta de Gile (1983: 241) en la que sugería una escala de 7 grados para evaluar la calidad de la interpretación (*qualité très mauvaise, mauvaise, insuffisante, pasable, bonne, très bonne, excellente*), ya que nos parecía que podría facilitar el proceso de evaluación al usuario. De igual forma, el empleo de esta escala en el cuestionario de expectativas podría precisar el orden de importancia establecido por los usuarios con respecto a los aspectos propuestos, ya que ofrecía una mayor amplitud a la hora de determinar su grado exacto de importancia.

Para el diseño del cuestionario, partimos de los ítems sugeridos por Gile (1990) en su estudio de evaluación. Comprobamos, presentando el cuestionario resultante a

dos grupos de sujetos –uno de expertos y otro de sujetos–, que la traducción al español de estos ítems no funcionaba como en el original, así que nos vimos obligados a introducir algunas modificaciones: decidimos agrupar *linguistic output* y *terminological usage* en el epígrafe aspectos relacionados con el contenido, en el que se englobarían parámetros tales como la cohesión, el estilo o la terminología; y nos sustituimos lo que él denomina *voice and delivery* por ‘aspectos relacionados con la forma’, en los que se encuadrarían todos los elementos relativos a la presentación como, por ejemplo, la voz, la dicción, la entonación o la fluidez. Al igual que él, propusimos la fidelidad como un ítem aparte, no sólo por su relevancia, sino también porque nos parece que está vinculado con los dos bloques de aspectos anteriores: el intérprete no sólo puede ser fiel al contenido del discurso, sino también al modo de presentación del mismo, algo que señalaron los sujetos que participaron en los grupos de discusión que organizamos durante el desarrollo de los estudios preliminares (cf. capítulo 4).

2.3.2.2.2. Cuestionario de evaluación y primeras impresiones

La modificación del cuestionario de expectativas afectó también al cuestionario de evaluación que los sujetos debían contestar después de escuchar cada una de las interpretaciones, ya que en éste se recogieron también los tres bloques de aspectos sobre los que se preguntaba en el primero. El objetivo de este cuestionario consiste en observar el mecanismo evaluativo de los sujetos e indagar sobre el proceso de formación de impresiones que había tenido lugar durante la escucha. El cuestionario tiene dos partes (vid. anexos 5.2. y 6.2.): una primera parte sobre la evaluación de las interpretaciones y una segunda parte en la que se indaga en la impresión formada. Ya hemos comentado que los sujetos debían realizar la evaluación en una escala de 1 (pésimo) a 7 (excelente).

Así, la primera parte incluye tres preguntas (las dos primeras cerradas y la última abierta): en la primera pregunta, los sujetos deben realizar la valoración global de la interpretación; la segunda pregunta se centra en aspectos más concretos de la interpretación y los sujetos deben evaluar cuatro ítems (aspectos relacionados con la forma, aspectos relacionados con el contenido, aspectos referidos a la fidelidad de

la interpretación e inteligibilidad de la misma); y la tercera pregunta indaga si alguna característica o condición del intérprete podría haber influido en la evaluación.

La segunda parte se centra en las primeras impresiones y consta de tres preguntas (dos cerradas y una abierta). La primera pretende saber si los sujetos se habían formado una impresión sobre el intérprete y, de ser así, si ésta era positiva, negativa o neutra y las razones para dicha valoración. La segunda pregunta explora la opinión que les ha merecido el intérprete que acaban de escuchar a través de un listado de adjetivos. Para su selección, nos apoyamos en la teoría acerca de las dos dimensiones universales sobre las que se fundamentan la formación de impresiones (cf. capítulo 1) y en las características fonéticas de los intérpretes (vid. tabla 18). Presentamos los polos de cinco características, dos relacionadas con la primera dimensión –emocional– (expresividad y agradabilidad) y tres con la segunda dimensión –intelectual– (competencia, seguridad y nerviosismo). La tercera pregunta indaga en la incidencia de la impresión formada sobre la evaluación que acaba de realizar el sujeto. A estas tres preguntas, se añade una cuarta en los cuestionarios que valoran la segunda interpretación de cada intérprete, que pretende saber si los sujetos reconocen al profesional en su segunda intervención.

Por tanto, este cuestionario nos sirve para comprobar si los sujetos detectan los defectos en algún parámetro y si éstos influyen en la calificación del resto de criterios y si la primera impresión que se han creado los sujetos sobre el intérprete influye en la valoración. La pregunta sobre la identificación del intérprete tiene como objetivo saber si la impresión formada sobre el intérprete puede incidir únicamente en la valoración de una interpretación o de las dos interpretaciones de ese profesional.

En la siguiente tabla presentamos la vinculación entre las características vocales y la percepción de la personalidad (cf. capítulo 1), así como los adjetivos con los que hemos pretendido reflejar esa relación en el cuestionario sobre primeras impresiones de la presente investigación.

Características vocales	Característica personalidad	Adjetivos cuestionario
Frecuencia fundamental (F ₀)	Competencia Dominancia Credibilidad Asertividad	competente/incompetente seguro/inseguro
Rango F ₀	Expresividad Dinamismo Extraversión Dominancia	expresivo/inexpresivo
Duración del habla (LME)	Atractivo vocal Seguridad Dominancia	agradable/desagradable seguro/inseguro tranquilo/ ansioso
Fluidez (% silencio)	Eficacia comunicativa Credibilidad Competencia	seguro/inseguro tranquilo/ ansioso competente/incompetente
Velocidad elocución (Pal./min)	Competencia Dominancia Eficacia comunicativa Persuasión Extraversión	competente/incompetente expresivo/inexpresivo
Dicción (fonemas omitidos)	Competencia Eficacia comunicativa	competente/incompetente

Tabla 18. Relación de las características vocales con la percepción del intérprete

2.3.2.2.3. Especificidades del contexto electrónico

En el diseño de los cuestionarios electrónicos, han de tenerse en cuenta una serie de aspectos que no se contemplan cuando estos se distribuyen en papel y durante un encuentro personal (cf. capítulo 3). La autoadministración del cuestionario introduce ciertas dificultades para el sujeto, que no cuenta con la presencia del entrevistador. Por eso, es conveniente que se faciliten, bien en la invitación bien en la primera pantalla de la encuesta, las explicaciones necesarias para su cumplimentación. En nuestra investigación, hemos utilizado los mismos cuestionarios para el sondeo presencial y para el sondeo electrónico, y en el caso de este último, cada parte de la encuesta se ha correspondido con una pantalla, de forma que la navegación fuese más intuitiva. De igual manera, se incluyó una barra de progreso (vid. imágenes 3 y 4) que informaba a los sujetos sobre su duración y

Capítulo 5

sobre la parte de la encuesta en la que se encontraban para que los participantes supiesen en todo momento las pantallas que faltaban para completar la encuesta.

En las siguientes imágenes se presentan varias capturas de pantalla de la versión electrónica de los cuestionarios de expectativas y de evaluación y primeras impresiones.



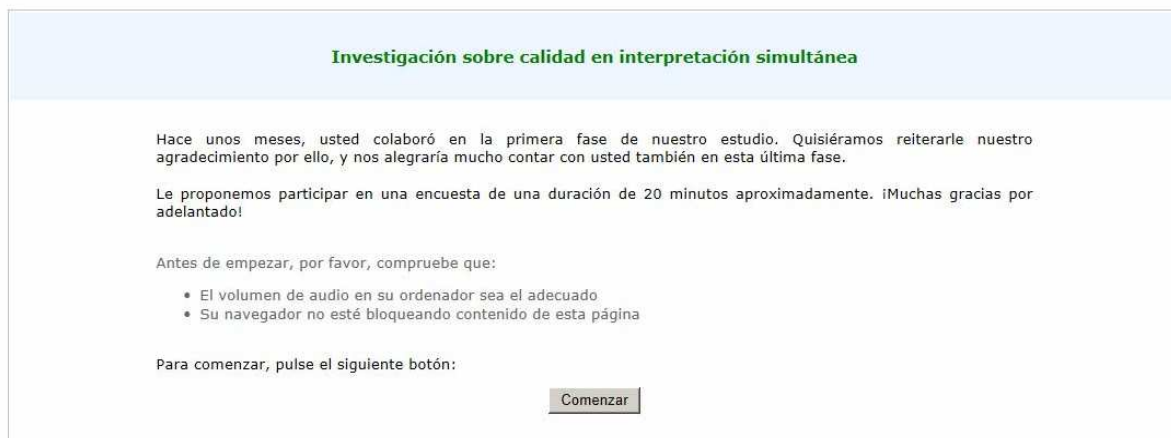
INVESTIGACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA INTERPRETACIÓN SIMULTÁNEA FB

Estoy realizando un estudio sobre la calidad de la interpretación simultánea. Agradecería la participación y difusión de este cuestionario.
Hay 10 preguntas en esta encuesta.

Nota sobre la privacidad
Esta encuesta es anónima.
Los registros que contienen sus respuestas a la encuesta no contienen ninguna identificación suya a menos que una pregunta específicamente así lo haga. Si responde a esta encuesta utilizando una contraseña que le da acceso al cuestionario, puede estar seguro que la misma no se asocia a ninguna de sus respuestas. Ésto se administra en una tabla de datos separada, que sólo se actualiza para indicar que ha completado o no la encuesta, pero sin establecer vínculo alguno con la tabla donde se almacenan sus respuestas, por lo que no hay manera de asociar una respuesta con la persona que la hizo.

Recuperar una encuesta no terminada Siguiete >> Salir y reiniciar la encuesta

Imagen 1. Pantalla de bienvenida del cuestionario de expectativas



Investigación sobre calidad en interpretación simultánea

Hace unos meses, usted colaboró en la primera fase de nuestro estudio. Quisiéramos reiterarle nuestro agradecimiento por ello, y nos alegraría mucho contar con usted también en esta última fase.

Le proponemos participar en una encuesta de una duración de 20 minutos aproximadamente. ¡Muchas gracias por adelantado!

Antes de empezar, por favor, compruebe que:

- El volumen de audio en su ordenador sea el adecuado
- Su navegador no esté bloqueando contenido de esta página

Para comenzar, pulse el siguiente botón:

Comenzar

Imagen 2. Pantalla de bienvenida del cuestionario de evaluación y primeras impresiones

INVESTIGACIÓN SOBRE LA CALIDAD DE LA INTERPRETACIÓN SIMULTÁNEA FB

0% 100%

Parte 2

*** Cuando escucha una interpretación simultánea, ¿qué importancia atribuye a los siguientes aspectos de la interpretación?**

	Nada importante						Totalmente importante
	1	2	3	4	5	6	7
Aspectos formales (dicción, entonación, fluidez, voz, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aspectos de contenido (cohesión, estilo, terminología, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aspectos referidos a la fidelidad (de la interpretación con respecto al discurso original)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si cree que, además de los mencionados en la pregunta anterior, hay otros aspectos que influyen en la calidad de una interpretación simultánea, indíquenos cuáles y valore su importancia en una escala del 1 al 7.

Imagen 3. Pantalla del cuestionario de expectativas

Investigación sobre calidad en interpretación simultánea

0% 100%

Página 2 de 5

Por favor, pulse en el enlace siguiente para escuchar una interpretación real, realizada en el Parlamento Europeo.

[Escuchar audio](#)

A continuación, conteste a las siguientes preguntas, por favor:

¿Cómo valoraría la calidad global de la interpretación que acaba de escuchar?
 Seleccione una de las siguientes opciones

- pésima
- mala
- insuficiente
- suficiente
- buena
- muy buena
- excelente
- Sin respuesta

Valore, en una escala de 1 (pésimo) a 7 (excelente), los siguientes aspectos de la interpretación que acaba de escuchar.

	1	2	3	4	5	6	7	Sin respuesta
Aspectos formales (dicción, entonación, fluidez, voz, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Aspectos de contenido (cohesión, estilo, terminología, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Aspectos referidos a la fidelidad (de la interpretación con respecto al discurso)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Inteligibilidad de la interpretación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

¿Cree que alguna condición o característica del intérprete (edad, sexo, etc.) ha influido en su valoración? Si es así, denos un ejemplo.

Imagen 4. Pantalla del cuestionario de evaluación y primeras impresiones

Asimismo, la flexibilidad de este tipo de cuestionarios es limitada, puesto que el investigador ha de establecer si la pregunta es obligatoria o no. La obligatoriedad de la respuesta es un elemento delicado, ya que impide el avance la siguiente pantalla si no se ha contestado primero a la pregunta. Si uno decide que la respuesta a una pregunta cerrada sea obligatoria, pero no se han incluido todas las opciones posibles o no se ha incluido la opción ‘no sabe/no contesta’ (ns/nc), puede provocar frustración en el sujeto, lo que podría tener como consecuencia el abandono de la encuesta antes de su finalización (cf. capítulo 3). En este sentido, la experiencia con el cuestionario de expectativas (cf. capítulo 4) nos ayudó a modificar ciertas decisiones que habíamos tomado antes de emprender el cuestionario de evaluación. Así, finalmente, sólo impusimos la obligatoriedad de la respuesta en aquellas cuestiones que resultaban imprescindibles para la investigación: las relacionadas con la información sociodemográfica y las relacionadas con los objetivos concretos de la investigación –la primera pregunta sobre expectativas y las preguntas de evaluación y primeras impresiones–.

Otro de los aspectos más relevantes de la investigación basada en la encuesta es el contacto con los sujetos. En este sentido, se han desarrollado una serie de estrategias que parecen aumentar la tasa de respuesta de los sondeos (v.gr. personalización de las invitaciones y el envío de recordatorios). En el desarrollo de la presente investigación, hemos recurrido a la personalización de los contactos con el empleo del nombre de los destinatarios en el encabezamiento de los correos electrónicos. De igual forma, hemos procedido al envío de recordatorios, ya que se había revelado como una de las técnicas más eficaces para fomentar la participación (p.ej. Schaefer & Dillman 1998, Dillman 2000). Pese a que Dillman (2000) sugería que se estableciesen entre tres y cuatro contactos con los sujetos que no habían reaccionado a la invitación, recurrimos al envío de dos recordatorios porque durante el desarrollo de uno de los estudios preliminares comprobamos cierto nivel de irritación entre los sujetos cuando recibían el tercer correo electrónico (cf. capítulo 4).

2.3.3. Sujetos

En el estudio principal de la investigación participaron tres tipos de sujetos: profesorado de seis universidades españolas, estudiantes de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada y usuarios de la red social *Facebook*; lo que nos ofrece diversos perfiles de usuarios de interpretación, que presentaremos a continuación.

2.3.3.1. Profesorado universitario

La decisión de utilizar al profesorado universitario como población de estudio responde a tres razones: se trata de una muestra cuya información de contacto es pública, todos los miembros tienen las mismas posibilidades de acceso a Internet y estudios anteriores habían verificado la eficacia del sondeo electrónico entre este colectivo (cf. capítulo 3). Resolvimos llevar a cabo el estudio entre el personal de tres facultades distintas –Filosofía y Letras, Farmacia y Psicología– para así poder comparar también si el área de conocimiento tenía alguna incidencia en la respuesta.

Realizamos el sondeo entre el profesorado de seis universidades españolas: Universidad de Barcelona (UB), Universidad Complutense de Madrid (UCM), Universidad de Granada (UGR), Universidad del País Vasco (UPV), Universidad de Salamanca (USAL) y Universidad de Santiago de Compostela (USC). La elección de estas instituciones se debió a que todas imparten la docencia de las tres áreas de especialidad mencionadas y son centros de referencia en España. En el caso de la Universidad de Granada, recuperamos la muestra que había participado en el estudio preliminar ECAV (cf. capítulo 4) para solicitar que continuasen su colaboración en el estudio de evaluación y primeras impresiones.

Seleccionamos las muestras de estudio mediante un sorteo entre el personal docente e investigador de las facultades de Filosofía y Letras, Farmacia y Psicología de las seis universidades. En presencia de un estadístico, a partir del listado por orden

alfabético⁴⁰ del personal de cada facultad se eligieron al azar⁴¹ a 60 miembros de cada centro, quedando distribuida la población de estudio de la siguiente manera:

	Filosofía y Letras	Farmacia	Psicología	Total
UB	60	60	60	180
UCM	60	60	60	180
UGR	60	60	60	180
UPV	60	60	60	180
USAL	60	60	60	180
USC	60	60	60	180
Total	360	360	360	1.080

Tabla 19. Distribución de los sujetos contactados en función del área de especialidad y de la universidad de procedencia

Por tanto, en el estudio de expectativas, se contactó con 1.080 profesores, de los que 562 eran hombres y 518, mujeres. La muestra no era equitativa en lo que respecta al género de los sujetos por el sistema de selección que empleamos: realizamos el sorteo a partir del listado por orden alfabético sin dividir la posible población de estudio por género.

En cuanto al estudio de evaluación, enviamos el cuestionario a aquellos sujetos que habían participado en la parte de expectativas, por lo que, durante el desarrollo de esta parte de la investigación, contactamos con 144 sujetos, de los que 62 eran hombres y 82 mujeres. Es decir, la muestra inicial se vio reducida a poco más del 13% del total. En la siguiente tabla se muestra la distribución de los sujetos contactados en función del género, la universidad de procedencia y la parte del estudio.

⁴⁰ Para obtener los listados, contactamos por correo electrónico con los decanatos de las facultades. Todos ellos nos remitieron a las páginas *web* de sus centros para obtener esa información, que no siempre está actualizada. Algunos de esos listados contenían la información de contacto. Para aquellos que no facilitaban esa información, realizamos una búsqueda a través de Internet una vez seleccionadas las muestras.

⁴¹ Para la realización del sorteo se estableció un orden numérico en cada listado y con el lanzamiento de una moneda se determinó el número del sujeto donde se iniciaba la selección de la muestra. El resto de sujetos se eligieron a partir de la secuencia que se había calculado en función del número total de sujetos de cada centro.

Universidad	Expectativas			Evaluación		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
UB	85	95	180	7	15	22
UCM	86	94	180	19	23	42
UGR	96	84	180	12	6	18
UPV	93	87	180	7	12	19
USAL	105	75	180	11	10	21
USC	97	83	180	6	16	22
Total	562	518	1.080	62	82	144

Tabla 20. Distribución del profesorado por género y universidad de procedencia

En lo que respecta a la edad de los sujetos, podemos ofrecer la información de aquellos que contestaron al cuestionario de expectativas y que recibieron la invitación para participar en el cuestionario de evaluación, ya que no tuvimos acceso a esta información durante el proceso de selección de la muestra.

Universidad	<30	30-45	46-60	>60
UB	5	7	9	1
UCM	4	22	13	3
UGR	1	7	6	4
UPV	4	10	5	0
USAL	1	5	14	1
USC	1	11	9	1
Total	16	62	56	10

Tabla 21. Distribución del profesorado por edad y universidad de procedencia

A continuación, presentamos la información acerca de las disciplinas a las que pertenecen aquellos que contestaron al cuestionario de expectativas y que recibieron la invitación para participar en el cuestionario de evaluación.

Universidad	F ^a y Letras	Farmacia	Psicología	Total
UB	5	9	8	22
UCM	15	14	13	42
UGR	6	7	5	18
UPV	6	8	5	19
USAL	6	8	7	21
USC	7	5	10	22
Total	45	51	48	144

Tabla 22. Distribución del profesorado por área de conocimiento y universidad de procedencia

2.3.3.2. Estudiantes de Traducción e Interpretación

Tras haber iniciado el estudio entre el profesorado universitario, decidimos encuestar a otro tipo de población –los estudiantes de Traducción e Interpretación

de la Universidad de Granada– para comprobar si el interés por el tema objeto de análisis aumentaba el nivel de participación. En el capítulo 3, ya comentamos que los intérpretes (Golden, Hurtado Albir & Piqué 1992), los traductores (Li 2000) y los estudiantes de interpretación (Lim 2005) resultaron ser los más participativos en los sondeos llevados a cabo en Traductología. Por tanto, cabría esperar una actitud similar en esta muestra.

Para la elección de los sujetos se produjo un proceso de autoselección (cf. capítulo 3), puesto que no tuvimos acceso a todos los listados de alumnos de los cursos seleccionados (3º y 4º)⁴². Nuestro contacto con ellos se realizó a través de sus profesores, lo que impidió que conociésemos con exactitud el número total de estudiantes que compondrían la muestra potencial, que estimamos en unos 300 sujetos. Decidimos sondear a los estudiantes matriculados en las asignaturas de interpretación de alemán, francés e inglés de 3º y 4º curso de licenciatura, así como a los alumnos del Master de Investigación⁴³ en Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada. La falta de acceso a los listados limitó el control de las características de este grupo, así como la posibilidad de calcular la tasa de respuesta.

A continuación, presentamos la información sobre el curso, el género y la edad de aquellos sujetos que participaron en el estudio. En total, fueron 28 estudiantes, de los cuales 6 eran hombres y 22, mujeres. Sus edades estaban comprendidas entre los 20 y los 34 años, con una media de edad que superaba los 23 años. En las siguientes tablas, se recoge la información sobre el género y la edad de los sujetos en función del curso en el que están matriculados.

Curso	Hombres	Mujeres	Total
3º	1	8	9
4º	5	13	18
Master	0	1	1
Total	6	22	28

Tabla 23. Distribución del alumnado por género y curso

⁴² La elección se debe a que son los cursos en los que se imparten materias relacionadas con la Interpretación.

⁴³ Decidimos contactar únicamente con aquellos que habían cursado alguno de los seminarios relacionados con Interpretación, información que obtuvimos a través de la coordinadora del Master.

Curso	20	21	22	23	24	25-34
3°	4	0	2	0	1	2
4°	0	3	7	3	4	1
Master	0	0	0	0	0	1
Total	4	3	9	3	5	4

Tabla 24. Distribución del alumnado por edad y curso

2.3.3.3. Usuarios de *Facebook*

Teniendo en cuenta el auge de las redes sociales en la sociedad actual, decidimos explorar también cuál era el nivel de participación si difundíamos el cuestionario a través de una de las redes sociales de referencia en el ámbito internacional: *Facebook*. Emprendimos esta parte de la investigación siendo conscientes de los riesgos que entrañaba esta herramienta para su validez científica, similares al de una encuesta en línea de acceso libre (cf. capítulo 3), ya que nuestro objetivo principal era observar su efecto en la tasa de respuesta, así como las características de los sujetos de esta muestra y sus actitudes frente a la encuesta.

Al igual que en el caso anterior, la gestión de esta muestra está condicionada por el proceso de autoselección y, en este caso, también por la imposibilidad de controlar la población total que tiene acceso a la encuesta. Una de las funciones de esta red social es la posibilidad de compartir las publicaciones de otros perfiles, lo que dificulta conocer con exactitud la muestra potencial. Para llevar a cabo esta parte del estudio, la investigadora publicó en su perfil de *Facebook* un enlace a la encuesta electrónica. En ese momento, dicho perfil contaba con 193 amigos, de los cuales 48 no tendrían la posibilidad de participar: 28 no pudieron acceder a la publicación por restricciones derivadas de la configuración de la privacidad y 20 no hablaban español, lo que descartaba su posible colaboración. Por tanto, el total de sujetos con posibilidades de participar en la encuesta se reducía a 145, aunque este dato podría variar, debido a la posibilidad, que ya hemos comentado, de compartir el enlace publicado en otros perfiles, lo que haría que el total de sujetos que podrían formar parte de la muestra incrementase notablemente. De esos 145 sujetos, 66 eran hombres y 79, mujeres.

Debido a estas limitaciones, presentaremos la información sobre el género y la edad de aquellos sujetos que participaron en el estudio. En total, 50 personas tomaron parte en el sondeo, de las cuales, 18 eran hombres y 32, mujeres. En lo que respecta a la edad, la mayor parte de los sujetos tenían una edad comprendida entre los 30 y los 45 años, quedando la distribución de la siguiente manera:

	<30	30-45	46-60	>60
Hombres	0	16	2	0
Mujeres	5	26	1	0
Total	5	42	3	0

Tabla 25. Distribución de los usuarios de *Facebook* por género y edad

Por último, el perfil profesional de este grupo de sujetos es muy variado. Las especialidades de los participantes en el estudio se dividen de la siguiente manera:

Especialidad	N
Arquitectura y construcción	10
Traducción e interpretación	9
Arte	4
Turismo	3
Filología	3
Sanidad	3
Economía y empresa	3
Educación	3
Comunicación	2
Psicología y mediación	2
Medio ambiente	2
Política y derecho	2
Ingeniería	1
Policía	1
Gestión de calidad	1
Gestión de proyectos	1
Total	50

Tabla 26. Distribución de los usuarios de *Facebook* por área de especialidad

3. Parte empírica

El objetivo principal de la presente investigación consiste en el análisis de la incidencia de las primeras impresiones sobre la evaluación de la calidad de la interpretación realizada por los usuarios. Para ello, se ha diseñado un estudio que se divide en dos partes: una primera parte que sondea las expectativas de los sujetos con respecto a la calidad de la interpretación simultánea y una segunda parte que

persigue analizar el efecto de las primeras impresiones en su valoración de cuatro interpretaciones concretas.

Pero el presente proyecto persigue, además, plantear la investigación desde una perspectiva metodológica, por lo que hemos abordado el análisis del efecto de dos métodos distintos de administración de cuestionarios sobre la respuesta de los sujetos y hemos testado un nuevo cuestionario, con el que perseguíamos una mayor adecuación al perfil de los usuarios y en el que hemos agrupado los parámetros de calidad tradicionales en tres bloques de aspectos: forma, contenido y fidelidad.

Para el desarrollo del experimento principal de la investigación, hemos utilizado cuatro interpretaciones del Parlamento Europeo, que hemos presentado a los sujetos en cuatro órdenes de escucha distintos, y dos tipos de cuestionarios (vid. anexos 5 y 6) –uno de expectativas y otro de evaluación y primeras impresiones– para sondear a tres grupos de sujetos: profesorado universitario, estudiantes de Traducción e Interpretación y usuarios de una red social. Para una mayor claridad en la exposición, hemos optado por dividir la presentación de los estudios en función del grupo de sujetos sondeados: profesorado universitario (cf. capítulo 6), estudiantes de Traducción e Interpretación (cf. capítulo 7) y usuarios de *Facebook* (cf. capítulo 8). Por último, realizaremos un análisis comparativo de los resultados de los tres estudios para extraer conclusiones generales sobre el tema y la metodología propuesta, y propondremos algunas de las posibles futuras vías de investigación en este campo (cf. capítulo 9).

6. PROFESORADO UNIVERSITARIO

1. Introducción
2. Objetivos e hipótesis
3. Metodología
 - 3.1. Método
 - 3.2. Material
 - 3.3. Sujetos
4. Estudio de expectativas
 - 4.1. Resultados
 - 4.1.1. Tasa de respuesta
 - 4.1.2. Expectativas
 - 4.1.3. Validación cuestionario
 - 4.2. Discusión
 - 4.2.1. Tasa de respuesta
 - 4.2.2. Expectativas
 - 4.2.3. Validación cuestionario
5. Estudio de evaluación y primeras impresiones
 - 5.1. Resultados
 - 5.1.1. Tasa de respuesta
 - 5.1.2. Evaluación y primeras impresiones
 - 5.1.2.1. Evaluación
 - 5.1.2.2. Primeras impresiones
 - 5.1.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes
 - 5.1.2.2.2. Atribución de adjetivos
 - 5.1.2.2.3. Identificación
 - 5.1.3. Correlaciones entre variables
 - 5.2. Discusión
 - 5.2.1. Tasa de respuesta
 - 5.2.2. Evaluación y primeras impresiones
 - 5.2.2.1. Evaluación
 - 5.2.2.2. Primeras impresiones
 - 5.2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes
 - 5.2.2.2.2. Atribución de adjetivos
 - 5.2.2.2.3. Identificación
 - 5.2.3. Correlaciones entre variables
6. Conclusiones

Capítulo 6. Análisis y discusión de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad del profesorado universitario

1. Introducción

En el presente capítulo expondremos los resultados del estudio que hemos llevado a cabo entre el profesorado universitario. Como hemos comentado en el capítulo 5, para el planteamiento de la investigación, hemos partido de las conclusiones metodológicas extraídas de los estudios preliminares (cf. capítulo 4), que han determinado su diseño y alguno de los objetivos de esta parte de la investigación. A continuación, explicaremos brevemente las diferencias en lo que respecta al método de administración y al desarrollo temporal del experimento, así como las especificidades del planteamiento metodológico de esta parte del estudio principal.

2. Objetivos e hipótesis

A los objetivos generales de la investigación (cf. capítulo 5), se añaden tres objetivos específicos de esta parte del estudio:

1. Comprobar si se producen diferencias en las tasas de respuesta de las distintas universidades sondeadas y verificar si la Universidad de Granada presenta el nivel de participación más alto.
2. Comprobar si se mantienen los mismos niveles de participación en la parte de evaluación y primeras impresiones.
3. Comprobar si se producen variaciones en los resultados de expectativas en función del área de especialidad de los sujetos y de la universidad de procedencia.

Partimos de las siguientes hipótesis:

1. La tasa de respuesta del profesorado de la Universidad de Granada podría ser más alta que la de los otros centros ya que la investigadora pertenece a la misma comunidad universitaria (Heerwegh 2005).
2. En la parte de evaluación y primeras impresiones podría disminuir la participación debido a la mayor complejidad de la tarea.

3. El área de especialidad de los sujetos y la universidad de procedencia podrían influir en los resultados de expectativas.

3. Metodología

3.1. Método

En el capítulo 5 ya expusimos el planteamiento general de esta investigación, por lo que, en este apartado, explicaremos las especificidades del estudio que hemos llevado a cabo entre el profesorado universitario. En este caso, las dos partes de la investigación –expectativas y evaluación y primeras impresiones– se realizaron por separado. Es decir, en primer lugar se inició el estudio de expectativas y, cuatro meses más tarde, se emprendió el estudio de evaluación y primeras impresiones. El tiempo transcurrido entre los dos contactos se prolongó durante ese periodo debido a las dificultades técnicas que entrañaba el diseño del cuestionario electrónico de evaluación y primeras impresiones derivadas de la inclusión de las pistas de audio de las cuatro interpretaciones y de la variación en el orden de escucha.

Optamos por realizar el sondeo a través de Internet por varios motivos: nos permitía ampliar el espectro de estudio y acceder a las poblaciones sin necesidad de desplazamientos, evitaba la necesidad de concertar citas con los sujetos y facilitaba el acceso a la información de contacto ya que era pública. Además, una vez analizados los resultados de la comparativa de métodos de administración (cf. capítulo 4), nos habíamos planteado comparar la tasa de respuesta de la encuesta electrónica de la Universidad de Granada con la de otros centros nacionales para comprobar si se producían variaciones.

Una vez seleccionadas las muestras, la metodología de administración de la encuesta fue similar a la empleada durante el estudio preliminar ECAV (cf. capítulo 4): iniciamos el contacto a través de la herramienta que ofrece el programa *Lime Survey* para el envío de invitaciones y remitimos dos recordatorios siguiendo las directrices propuestas en la literatura científica sobre el tema (Dillman 2000, Solomon 2001, Deutskens et al. 2004). La invitación contenía una breve explicación sobre el estudio y la afiliación de la investigadora al grupo ECIS y a la

Universidad de Granada. Se personalizaron los mensajes electrónicos con los nombres y apellidos de los destinatarios, siguiendo las directrices de los estudios que apuntaban que podría constituir un método de fomento de la participación (cf. capítulo 3). El intervalo de tiempo transcurrido entre el primer y segundo contacto fue de una semana, y se envió un segundo recordatorio dos semanas después de haber mandado el primero.

El estudio de expectativas se prolongó durante cinco semanas, entre noviembre y diciembre de 2011. Una vez validado el cuestionario con los sujetos de la Universidad de Granada, iniciamos el sondeo entre los sujetos del resto de universidades. La fecha de inicio varió en función de las universidades debido a que la compilación de los datos de contacto necesarios retrasó, en algunos casos, la puesta en marcha del sondeo. Todos se iniciaron durante la cuarta semana de noviembre y se interrumpieron al término de las cinco semanas.

El estudio de evaluación se emprendió en todas las universidades –incluida la de Granada– de manera simultánea y se prolongó durante el mismo espacio temporal: cinco semanas. Se procedió al envío de las invitaciones a todos aquellos sujetos que habían participado en el estudio de expectativas y se realizó tan sólo un único contacto posterior⁴⁴ para recordarles que la encuesta continuaba activa, observando un incremento en la respuesta durante ese día y el inmediatamente posterior.

3.2. Material

Utilizamos la versión electrónica de los cuestionarios de expectativas y evaluación y primeras impresiones descritos en el capítulo 5. La única novedad consistió en la creación de una pantalla de bienvenida en la página *web* del grupo ECIS⁴⁵, que actuó como una plataforma de lanzamiento a una de las cuatro versiones de la encuesta, de forma que nos ayudara a la distribución al azar de los participantes en

⁴⁴ Tomamos esta decisión porque, al igual que en la Universidad de Granada, observamos cierto grado de irritación entre los sujetos del resto de universidades cuando se producía el tercer contacto. Esa irritación se manifestó a través de correos electrónicos a la investigadora.

⁴⁵ <http://ecis.ugr.es/garciabecerra/encuesta2012.html>

los cuatro órdenes de escucha de las interpretaciones para facilitar, así, la compensación del número de sujetos por grupo.

3.3. Sujetos

Se realizó la selección de la muestra a partir de un sorteo entre el personal docente e investigador de las facultades de Filosofía y Letras, Farmacia y Psicología de las seis universidades para contactar con 60 sujetos de cada uno de esos centros (cf. capítulo 5). Así, para el cuestionario de expectativas, contactamos con 180 sujetos de cada universidad, lo que supone un total de 1.080 sujetos, de los que 563 eran hombres (52,13%) y 517, mujeres (47,87%).

Por su parte, la muestra inicial del estudio de evaluación y primeras impresiones estaba compuesta por aquellos sujetos que habían participado en la encuesta de expectativas: 144 sujetos, de los que 62 eran hombres (43,06%) y 82 mujeres (56,94%). Por edades, de esos 144 sujetos que respondieron al cuestionario de expectativas, un 11,11% era menor de 30 años, un 43,06% se encontraba en la franja de 30 a 45 años, un 38,89% se situaba en la franja de 46 a 60 años y un 6,94% eran mayores de 60 años. Con respecto a su área de conocimiento, un 31,25% era miembro de alguna de las facultades de Filosofía y Letras sondeadas, un 35,42%, de las facultades de Farmacia y un 33,33%, de las facultades de Psicología. En lo que a su experiencia con la interpretación simultánea se refiere, un 65,97% afirmó haberla adquirido en congresos, un 11,11% en medios de comunicación, un 8,53% en otro tipo de eventos y un 17,35% en congresos y medios de comunicación. La media de satisfacción con este tipo de servicios era de un 5,08 sobre 7.

En el estudio de evaluación y primeras impresiones participaron un total de 48 sujetos, de los cuales 26 eran hombres (54,17%) y 22, mujeres (45,83%). Por edades, un 6,25% era menor de 30 años, un 43,75% tenía una edad comprendida entre los 30 y los 45 años, un 39,58% pertenecía a la franja de entre 46 y 60 años, un 8,33% era mayor de 60 años y un 2,08% prefirió no contestar a la pregunta. En lo que respecta a las áreas de especialidad, un 29,17% eran expertos en Filosofía y

Letras, un 43,75%, en Farmacia y un 27,08%, en Psicología. Todos ellos afirmaron ser usuarios poco frecuentes de los servicios de interpretación simultánea.

4. Estudio de expectativas

4.1. Resultados

4.1.1. Tasa de respuesta

De la muestra total (1.080 sujetos), han completado el cuestionario 144 sujetos (una tasa de respuesta del 13,33%). En cuanto a la tasa de abandono, 51 sujetos (4,72% del total de la población y 26,15% de las encuestas iniciadas) no llegaron a finalizar la encuesta. Por universidades, el centro más participativo ha sido la Universidad Complutense de Madrid con 42 respuestas (una tasa de respuesta del 23,33%), seguida de la Universidad de Barcelona y de la Universidad de Santiago de Compostela, con 22 respuestas cada una (12,22%). La Universidad de Granada ha sido la que ha obtenido la tasa de respuesta más baja (18 sujetos, 10%). Las tasas de abandono más elevadas se registraron en las Universidades de Salamanca (38,24%) y Granada (38,10%). En las siguientes tablas se muestran los niveles de participación de las seis universidades sondeadas y las tasas de abandono de la encuesta.

Universidades	N	Tasa de respuesta
UB	22	12,22%
UCM	42	23,33%
UGR	18	10%
UPV	19	10,56%
USAL	21	11,67%
USC	22	12,22%
TOTAL	144	13,33%

Tabla 27. Tasa de respuesta del estudio de expectativas por universidad

Universidades	Encuestas sin finalizar	Tasa de abandono ⁴⁶
UB	12	35,29%
UCM	6	16%
UGR	9	38,10%
UPV	8	24%
USAL	13	38,24%
USC	8	29,03%
TOTAL	51	26,25%

Tabla 28. Tasa de abandono del estudio de expectativas por universidad

Con respecto a la colaboración por géneros, en general, las mujeres han sido más participativas. En total, participaron en el estudio 62 hombres y 82 mujeres, que representarían el 11,03% y el 15,83% del total de hombres y mujeres contactados. Sólo en la Universidad de Granada, el nivel de participación masculina (12,5%) superó al de las mujeres (7,14%). La mayor diferencia entre tasas de respuesta se produjo en la Universidad de Santiago de Compostela, donde la participación de las mujeres (19,28%) triplicó a la de los hombres (6,19%).

Universidades	Hombres	Tasa respuesta	Mujeres	Tasa respuesta
UB	7	8,24%	15	15,79%
UCM	19	22,09%	23	24,47%
UGR	12	12,50%	6	7,14%
UPV	7	7,53%	12	13,79%
USAL	11	10,48%	10	13,33%
USC	6	6,19%	16	19,28%
TOTAL	62	11,03%	82	15,83%

Tabla 29. Tasa de respuesta del estudio de expectativas por universidad y género

Por edades, los sujetos más participativos han sido los que pertenecen a la franja de 30 a 45 años (62 sujetos), seguidos de los de la franja de 46 a 60 años (56 sujetos). Entre los menores de 30 años, han contestado 16 sujetos y, entre los mayores de 60 años, 10 sujetos. En la Universidad del País Vasco, la Universidad de Santiago de Compostela y la Universidad Complutense de Madrid, la mitad de la muestra tiene entre 30 y 45 años; y sólo en la Universidad de Barcelona y la Universidad de Salamanca la población de entre 46 y 60 años ha sido más participativa. En la

⁴⁶ Hemos calculado la tasa de abandono en función del número total de encuestas iniciadas.

siguiente tabla presentamos la distribución de la muestra en función de las franjas de edad y la universidad de procedencia.

Universidades	<30	30-45	46-60	>60	Total
UB	5	7	9	1	22
UCM	4	22	13	3	42
UGR	1	7	6	4	18
UPV	4	10	5	0	19
USAL	1	5	14	1	21
USC	1	11	9	1	22
TOTAL	16	62	56	10	144

Tabla 30. Distribución de los participantes en el estudio de expectativas por universidad y edad

Con respecto a las áreas de especialidad de los sujetos, los más participativos fueron los miembros de las facultades de Farmacia con 51 sujetos (una tasa de respuesta del 14,17%), seguidos de las facultades de Psicología con 48 sujetos (13,33%) y las facultades de Filosofía y Letras con 45 sujetos (12,5%). Sin embargo, si desglosamos estos resultados en función de la universidad de procedencia, se producen variaciones: la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Complutense de Madrid obtiene la tasa de respuesta más alta con un 25%, seguida de la Facultad de Farmacia (23,33%) y la Facultad de Psicología (21,67%) de esa misma universidad. Entre los menos colaboradores, se encuentran la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Barcelona, la Facultad de Farmacia de la Universidad de Santiago de Compostela y las facultades de Psicología de la Universidad del País Vasco y de la Universidad de Granada. Todas ellas obtuvieron una tasa de respuesta de un 8,33%.

Universidades	Filosofía y Letras		Farmacia		Psicología	
	N	Tasa respuesta	N	Tasa respuesta	N	Tasa respuesta
UB	5	8,33%	9	15%	8	13,33%
UCM	15	25%	14	23,33%	13	21,67%
UGR	6	10%	7	11,67%	5	8,33%
UPV	6	10%	8	13,33%	5	8,33%
USAL	6	10%	8	13,33%	7	11,67%
USC	7	11,67%	5	8,33%	10	16,67%
TOTAL	45	12,5%	51	14,17%	48	13,33%

Tabla 31. Tasa de respuesta del estudio de expectativas por universidad y área de especialidad

4.1.2. Expectativas

4.1.2.1. Bloques de aspectos

Las medias obtenidas de los resultados de todas las universidades indican que el profesorado encuestado concede más importancia a los aspectos relacionados con la fidelidad (6,29) que a los aspectos relacionados con el contenido (6,11) –aunque las medias están muy cerca– y a los aspectos relacionados con la forma (5,63). En general, los aspectos relacionados con la fidelidad fueron los que recibieron las puntuaciones más altas en los datos recabados en todas las universidades, salvo en la de Granada, en la que el bloque relacionado con el contenido se situó a la cabeza de las preferencias de los sujetos con una media de 6,22 – cinco centésimas más alta que la del bloque relacionado con la fidelidad (6,17)–. En ningún caso, los aspectos formales encabezaron el orden de prioridades del profesorado y sólo entre los encuestados en la Universidad Complutense de Madrid superaron el 6 de media (6,07).

En los resultados generales, la mayor desviación típica se produjo en el bloque de aspectos formales, en el que se superó el punto (1,18), seguido por el bloque relacionado con la fidelidad (1,01) y por el bloque relacionado con el contenido (0,89), que fue el único que no superó el punto. Si observamos los datos en función de las universidades de procedencia, las desviaciones más altas se produjeron entre los sujetos de la Universidad del País Vasco al asignar la importancia de los aspectos referidos a la fidelidad (1,40) y entre el profesorado de la Universidad de Santiago de Compostela al opinar sobre los aspectos formales (1,34). Los datos más bajos de la desviación típica se obtuvieron entre el personal de la Universidad de Salamanca al asignar la importancia de los aspectos relacionados con la fidelidad y el contenido (0,68), en la muestra de la Universidad Complutense de Madrid al determinar la relevancia de los aspectos relacionados con el contenido (0,73) y entre el personal de la Universidad del País Vasco al atribuir la puntuación a los aspectos relacionados con la forma (0,75).

Universidades	FORMA		CONTENIDO		FIDELIDAD		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
UB	5,68	1,25	6,00	0,98	6,23	1,02	22
UCM	6,07	1,18	6,40	0,73	6,45	0,99	42
UGR	5,67	1,03	6,22	0,88	6,17	0,92	18
UPV	5,32	0,75	5,68	1,00	5,79	1,40	19
USAL	5,38	1,16	6,19	0,68	6,52	0,68	21
USC	5,23	1,34	5,86	0,99	6,36	0,90	22
GENERAL	5,63	1,18	6,11	0,89	6,29	1,01	144

Tabla 32. Expectativas del profesorado en función de la universidad de procedencia

Si desglosamos los resultados en función del bloque de aspectos y de la universidad de procedencia de los sujetos, observamos que, en el caso de los aspectos formales, sólo la Universidad Complutense de Madrid registró una media superior a 6. Todo lo contrario ocurre con los aspectos relacionados con la fidelidad, que sólo en una ocasión presentaron una media inferior a ese valor: en la Universidad del País Vasco. De igual manera, los aspectos relacionados con el contenido sólo obtuvieron una media inferior a 6 en las universidades del País Vasco y Santiago de Compostela.

Si observamos los resultados obtenidos en función de la facultad en la que se integran los sujetos, los miembros de las facultades de Filosofía y Letras otorgaron mayor importancia a los aspectos relacionados con el contenido (6,38) que a los aspectos relacionados con la fidelidad (6,29) y con la forma (5,76). Por su parte, los participantes de las facultades de Farmacia, situaron los aspectos relacionados con la fidelidad en el primer lugar de sus preferencias con un 6,20 de media, seguidos de los aspectos relacionados con el contenido (6,02) y de los aspectos relacionados con la forma (5,53). Los datos registrados en la muestra de las facultades de Psicología indican que los aspectos relacionados con la fidelidad fueron los más importantes para estos sujetos (6,40), seguidos de los aspectos relacionados con el contenido (5,98) y de los aspectos relacionados con la forma (5,63). Así, los expertos en Filosofía y Letras fueron los que concedieron un mayor nivel de importancia tanto a los aspectos formales como a los de contenido, mientras que los especialistas en Psicología confirieron la máxima puntuación a los aspectos relacionados con la fidelidad.

En cuanto a las desviaciones típicas, en el caso de las facultades de Filosofía y Letras, los aspectos formales (1,17) registraron el dato más elevado, seguidos de los aspectos referidos a la fidelidad (1,06) y los aspectos relacionados con el contenido (0,78). Por su parte, en los resultados obtenidos en las facultades de Farmacia, se repitió este orden, aunque los datos son ligeramente superiores: 1,21, 1,06 y 0,93. Por último, la muestra de la Facultad de Psicología obtuvo un valor más alto cuando se trataba de atribuir la importancia de los parámetros formales (1,16) que cuando se trataba de valorar la importancia de los aspectos relacionados con la fidelidad (0,92) y de los aspectos relacionados con el contenido (0,91).

Especialidad	FORMA		CONTENIDO		FIDELIDAD		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Fª y Letras	5,76	1,17	6,38	0,78	6,29	1,06	45
Farmacia	5,53	1,21	6,02	0,93	6,20	1,06	51
Psicología	5,63	1,16	5,98	0,91	6,40	0,92	48
GENERAL	5,63	1,18	6,11	0,89	6,29	1,01	144

Tabla 33. Expectativas del profesorado en función del área de especialidad

En lo que respecta al género de los sujetos, hombres y mujeres coincidieron en el orden de importancia de todos los bloques de aspectos, aunque las puntuaciones de las mujeres fueron superiores. Los aspectos relacionados con la fidelidad encabezaron las preferencias de ambos grupos con una media de 6,16 en el caso de los hombres y de 6,39 en el de las mujeres. En segundo lugar, se situó el bloque de contenido con una media de 5,90 en el grupo de hombres y de 6,27 en el de mujeres. Por último, la media de los parámetros formales fue de 5,42 en el caso de los hombres y de 5,79 en el de las mujeres.

Las desviaciones típicas obtuvieron valores muy similares en ambos grupos. Los datos más elevados fueron los obtenidos por los parámetros formales (1,15 en el caso de los hombres y 1,17 en el de las mujeres), seguidos de los parámetros referidos a la fidelidad (1,01 y 0,95 respectivamente) y de los aspectos relacionados con el contenido (0,88 y 0,87).

Género	FORMA		CONTENIDO		FIDELIDAD		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	5,42	1,15	5,90	0,88	6,16	1,01	62
Mujeres	5,79	1,17	6,27	0,87	6,39	0,95	82
GENERAL	5,63	1,18	6,11	0,89	6,29	1,01	144

Tabla 34. Expectativas del profesorado en función del género

Si observamos el histograma que refleja las frecuencias obtenidas por los valores de la escala utilizada (de 1 a 7) para cada uno de los bloques propuestos (vid. gráfico 5), observamos que el 7 fue la respuesta que marcaron más sujetos en el bloque de aspectos relacionados con la fidelidad. En los otros dos bloques, 6 fue el valor señalado con mayor frecuencia. En ningún caso, los sujetos utilizaron el valor 1, y el 2 sólo lo emplearon dos sujetos para atribuir la importancia de los aspectos formales. El valor mínimo utilizado para los aspectos relacionados con la fidelidad y el contenido fue 3.

Por bloques, los valores que lograron la mayor frecuencia de respuestas en los aspectos formales fueron el 6 (48 sujetos, un 33,33% del total de la muestra), el 7 (38 sujetos, 26,39%) y el 5 (34 sujetos, 23,61%). En el caso de los aspectos relacionados con el contenido, el 6 también fue el valor que obtuvo la frecuencia de respuesta más elevada con 59 sujetos (40,97%), seguido por el 7 (55 sujetos, 38,19%) y el 5 (22 sujetos, 15,28%). Por último, los aspectos relacionados con la fidelidad recibieron una mayor frecuencia de respuestas en el valor 7 (83 sujetos, 57,64%), seguido del 6 (35 sujetos, 24,31%) y del 5 (13 sujetos, 9,03%). Como podemos observar, las frecuencias de respuesta más altas se lograron en los valores que atribuían una importancia elevada a todos los bloques de aspectos.

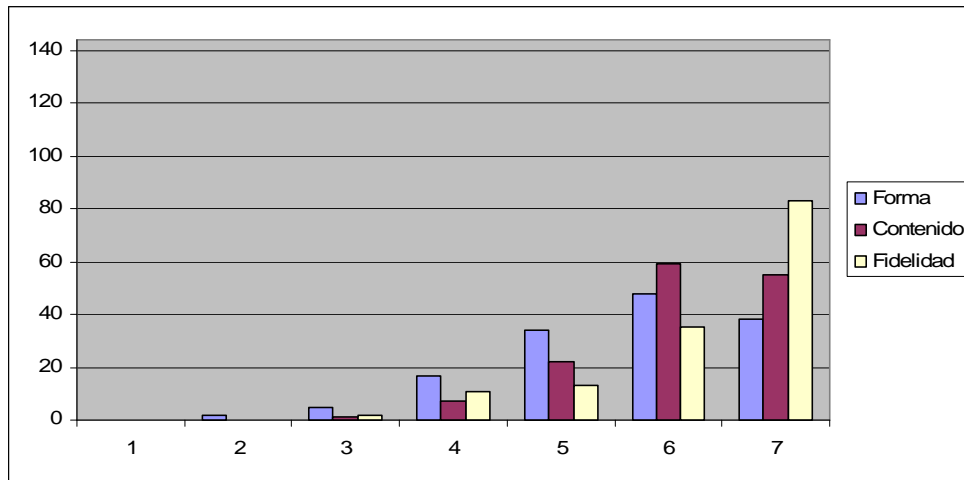


Gráfico 5. Histograma de los datos frecuenciales

4.1.2.2. Preguntas abiertas

En lo que respecta a la pregunta sobre otros aspectos que podrían influir en la calidad de una interpretación simultánea, 21 sujetos (14,58%) respondieron a ella. Entre los elementos mencionados, encontramos el conocimiento del tema por parte del intérprete (10 sujetos), los medios técnicos (2 sujetos), la posibilidad de escuchar al orador original (2 sujetos), la vocalización del intérprete (1 sujeto), la similitud de las características de intérprete y orador (1 sujeto), la lectura del discurso original (1 sujeto), la claridad expositiva (1 sujeto), las destrezas comunicativas del intérprete (1 sujeto) y su visibilidad (1 sujeto).

A la pregunta acerca de la influencia de alguna característica o condición del intérprete sobre el grado de importancia de los aspectos propuestos, contestaron 31 sujetos (21,53%). Entre las características y condiciones que podrían afectar a sus expectativas, señalaron la edad (21 sujetos), el conocimiento del tema (4), la similitud de las características de orador e intérprete (4), las características vocales del intérprete (3), su género (2), su nacionalidad (2), su apariencia (1) y la situación comunicativa (1).

4.1.3. Validación del cuestionario

Al ser la primera vez que utilizábamos el nuevo cuestionario de expectativas después de haberlo testado en los estudios preliminares (cf. capítulo 4), decidimos

mantener las preguntas sobre la facilidad de comprensión y su compleción. En cuanto a la claridad del cuestionario, 15 sujetos (10,42%) afirmaron haber necesitado algún tipo de aclaración. De éstos, dos no especificaron los aspectos sobre los que hubiesen necesitado una explicación, cuatro creyeron que la introducción sobre el estudio debería haber sido más extensa, uno opinó que se trataba de un cuestionario un poco especializado y ocho mostraron sus dudas acerca pregunta sobre la influencia de las características o condiciones del intérprete en sus expectativas.

En lo que respecta a los aspectos que habían echado en falta en el cuestionario, 34 sujetos (23,61%) mencionaron alguno. Entre los elementos más citados, se encontraron los medios técnicos (9 sujetos) y el conocimiento sobre el tema por parte del intérprete (5 sujetos). En menor medida, aludieron, entre otros, a los estados emocionales relacionados con las características vocales, la situación comunicativa, las características del orador, la combinación lingüística, el conocimiento del idioma, las destrezas comunicativas del intérprete, su experiencia, su nacionalidad y la frecuencia como usuario de este servicio. Por último, uno de los sujetos afirmó que sería conveniente plantearse si es necesaria la interpretación simultánea en el ámbito científico.

4.2. Discusión

4.2.1. Tasa de respuesta

La tasa general de respuesta obtenida entre el profesorado universitario (13,33%) se encuadra dentro de la horquilla del 10% al 15% referida por Chiaro y Nocella (2004: 284) para los cuestionarios tradicionales, pero es inferior a las tasas que hemos calculado para los estudios de expectativas que se han llevado a cabo en el ámbito de la Calidad en Interpretación (vid. tabla 4 en el capítulo 3). Además, tampoco alcanza el nivel de participación de los cuestionarios electrónicos que Comley (2000) estimó entre el 15% y el 29%. No obstante, sí se corresponde con los datos ofrecidos por Ballina Ballina (1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004) y Luque (1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004) para

el contexto español: entre el 10% y el 20% de respuestas. Por tanto, estos resultados parecen no corroborar la hipótesis de Fricker y Schonlau (2002) de que la población universitaria podría mostrar mayor predisposición a tomar parte en una encuesta electrónica que una muestra seleccionada al azar de la población en general, puesto que no superan el nivel establecido por estos trabajos para el ámbito nacional.

Si desglosamos los niveles de participación en función de la universidad de procedencia de los sujetos, observamos que la muestra de la Universidad Complutense de Madrid obtiene la tasa de respuesta más elevada (23,33%), una cifra que casi duplica el resultado de los centros que le sigue en la lista de los más participativos: la Universidad de Barcelona y la Universidad de Santiago de Compostela con un 12,22% de tasa de respuesta. El nivel de participación más bajo se presenta en la muestra de la Universidad de Granada (10%), algo que resulta contradictorio con la opinión de Heerwegh (2005), quien apuntaba que el hecho de compartir la misma comunidad universitaria con el responsable de la investigación podría resultar un aliciente para los sujetos a la hora de participar en una encuesta.

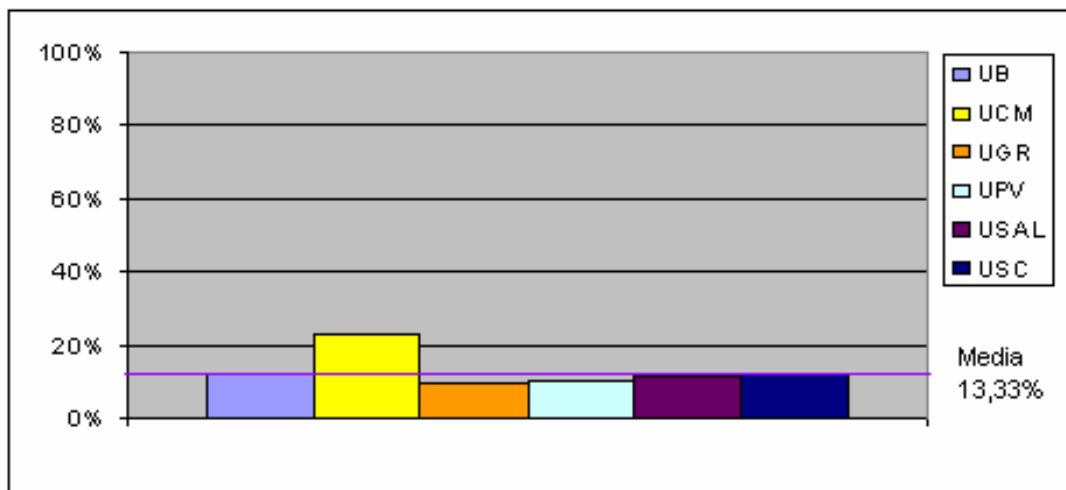


Gráfico 6. Tasas de respuesta del estudio de expectativas

A excepción de la Universidad Complutense de Madrid, las muestras contactadas presentan un número de respuesta muy similar, que oscila entre los 18 y los 22 sujetos (10%-12,22%). Una de las posibles explicaciones para estos niveles de participación podríamos encontrarla en la posibilidad de que las muestras seleccionadas estuviesen compuestas por sujetos que no suelen hacer uso de los

servicios de interpretación simultánea porque bien no desarrollan su labor en un contexto internacional, bien utilizan el inglés como lengua de comunicación científica. Sin embargo, cabe recordar que Collados Aís (1998) y Pradas Macías (2003) llevaron a cabo sus estudios entre el profesorado de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad de Granada y obtuvieron niveles de participación notablemente más altos (71,18% y 47,78% respectivamente). Podría ser que el hecho de que ambas autoras realizasen su investigación a partir de encuentros personales hubiese actuado como un elemento que fomentó la colaboración de los docentes. En este sentido, tal vez el método de administración del presente cuestionario haya afectado al nivel de participación en el estudio, porque, por una parte, cabe la posibilidad de que los sujetos no estén familiarizados con el uso del sondeo electrónico y descarten colaborar con la investigación, y, por otra, la sobresaturación de encuestas a las que se encuentra sometida este tipo de población podría haber repercutido negativamente en la tasa de respuesta.

Además, pese a tratarse de un cuestionario corto, se han registrado tasas de abandono elevadas, cercanas al 40% en algunos casos. Esto podría deberse a la poca familiaridad de los sujetos con el tema del estudio, lo que les disuadiría a la hora de continuar con el cuestionario, o con las características de la muestra, ya que la Universidad más participativa (UCM) es también la que registra la tasa de abandono más baja (16%) y la Universidad menos colaboradora (UGR) obtiene una de las tasas de abandono más elevadas (38,10%).

En general, las mujeres se han mostrado más participativas que los hombres, con una tasa de respuesta del 15,83% frente al 11,03%. Cabe destacar que el nivel obtenido entre los hombres encuestados se sitúa por debajo de la media general de la muestra. La mayor participación femenina se repite en cinco de las seis universidades sondeadas. Sólo la muestra de la Universidad de Granada registra un grado de colaboración más alto entre los hombres: 12,50% frente a 7,14%. Estos datos podrían corroborar los resultados de Underwood, Kim y Matier (2000) acerca de la mayor predisposición de las mujeres del ámbito universitario a cooperar en cualquier encuesta independientemente del método de administración.

Por edades, los sujetos más participativos fueron los comprendidos entre las franjas de 30 a 45 años (62)⁴⁷ y de 46 a 60 años (56), aunque esto podría deberse a que son estas franjas de edad las más representadas en la población encuestada, puesto que la mayor parte del personal docente e investigador universitario suele pertenecer a ese rango de edades. En este caso no existen indicios que sugieran que el perfil de los participantes cumpla con las características prototípicas del internauta español. Recordemos que el 70% de los usuarios de Internet en nuestro país no supera los 45 años (cf. capítulo 3). De todas formas, se trata de una población que tiene garantizado el acceso a Internet en sus centros de trabajo y que utiliza habitualmente este medio como vía de comunicación para el desarrollo de su labor profesional.

En general, las diferencias entre los niveles de participación de las distintas facultades no son grandes: Filosofía y Letras presenta una tasa de respuesta del 12,50%, Farmacia, del 14,17% y Psicología, del 13,33% –igualando la tasa general de respuesta–. Por tanto, el personal docente e investigador de las facultades de Farmacia parece ser el más participativo, seguido del de Psicología y Filosofía y Letras. Pero si desglosamos los datos en función de la universidad de procedencia, comprobamos que en la Universidad Complutense de Madrid los docentes de Filosofía y Letras muestran un nivel de participación más alto que los de los otros dos centros, al igual que los profesores de Psicología alcanzan el grado de colaboración más elevado en la población de la Universidad de Santiago de Compostela. En este caso, el interés por el tema tampoco parece fomentar la participación, tal y como apuntaban algunos autores (Sheehan & McMillan 1999, Watt 1999), ya que sería a los profesionales del campo de las Humanidades a quienes les podría resultar más atractivo el objeto de estudio y esto no se ha manifestado en los resultados obtenidos, puesto que ha sido el área que ha registrado el nivel de participación más bajo.

⁴⁷ No podemos calcular la tasa de respuesta porque desconocemos la edad de los sujetos contactados que optaron por no participar en el estudio.

Por último, comprobamos que el primer recordatorio parece ser eficaz para aumentar la tasa de respuesta (Sánchez Fernández, Muñoz Leiva & Montoro Ríos 2009), ya que hemos observado un incremento de respuestas en los dos días posteriores al envío. Sin embargo, el segundo recordatorio podría inducir el efecto contrario (Solomon 2001). En nuestro estudio, provocó cierta irritación entre algunos sujetos –todos ellos pertenecientes a comunidades universitarias distintas a la nuestra–, manifestada a través de correos electrónicos dirigidos a la investigadora, lo que nos llevó a replantearnos el número de contactos de seguimiento que debíamos establecer durante el desarrollo de la segunda parte de este trabajo (estudio de evaluación y primeras impresiones).

Por tanto, pese a que las diferencias entre algunas tasas de respuesta son pequeñas, parece que, en principio, el perfil del sujeto más participativo en nuestro estudio sería una mujer de entre 30 y 45 años. Asimismo, cabe destacar el nivel de participación de la Universidad Complutense de Madrid supera el rango de respuesta establecido por los trabajos realizados en el contexto español (Ballina Ballina 1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004, Luque 1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004), lo que sugiere que el personal docente e investigador de este centro podría reunir determinadas características que les animen a participar en trabajos como el nuestro. En cuanto a las hipótesis de partida, no se corrobora que el hecho de pertenecer a la misma comunidad universitaria pudiese suponer un aliciente para colaborar con la investigación, ya que la Universidad de Granada presenta la tasa de respuesta más baja de todo el estudio.

4.2.2. Expectativas

4.2.2.1. Bloques de aspectos

En cuanto a las expectativas de los sujetos, parece que, en general, se repiten los resultados de trabajos de calidad anteriores en los que los usuarios priorizaban los parámetros relacionados con el contenido (p.ej Kurz 1989, 1993, Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003). Los aspectos relacionados con la fidelidad, con una

media de 6,29, se sitúan a la cabeza de la clasificación establecida por los resultados. En segundo lugar, se colocan los aspectos relacionados con el contenido (6,11) y en tercera posición, los aspectos relacionados con la forma (5,63). Pese a obtener la menor puntuación, este último bloque registra una media elevada y la diferencia entre éste y el primer bloque en las preferencias de los usuarios es de 0,66. Se repite el mismo orden de importancia en todas las muestras, salvo en la de la Universidad de Granada, en la que el bloque relacionado con el contenido (6,22) antecede al de fidelidad (6,17) en las preferencias de los usuarios, aunque sólo cinco centésimas separan sus medias. Por tanto, en sus expectativas, el profesorado universitario prioriza los aspectos relacionados con la fidelidad y el contenido, relegando los aspectos formales al último lugar de sus preferencias.

Si nos detenemos en los datos de desviación típica, comprobamos que los aspectos relacionados con la forma han obtenido el valor más alto (1,18), seguidos de los aspectos relacionados con la fidelidad (1,01). Sólo el bloque de aspectos de contenido no supera el 1 (0,89). Esto nos sugiere que existe un mayor consenso entre los sujetos a la hora de asignar su grado de importancia. Por el contrario, parece existir mayor divergencia en las respuestas cuando se trata de atribuir la influencia de los aspectos relacionados con la forma.

Si desglosamos los resultados en función de la universidad de procedencia de los sujetos, observamos que los sujetos de la Universidad Complutense de Madrid parecen ser los más exigentes, ya que las medias de todos los bloques superan el 6. Por su parte, la muestra de la Universidad del País Vasco sería la menos estricta: la media de ningún bloque ha alcanzado esa puntuación. En lo que respecta a la diferencia entre el primer y el último bloque de la clasificación, ésta supera el punto en el caso de la Universidad de Salamanca (1,14) y de la Universidad de Santiago de Compostela (1,13); mientras que en las muestras de la Universidad Complutense de Madrid –la más numerosa– y la Universidad del País Vasco no alcanzan el medio punto (0,38 y 0,47 respectivamente). Esto sugiere que para algunos grupos la importancia de los aspectos relacionados con la fidelidad es claramente superior a la

de los aspectos formales, mientras que otros parecen conceder una relevancia similar a los tres bloques de aspectos.

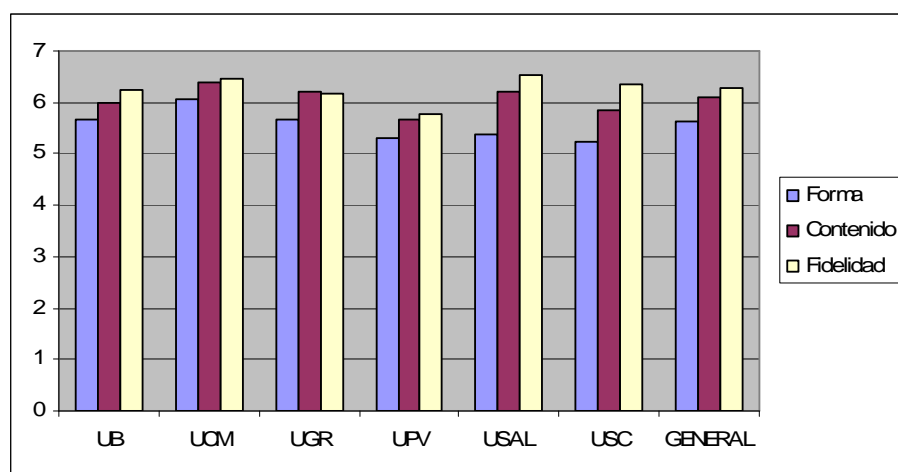


Gráfico 7. Expectativas del profesorado en función de la universidad de procedencia

Las medias obtenidas para los aspectos relacionados con la fidelidad en las muestras de la Universidad de Salamanca (6,52), de la Universidad Complutense de Madrid (6,40) y de la Universidad de Santiago de Compostela (6,38) son superiores a la general (6,29). Curiosamente, son las tres muestras donde se produce la diferencia más baja (UCM) y la más alta (USAL y USC) del estudio entre este bloque y el de los aspectos formales. Además, en el caso de la Complutense, todas las medias superan la media general del estudio y, en la Universidad del País Vasco, los tres bloques se encuentran por debajo de las expectativas generales de la población sondeada, lo que pone de manifiesto los distintos grados de exigencia de las muestras con respecto a los aspectos propuestos.

En lo que a la desviación típica se refiere, cabe señalar que, en el bloque de aspectos formales, sólo la Universidad del País Vasco presenta un dato inferior a 1 (0,75) y la Universidad de Santiago de Compostela obtiene el valor más elevado (1,34). Esto indica que, en la mayoría de las muestras, existe poca homogeneidad en las opiniones de los sujetos con respecto a la importancia del bloque formal en la evaluación de una interpretación. Por el contrario, en el bloque de aspectos relacionados con el contenido, la desviación típica sólo alcanza el 1 en la Universidad del País Vasco. En el resto de muestras se sitúa por debajo de este

valor, siendo la Universidad de Salamanca la que obtiene el dato más bajo (0,68). Parece que existe más consenso entre los sujetos cuando se trata de establecer la relevancia de estos aspectos. Por último, los valores de la desviación típica en el bloque relacionado con la fidelidad son muy variados: oscilan entre el 0,68 de la Universidad de Salamanca y el 1,40 de la Universidad del País Vasco. En todo caso, la mayor parte de ellos se sitúan cercanos al 1, lo que muestra más divergencia de opiniones que en el bloque anterior.

Cabe destacar que en las universidades en las que los bloques obtienen las medias más bajas (USC para el bloque formal y UPV para los otros dos bloques) se observan los valores más altos de desviación típica, lo que revela el grado de heterogeneidad de los juicios de los participantes. Por el contrario, en la Universidad de Salamanca, en la que los aspectos referidos a la fidelidad alcanzan la media más elevada, presenta el valor más bajo de desviación típica. Parece que los docentes de este centro coinciden en asignar mucha importancia a este tipo de aspectos en la evaluación de la calidad de una interpretación.

De los resultados obtenidos en función de la facultad en la que se integran los sujetos, resulta reseñable que la diferencia que se produce entre la media del bloque de aspectos que encabeza las preferencias de los usuarios y la del que las cierra es muy similar en los tres casos: 0,62 en la muestra de Filosofía y Letras, 0,67 en la Facultad de Farmacia y 0,77 en la de la Facultad de Psicología. Sin embargo, mientras que en las dos primeras la mayor divergencia se produce entre las puntuaciones del bloque de contenido y el formal, en el caso de Psicología, observamos que ocurre lo contrario, es decir, la diferencia entre el bloque de fidelidad y el de contenido (0,42) es ligeramente mayor que la de éste y el de forma (0,35). Parece que los miembros de las facultades de Filosofía y Letras y Farmacia atribuyen un grado de importancia similar a los dos primeros bloques, y los psicólogos podrían establecer una distinción en el papel que desempeñan unos y otros aspectos en la evaluación de una interpretación. Por otra parte, los sujetos de Filosofía y Letras sitúan los aspectos relacionados con el contenido a la cabeza de su preferencias, con una media nueve centésimas más alta que la del bloque referido

a la fidelidad. Tal vez el conocimiento sobre el tema podría afectar también a la clasificación de los bloques.

Los resultados del estudio parecen confirmar que las expectativas de los usuarios varían en función de su bagaje profesional, ya que los sujetos de Filosofía y Letras se muestran más exigentes con respecto a los aspectos formales y de contenido que el resto de la población; algo que podría estar relacionado con su formación en el área de Humanidades. Los sujetos de la Facultad de Farmacia atribuyen una importancia parecida a los aspectos relacionados con la fidelidad y el contenido, y relegan los aspectos formales a un segundo plano. Por su parte, los encuestados de la Facultad de Psicología muestran un nivel de exigencia mayor con respecto a la fidelidad de la interpretación que el resto de usuarios, y notablemente superior al que manifiestan en relación con los otros dos bloques de aspectos.

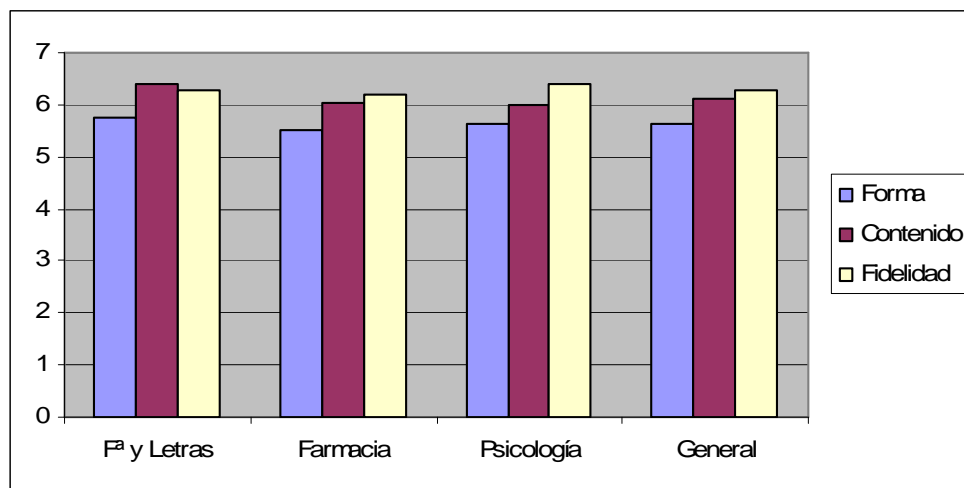


Gráfico 8. Expectativas del profesorado en función del área de especialidad

En cuanto a las desviaciones típicas, los datos sugieren que existe cierta variedad de opiniones acerca de todos los bloques de parámetros, mayor en el caso de los aspectos relacionados con la forma y la fidelidad, ya que sólo en el bloque de contenido ninguno de los valores supera el 1. Todos los grupos muestran resultados similares con respecto a la desviación típica del bloque de aspectos formales, revelando un nivel de heterogeneidad relativamente alto en las opiniones de los sujetos. Los miembros de las facultades de Filosofía y Letras y de Farmacia obtienen el mismo dato (1,06) con respecto a la relevancia de la fidelidad,

ligeramente inferior en el caso de Psicología (0,92). Por último, los integrantes de la muestra de Filosofía y Letras no sólo adjudicaron el mayor nivel de importancia a los aspectos relacionados con el contenido, sino que se trata del bloque en el que muestran una mayor homogeneidad en sus respuestas (0,78).

Por otra parte, las mujeres se muestran más exigentes que los hombres en sus expectativas, ya que las medias que alcanzan los tres bloques son más altas que las que obtienen en el grupo de los hombres. Las desviaciones típicas son similares en ambos grupos y alcanzan valores bastante elevados, lo que pone de manifiesto la falta de consenso en torno a la importancia de esos criterios. En lo que respecta a las diferencias entre el primer y el último bloque en las preferencias de los usuarios, es ligeramente superior en el grupo de hombres (0,75) que en el de mujeres (0,60). En ambos casos, las medias de los aspectos de fidelidad y de los de contenido están más cercanas que la media de éstos y la de los aspectos formales. Parece que los sujetos tienen claro que el grado de importancia de los criterios relacionados con la forma es menor que el de los otros dos bloques de aspectos.

Si nos detenemos en los resultados frecuenciales, resulta revelador que los valores más altos de las escala hayan sido los más utilizados por los sujetos de la muestra para los tres bloques de aspectos, puesto que eso quiere decir que los bloques planteados parecen desempeñar un papel importante en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. Esto también podría sugerir que, al agrupar los parámetros de calidad en bloques, puede disminuir la diferencia en la atribución de importancia por parte de los sujetos a unos y otros aspectos, ya que los tres conceptos en los que se han concentrado los criterios de calidad les parecen esenciales.

La clasificación que se desprende de los resultados obtenidos en esta parte del estudio es muy similar a las de trabajos anteriores (cf. capítulo 2), por lo que parece que el nuevo cuestionario de expectativas obtiene resultados muy parecidos a los de esas investigaciones, en las que la fidelidad y el contenido parecían desempeñar un papel fundamental en la evaluación de la calidad de una interpretación. No obstante,

parece que esta nueva propuesta contribuye a reducir las diferencias que establecen los usuarios entre unos y otros aspectos.

4.2.2.2. Preguntas abiertas

En lo que respecta a la propuesta de otros elementos que también pudiesen influir en la calidad de una interpretación simultánea, el conocimiento del tema por parte del intérprete ocupa un lugar prioritario, al igual que ocurrió en el estudio de Meak (1990), en el que los sujetos se mostraron muy exigentes con el dominio del tema que debía poseer el intérprete. Otros factores mencionados por los participantes estarían relacionados con el proceso de la interpretación (medios técnicos, discurso original leído y visibilidad) y las características del intérprete (vocalización, claridad expositiva y destrezas comunicativas), y pondrían de manifiesto cierta sensibilidad de los sujetos hacia el trabajo de estos profesionales. En este sentido, parece que una pregunta abierta sobre la calidad lleva a los sujetos a pensar también en el intérprete, al igual que ocurría en los grupos de discusión de los trabajos preliminares (cf. capítulo 4).

Además, los docentes creen que el hecho de poder escuchar el discurso original durante la interpretación podría afectar a la percepción de la calidad de la interpretación, aunque quizá sería la percepción de la misma la que se vería comprometida. Estas opiniones quizá estén relacionadas con las manifestaciones de algunos de los docentes que participaron en el encuentro personal del estudio preliminar ECAV (cf. capítulo 4) en las que proponían que se sustituyese la interpretación de los congresos por un sistema de subtitulación, de forma que pudiesen escuchar al orador original al tiempo que recibiesen la información en su lengua a través de los subtítulos.

Por último, cabe resaltar que la similitud de las características de orador e intérprete –o tal vez las diferencias entre ellas– podría influir en la calidad de la interpretación. Cabe recordar que durante la realización del grupo de discusión preliminar con expertas, una de ellas resaltó la conveniencia de mitigar la disonancia entre las señales visuales y acústicas (cf. capítulo 4). Esto sería algo

novedoso en el planteamiento del estudio del tema que nos ocupa, puesto que los trabajos sobre calidad de la interpretación realizados hasta la fecha se han centrado en la influencia del discurso original en la interpretación en función de varios elementos verbales y no verbales, pero no en la semejanza de las características vocales de los actores involucrados en el acto comunicativo.

En cuanto a la posible variación de las expectativas en función de alguna característica o condición del intérprete, la edad se reveló como un elemento fundamental. Parece que los sujetos asocian la edad a la experiencia del intérprete y el nivel de exigencia podría ser distinto en función de esta variable. Asimismo, los participantes señalaron otros factores que también podrían afectar a sus expectativas. Entre ellos, destacaremos, por su relevancia en la presente investigación, las características vocales del intérprete y el género, que podrían influir en la evaluación que realizan del trabajo del profesional y que, según la evidencia científica, determinan el proceso de formación de impresiones (p.ej. Rockwell & Hubbard 1999, Hidgon 2008, DeGroot & Gooty 2009).

4.2.3. Validación del cuestionario

Una gran parte de los sujetos no ha tenido problemas en la comprensión del cuestionario, ya que sólo un 10,42% ha mostrado su necesidad de alguna aclaración. Esto podría estar relacionado con el método de administración que, al no permitir ningún tipo de interacción con el entrevistador, provocaría la necesidad de explicar determinados aspectos del cuestionario. Si bien la pantalla de bienvenida de la encuesta incluía una breve descripción del estudio, ésta podría haber resultado insuficiente para alguno de los participantes. En todo caso, las dudas se han centrado en la pregunta acerca de la influencia de las características o condiciones del intérprete sobre las expectativas, lo que no afectaría a la comprensión de los bloques de aspectos que hemos introducido como novedad en el planteamiento de este cuestionario. Cabe señalar que uno de los sujetos le atribuye cierto grado de especialización, lo que podría confirmar nuestra idea de que es necesario diseñar un cuestionario adaptado a este tipo de sujetos para poder conocer con mayor precisión sus expectativas.

En lo que respecta a los aspectos que los usuarios echaron en falta en el cuestionario, parece que los medios técnicos y la preparación del intérprete adquieren cierta importancia en la calidad de la interpretación, algo que coincide con los resultados del estudio preliminar ECAV (cf. capítulo 4). Estos aspectos ya figuraban en el catálogo de elementos propuesto en los estudios de Bühler (1986), Altman (1990) y Chiaro y Nocella (2004), en los que su relevancia fue relativa, y estarían más relacionados con el proceso de la interpretación que con el producto. Además, uno de los factores mencionados en esta pregunta está directamente relacionado con el tema central de la presente investigación –los estados emocionales relacionados con las características vocales–, ya que son determinantes para la formación de impresiones (cf. capítulo 1), y, en opinión de uno de los participantes, afectarían a la calidad de la interpretación. Por último, al igual que en el estudio preliminar ECAV, uno de los sujetos sugiere que sería conveniente indagar en la necesidad real de la interpretación simultánea en la comunicación científica, que, como ya hemos comentado, es una duda que refrendaría los resultados obtenidos por Reithofer (2010), en la que los sujetos parecían entender mejor el discurso original en inglés con acento no nativo que la interpretación e incidiría en la importancia que está tomando el inglés como lengua franca en la comunicación científica.

5. Estudio de evaluación y primeras impresiones

5.1. Resultados

5.1.1. Tasa de respuesta

En el estudio de evaluación y primeras impresiones, iniciaron la encuesta un total de 106 sujetos, de los cuales 48 la completaron hasta el final. Esto supone una tasa de respuesta del 33,33% y una tasa de abandono del 54,72%. Este número elevado de cuestionarios inacabados afectó a la composición de los grupos en función del orden de escucha, puesto que la tecnología no permitía que la plataforma diseñada para tratar de equilibrar el número de sujetos por grupo contemplase la tasa de abandono para el redireccionamiento de los sujetos a uno u otro orden de escucha.

En esta parte de la investigación, los hombres han sido más participativos que las mujeres con una tasa de respuesta del 41,94% frente al 26,83%. De nuevo, las franjas de edad de entre 30 y 45 años (21 sujetos, 43,75%) y entre 46 y 60 años (19 sujetos, 39,58%) vuelven a ser las más representadas en la muestra. Sin embargo, la tasa de respuesta más alta la obtienen los sujetos mayores de 60 años (40%). Por centros, las facultades de Farmacia alcanzaron la tasa de respuesta más elevada (41,18%), seguidas de las de Filosofía y Letras (31,11%) y Psicología (27,08%). En las siguientes tablas se muestran los niveles de participación en función del género, la edad y la disciplina en la que se adscriben los sujetos.

Género	N	Población contactada	Tasa de respuesta
Hombres	26	62	41,94%
Mujeres	22	82	26,83%
TOTAL	48	144	33,33%

Tabla 35. Tasa de respuesta del estudio de evaluación en función del género

Edad	N	Población contactada	Tasa de respuesta
<30	3	16	18,75%
30-45	21	62	33,87%
46-60	19	56	32,93%
>60	4	10	40%
TOTAL	48	144	33,33%

Tabla 36. Tasa de respuesta del estudio de evaluación en función de la edad

Disciplina	N	Población contactada	Tasa de respuesta
Filosofía y Letras	14	45	31,11%
Farmacia	21	51	41,18%
Psicología	13	48	27,08%
TOTAL	48	144	33,33%

Tabla 37. Tasa de respuesta del estudio de evaluación en función del área de especialidad

Por tanto, del total de los 1.080 sujetos contactados inicialmente, 144 sujetos participaron en la primera parte de la investigación (estudio de expectativas) y, de esos, 48 sujetos completaron también la segunda parte (estudio de evaluación y primeras impresiones). Pese a que los valores absolutos podrían sugerir lo contrario,

la tasa de respuesta ha sido más alta en este último estudio que en el de expectativas: 33,33% frente a 13,33%.

5.1.2. Evaluación y primeras impresiones

Tal y como explicamos en el capítulo 5, los sujetos escucharon las cuatro interpretaciones en cuatro órdenes de escucha diferentes. Hemos comentado ya que la tasa de abandono que se produjo en esta parte del estudio tuvo como consecuencia un ligero desequilibrio en el número de sujetos que escucharon cada una de las secuencias, quedando distribuidos de la siguiente manera:

Orden de escucha	Hombres	Mujeres	N
Orden 1: P1-P2-L1-L2	6	6	12
Orden 2: P2-P1-L2-L1	6	4	10
Orden 3:L1-L2-P1-P2	7	4	11
Orden 4: L2-L1-P2-P1	7	8	15
TOTAL	26	22	48

Tabla 38. Distribución de los sujetos en las distintas secuencias de escucha

Observamos que el número de hombres está relativamente equilibrado entre los distintos grupos (entre 6 y 7 sujetos), sin embargo, el número de mujeres varía en función del orden de escucha (entre 4 y 8 sujetos). Esto se debe a que la plataforma de lanzamiento servía para equilibrar únicamente el número total de sujetos que escuchaban una u otra secuencia, independientemente de su género.

A continuación, expondremos, en primer lugar, los resultados de la evaluación de las interpretaciones realizadas por el profesorado. En segundo lugar, presentaremos los datos sobre el proceso de formación de impresiones que ha tenido lugar durante la escucha de las interpretaciones y su influencia en la evaluación. Por último, analizaremos la relación existente entre los resultados obtenidos en la evaluación de las interpretaciones y los datos acerca de las impresiones sobre los intérpretes.

5.1.2.1. Evaluación

En esta parte del estudio, hemos recabado diversos datos, puesto que no sólo se han valorado las cuatro interpretaciones del estudio, sino que ha entrado en juego una variable más: el orden en el que se han escuchado. En el análisis, debemos tener presente que la comparabilidad está limitada por la diferencia en los tamaños muestrales. Por eso, hemos calculado también las medias generales de cada audio – para lo que no se ha tenido en cuenta esa variable–, de forma que pudiésemos establecer una comparación con las medias específicas de cada una de las interpretaciones en el orden en el que se han valorado.

De las medias generales, la interpretación que ha obtenido la valoración global más alta⁴⁸ ha sido L2 (5,20) –la única que ha superado el 5–, seguida de L1 (4,84), P1 (4,28) y P2 (4,11). Se repite la misma clasificación para los cuatro bloques de aspectos que han evaluado los sujetos, tal y como se muestra en la siguiente tabla⁴⁹.

Interpretación	Valoración global	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad
P1	4,28	4,28	4,83	4,79	4,68
P2	4,11	3,94	4,65	4,58	4,56
L1	4,84	5,41	4,91	5,07	5,45
L2	5,20	5,70	5,51	5,57	5,86

Tabla 39. Medias generales obtenidas por las interpretaciones

Si observamos las medias de la valoración global en función del orden de escucha, la interpretación L2 sigue siendo la mejor valorada, en concreto cuando ha ocupado el tercer lugar de la secuencia (5,40), seguido por la interpretación L1 en cuarta posición (5,38). En lo que respecta a las interpretaciones peor valoradas, encabeza esta clasificación la interpretación P2 en el tercer lugar de la secuencia (3,86), seguida de P1 también en ese lugar (4,09) y P2 en primer lugar (4,10). En el siguiente gráfico se representan las valoraciones globales de cada una de las interpretaciones según su lugar en la secuencia. En él se puede observar que las valoraciones de P1 y L2 se asemejan más que las de P2 y L1, en las que se

⁴⁸ En una escala de 1 a 7, siendo 1 la peor puntuación y 7, la máxima.

⁴⁹ Se han señalado en rojo los valores más bajos y en azul los valores más altos obtenidos por las interpretaciones en cada uno de los aspectos propuestos.

producen variaciones más bruscas en función del puesto que ocupan en la escucha. Además, en las interpretaciones masculinas se aprecia una especie de V cuyo pico coincide con el tercer lugar y que se invierte en los resultados de la interpretación L2.

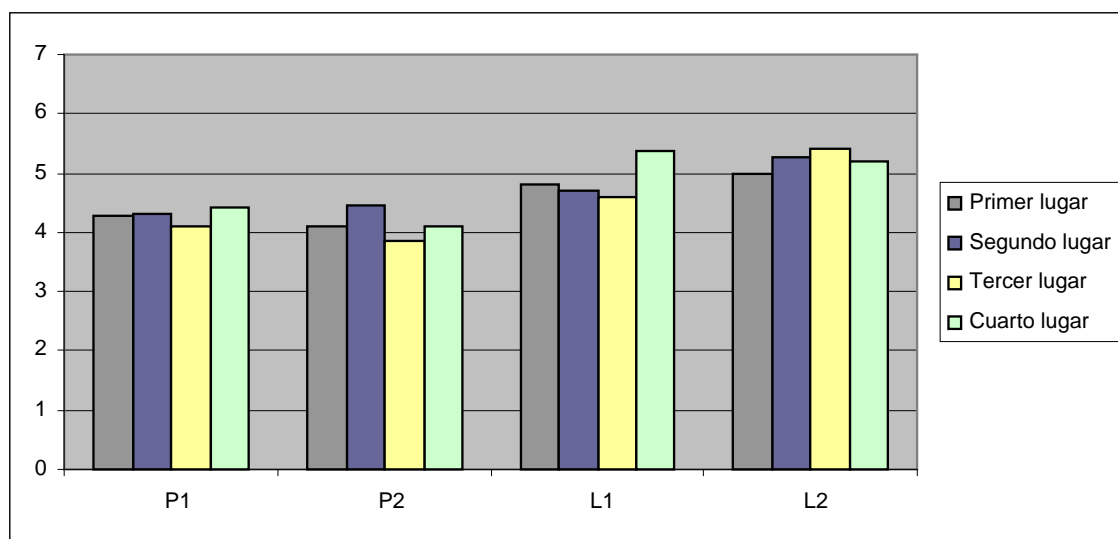


Gráfico 9. Medias de las valoraciones globales en función del orden de escucha

Basándonos en el objetivo de la presente investigación, en los siguientes apartados, nos centraremos en los resultados obtenidos por las interpretaciones del mismo intérprete en función del orden de escucha y en función del género de los sujetos, con la intención de analizar la posible incidencia de ambos factores en la valoración del profesorado.

5.1.2.1.1. Evaluación de las interpretaciones masculinas

5.1.2.1.1.1. Evaluación P1

En general, tal y como se muestra en la tabla 40, el bloque mejor valorado en la interpretación P1 ha sido el relacionado con el contenido, con una media de 4,83; mientras que la valoración global y los aspectos formales han recibido la peor puntuación (4,28). Si atendemos a los resultados según el orden de escucha, la inteligibilidad en el segundo y en el cuarto lugar (5,22 y 5,08 respectivamente) obtienen las medias más elevadas, mientras que la forma y la inteligibilidad (3,91 y 4) en la tercera posición son los aspectos peor valorados. El audio en tercera

posición ha registrado las peores medias en tres de los cinco criterios (valoración global, forma e inteligibilidad), sin embargo, ha obtenido la media más alta de fidelidad.

Es en la inteligibilidad de la interpretación donde encontramos la mayor diferencia entre la mejor y la peor puntuación: 1,22 puntos separan la media del segundo y el tercer lugar en la secuencia. Por el contrario, la valoración global registra la distancia más pequeña (0,34) entre la tercera y la cuarta posición de la escucha. En los aspectos formales también se percibe una diferencia de puntuación notable: 0,89 puntos.

Entre los resultados de desviación típica, podemos observar que se han obtenido valores elevados para todos los bloques en todas las secuencias, a excepción de la valoración global de la interpretación en cuarto lugar (0,51). Cuando la interpretación inicia la sesión, la inteligibilidad (1,86) recibe puntuaciones más diversas que la valoración global (1,01) o la forma (1,04), que muestran una menor divergencia de opiniones. Si ocupa el segundo lugar en la escucha, la inteligibilidad (1,86) y los aspectos relacionados con el contenido (1,75) registran los valores más altos de desviación típica, mientras que la valoración global (1,16) obtiene el valor más bajo. Si P1 se sitúa en tercera posición, la inteligibilidad (1,58) y los criterios formales (1,58) presentan mayor diversidad de opiniones que la fidelidad (1,15), cuya desviación típica es la más baja. Por último, cuando la interpretación cierra la sesión, en general, se obtienen los valores más bajos de desviación típica. La inteligibilidad vuelve a registrar las mayores diferencias (1,19) y la valoración global presenta más homogeneidad (0,51).

Orden	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
P1(1)	4,27	1,01	4,09	1,04	4,45	1,21	4,83	1,17	4,22	1,86	12
P1(2)	4,30	1,16	4,80	1,62	4,80	1,75	4,86	1,46	5,22	1,86	10
P1(3)	4,09	1,30	3,91	1,58	4,91	1,45	5,00	1,15	4,00	1,58	11
P1(4)	4,43	0,51	4,36	1,08	5,07	1,00	4,50	1,07	5,08	1,19	15
P1	4,28	0,98	4,28	1,33	4,83	1,32	4,79	1,17	4,68	1,62	48

Tabla 40. Evaluación interpretación P1 en función del orden de escucha

Si observamos las medias generales en función del género de los sujetos⁵⁰, comprobamos que las puntuaciones de todos los aspectos están bastante cercanas. Las mujeres otorgan puntuaciones más altas a la valoración global (4,35) y la inteligibilidad (4,75), y los hombres, a los aspectos formales (4,35), de contenido (4,88) y de fidelidad (4,87). Todos los valores de desviación típica superan el punto, salvo en la valoración global de las mujeres (0,75) y en la evaluación de la fidelidad realizada por los hombres (0,99). En general, los valores de desviación típica son ligeramente inferiores en el grupo de las mujeres.

Género	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	4,23	1,14	4,35	1,50	4,88	1,42	4,87	0,99	4,63	1,71	26
Mujeres	4,35	0,75	4,20	1,11	4,75	1,21	4,69	1,38	4,75	1,53	22
General	4,28	0,98	4,28	1,33	4,83	1,32	4,79	1,17	4,68	1,62	48

Tabla 41. Evaluación interpretación P1 en función del género de los sujetos

En lo que respecta a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición del intérprete en la evaluación, un participante subrayó la dificultad para saber con seguridad si existe algún elemento que pudiese afectar a la valoración y cuatro sujetos confirmaron la existencia de este tipo de incidencia: un hombre del grupo que escuchó la interpretación P1 al inicio de la sesión, dos hombres que la escucharon en tercer lugar y un hombre que lo hizo al final de la sesión. Entre las condiciones o características que condicionaron la valoración que acababan de realizar, los sujetos aludieron al tono de voz del intérprete (P1 en primera posición), a los carraspeos –que influyeron negativamente en la evaluación de los aspectos formales–, al hecho de que la voz masculina presente menos inflexiones y resulte más monótona (P1 en tercera posición), y a la edad y el sexo del intérprete (P1 en cuarta posición).

5.1.2.1.1.2. Evaluación P2

La interpretación P2, por su parte, ha obtenido peores valoraciones que la P1. Los aspectos mejor valorados en la media general del audio también han sido los

⁵⁰ Hemos decidido no desglosar estos datos en función del orden de escucha porque los tamaños muestrales eran pequeños. En el caso de las mujeres había dos grupos de cuatro sujetos.

relacionados con el contenido (4,65). Por el contrario, los aspectos formales han registrado la peor puntuación, con una media de 3,94. Si nos detenemos en los resultados según el orden de escucha, los aspectos formales y la valoración global (3,14 y 3,86) de la interpretación en el tercer lugar de la secuencia obtienen los valores más bajos. Los aspectos relacionados con el contenido de la interpretación en la cuarta posición y la inteligibilidad en el segundo lugar (5,09 y 5) presentan las puntuaciones más altas. De nuevo, el tercer lugar en la secuencia registra las medias más bajas.

Observamos la mayor diferencia entre las puntuaciones en función del orden de escucha se produce en los aspectos formales (1,36), seguida de la que se presenta en la inteligibilidad de la interpretación (0,85) y los aspectos relacionados con el contenido (0,73). La fidelidad y la valoración global registran diferencias menores (0,53 y 0,59).

En este caso, se han obtenido también resultados de desviación típica elevados. Sólo la valoración global de la interpretación en segundo y tercer lugar logra cifras inferiores al punto. Si el audio inicia la sesión, la inteligibilidad (1,94) muestra el valor más elevado, seguida de fidelidad (1,51) y contenido (1,50); mientras que la valoración global (1,20) refleja menor variedad de opiniones. Cuando la interpretación ocupa la segunda y la tercera posición de la secuencia, de nuevo la inteligibilidad alcanza el valor más elevado (1,73 y 1,57) y la valoración global, el más bajo (0,93 y 0,77). Por último, si P2 cierra la sesión, la mayor desviación típica se produce en los bloques relacionados con el contenido y la inteligibilidad (1,58) y la menor, en el bloque referido a la fidelidad (1,07).

Orden	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
P2(1)	4,10	1,20	4,30	1,42	4,67	1,50	4,67	1,51	4,87	1,94	10
P2(2)	4,45	0,93	4,50	1,24	4,58	1,16	4,50	1,00	5,00	1,73	12
P2(3)	3,86	0,77	3,14	1,35	4,36	1,01	4,33	1,32	4,15	1,57	15
P2(4)	4,11	1,36	4,00	1,48	5,09	1,58	4,86	1,07	4,60	1,58	11
P2	4,11	1,04	3,94	1,44	4,65	1,29	4,58	1,21	4,56	1,66	48

Tabla 42. Evaluación interpretación P2 en función del orden de escucha

Si desglosamos las medias generales en función del género de los sujetos, comprobamos que las mujeres valoran mejor que los hombres la calidad global de la interpretación (4,19), los aspectos formales (4) y la inteligibilidad (4,76). Los hombres conceden puntuaciones más altas a los aspectos relacionados con el contenido (4,84) y la fidelidad (4,69). Todos los valores de desviación típica superan el punto. En general, ésta es más baja en aquellos bloques a los que se otorga mejor valoración.

Género	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	4,04	1,07	3,88	1,53	4,84	1,37	4,69	1,11	4,42	1,59	26
Mujeres	4,19	1,03	4,00	1,34	4,43	1,16	4,46	1,33	4,76	1,79	22
General	4,11	1,04	3,94	1,44	4,65	1,29	4,58	1,21	4,56	1,66	48

Tabla 43. Evaluación interpretación P2 en función del género de los sujetos

En lo que se refiere a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición del intérprete en la evaluación, uno de los sujetos volvió a insistir en la dificultad para conocer con seguridad el alcance de esa influencia y cuatro sujetos confirmaron la existencia de este tipo de condicionamiento: una mujer del grupo en el que la interpretación iniciaba la sesión, una mujer del grupo que la escuchó en segundo lugar, un hombre que la escuchó en tercer lugar y un hombre que lo hizo al final de la sesión. Entre las condiciones o características que incidieron en la valoración, estos sujetos mencionaron la voz del intérprete (P2 en primera posición) y su seguridad y fluidez (P2 en segunda posición). El participante del grupo 3 no precisó los elementos que podrían haber afectado a su evaluación y el del grupo 4 opinó que la elección de ese intérprete no había sido la adecuada, sin explicar los motivos.

5.1.2.1.2. Evaluación de las interpretaciones femeninas

5.1.2.1.2.1. Evaluación L1

En general, la inteligibilidad ha sido el aspecto mejor valorado en la interpretación L1, con una media de 5,45, seguida de los aspectos formales (5,41) y la fidelidad (5,07); mientras que la valoración global y los aspectos relacionados con el

contenido han recibido las puntuaciones más bajas (4,84 y 4,91). Si observamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que las medias más elevadas se producen siempre que el audio ha ocupado la cuarta posición de la secuencia. Los aspectos formales y la inteligibilidad en esta posición han obtenido los valores más altos (6,20 y 6,10). Por el contrario, los aspectos relacionados con el contenido registra el resultado más bajo cuando L1 ha iniciado la sesión (4,36). En general, la interpretación parece beneficiarse del desplazamiento al último lugar de la secuencia.

En lo que respecta a las diferencias entre la mejor y la peor puntuación, observamos que son mayores que en las dos interpretaciones anteriores: 1,66 en el bloque de inteligibilidad, 1,64 en el bloque de contenido, 1,21 en el bloque de fidelidad, 1,20 en el bloque formal y 0,78 en la valoración global. Todas ellas se producen bien entre la primera y la cuarta posición en la secuencia (forma, contenido y fidelidad), bien entre el tercer y el cuarto lugar (valoración global e inteligibilidad).

Entre los resultados de desviación típica, comprobamos que cuando la interpretación se sitúa en el tercer lugar del orden de escucha registra los valores más elevados de desviación típica: 2,19 para inteligibilidad, 1,92 para los aspectos formales y 1,83 para los aspectos relacionados con el contenido. Sólo dos criterios obtienen resultados por debajo del punto: el de forma cuando L1 cierra la sesión (0,79) y la valoración global cuando ocupa la segunda posición de la secuencia (0,83).

Orden	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
L1(1)	4,82	1,25	5,00	1,26	4,36	1,29	4,50	1,05	5,20	1,40	11
L1(2)	4,71	0,83	5,43	1,22	4,64	1,69	5,13	1,13	5,85	1,41	15
L1(3)	4,60	1,65	5,09	1,92	4,82	1,83	4,83	1,33	4,44	2,19	12
L1(4)	5,38	1,06	6,20	0,79	6,00	1,25	5,71	1,38	6,10	1,29	10
L1	4,84	1,19	5,41	1,39	4,91	1,62	5,07	1,24	5,45	1,64	48

Tabla 44. Evaluación interpretación L1 en función del orden de escucha

Si nos detenemos en las medias generales en función del género de los sujetos, comprobamos que, a excepción de la fidelidad de la interpretación, los hombres

valoran mejor que las mujeres los distintos aspectos propuestos. Además, los valores de desviación típica son menores en el grupo masculino que en el femenino.

Género	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	4,96	1,08	5,62	1,33	5,08	1,55	5,07	1,27	5,75	1,45	26
Mujeres	4,68	1,34	5,15	1,46	4,70	1,72	5,08	1,26	5,06	1,83	22
General	4,84	1,19	5,41	1,39	4,91	1,62	5,07	1,24	5,45	1,64	48

Tabla 45. Evaluación interpretación L1 en función del género de los sujetos

En cuanto a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición de la intérprete en la evaluación, otro sujeto distinto al anterior –en este caso una mujer– señaló la dificultad que entrañaría saberlo con seguridad y seis sujetos confirmaron la existencia de elementos que podrían haber afectado a su valoración: una mujer del grupo en el que la interpretación iniciaba la sesión, dos hombres y dos mujeres del grupo que la escuchó en segundo lugar y un hombre que la escuchó en tercer lugar. Aludieron a factores como la calidez de la voz de la intérprete (L1 en primera posición y en segunda posición), al hecho de ser mujer –que afectaría al juicio que emiten los hombres y a una mejor percepción dada la poca calidad de los medios técnicos utilizados en este tipo de servicios– (L1 en segunda y tercera posición), y a la edad asociada a madurez (L1 en segunda posición). En este último caso, la incidencia en la valoración podría ser distinta en función del participante, ya que mientras uno sugería que podría beneficiar a la evaluación, otro afirmaba que la perjudicaría.

5.1.2.1.2.2. Evaluación L2

La interpretación L2 ha obtenido las valoraciones más altas del estudio. Los aspectos mejor valorados en la media general han sido la inteligibilidad (5,86) y la forma (5,70), mientras que la valoración global ha registrado la puntuación más baja (5,20). Si observamos los resultados según el orden de escucha, comprobamos que todos los aspectos reciben la mejor valoración cuando la interpretación ocupa el tercer lugar de la secuencia y que las puntuaciones más bajas se han registrado cuando ha iniciado la sesión.

Capítulo 6

La mayor diferencia entre puntuaciones se produce en el bloque relacionado con el contenido (1,47), seguido de fidelidad e inteligibilidad (1,29). La valoración global y los aspectos formales registran las menores diferencias (0,40 y 0,73). En todos ellos, el primer lugar de la secuencia parece perjudicar la evaluación de la interpretación y el desplazamiento al tercer lugar beneficiarla.

Los resultados de desviación típica son inferiores al del resto de interpretaciones: muchos de ellos no superan el punto, ninguno en el apartado de valoración global. Si el audio inicia la sesión, los aspectos relacionados con el contenido (1,53) muestran el valor más elevado, seguidos de inteligibilidad (1,37) y forma (1,36); mientras que la valoración global y la fidelidad (0,93) reflejan menor variedad de opiniones. Cuando la interpretación ocupa la segunda posición, la forma (1,21) y la inteligibilidad (1,20) alcanzan los valores más altos, y la valoración global (0,65) y la fidelidad (0,79), los más bajos. En la tercera posición, ningún dato supera el punto, siendo el bloque formal (0,63) el que registra la menor desviación. Por último, si L2 cierra la sesión, la mayor desviación típica se observa en los bloques relacionados con el contenido (1,47), fidelidad (1,37) y forma (1,36), y la menor, en la valoración global (0,92).

Orden	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
L2(1)	5,00	0,93	5,47	1,36	4,73	1,53	5,00	0,93	5,21	1,37	15
L2(2)	5,27	0,65	5,64	1,21	5,64	1,03	5,43	0,79	5,90	1,20	11
L2(3)	5,40	0,97	6,20	0,63	6,20	0,63	6,29	0,76	6,50	0,71	10
L2(4)	5,20	0,92	5,64	1,36	5,82	1,47	5,67	1,37	6,11	1,27	12
L2	5,20	0,86	5,70	1,20	5,51	1,35	5,57	1,03	5,86	1,25	48

Tabla 46. Evaluación interpretación L2 en función del orden de escucha

Si atendemos a las medias generales en función del género de los sujetos, comprobamos que las puntuaciones de los hombres han sido más altas que las de las mujeres para todos los criterios propuestos. En lo que respecta a los valores de desviación típica, se observan valores más altos en el grupo de las mujeres en la valoración global (0,89) –único criterio que no supera el punto– y los aspectos relacionados con el contenido (1,59). En cambio, los resultados de los hombres

parecen presentar desviaciones ligeramente mayores que las femeninas en lo que respecta a los aspectos formales (1,31), la fidelidad (1,05) y la inteligibilidad (1,29).

Género	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	5,44	0,77	5,77	1,31	5,81	1,06	5,79	1,05	6,00	1,29	26
Mujeres	4,90	0,89	5,62	1,07	5,14	1,59	5,36	1,01	5,68	1,20	22
General	5,20	0,86	5,70	1,20	5,51	1,35	5,57	1,03	5,86	1,25	48

Tabla 47. Evaluación interpretación L2 en función del género de los sujetos

Por último, en las respuestas a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición de la intérprete en la evaluación, ocho sujetos –cuatro hombres y cuatro mujeres– manifestaron su conformidad con la pregunta, sugiriendo aspectos tales como el hecho de ser mujer, la madurez que se le intuía a la intérprete, su voz dulce y serena –que beneficiaría la evaluación realizada por hombres–, la velocidad de elocución elevada –que sería negativo para la valoración–, el hecho de compartir la misma variedad de español y el tono de voz que denota seguridad y confianza. La mayoría de estas observaciones las realizaron sujetos que escucharon la interpretación al inicio de la sesión. Los hombres se mostraron más sensibles al hecho de que la intérprete fuese una mujer y tuviese un tono de voz que transmitía seguridad, y las mujeres pusieron de manifiesto la relevancia de los elementos relacionados con la elocución del discurso: velocidad y variedad lingüística.

5.1.2.1.3. Comparación de las evaluaciones

Si analizamos las medias generales de las cuatro interpretaciones, comprobamos que se repite el mismo patrón de valoración en los cinco criterios propuestos para su evaluación: las puntuaciones más altas se han registrado en las interpretaciones femeninas y las más bajas, en las masculinas. Además, L2 obtiene mejores resultados que L1, y P1 logra medias más altas que P2, a excepción del bloque de aspectos relacionados con el contenido (vid. gráfico 10). Las mayores diferencias entre los resultados de las interpretaciones femeninas y los de las masculinas se

producen en los aspectos formales y en la inteligibilidad, mientras que la distancia menos pronunciada se observa en el bloque referido a la fidelidad.

En lo que respecta a la desviación típica, en general la interpretación L2 obtiene los valores más bajos en todos los criterios salvo en el bloque de aspectos relacionados con el contenido, en el que P2 (1,29) registra un resultado menor. Por el contrario, la desviación más alta se produce en la valoración global y en los bloques de contenido y fidelidad en la interpretación L1, y en la forma y la inteligibilidad en la interpretación P2.

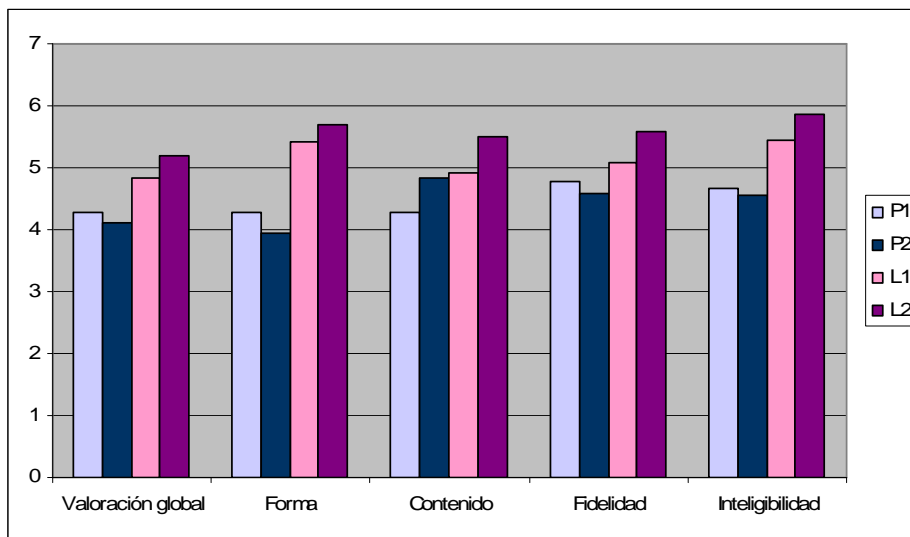


Gráfico 10. Medias generales de los criterios de evaluación

Por géneros, en la evaluación de P, se observa un patrón de evaluación en el que las mujeres puntúan más alto la valoración global y la inteligibilidad, y los hombres, el contenido y la fidelidad (vid. gráfico 11) en ambas interpretaciones. Las mayores diferencias entre las valoraciones de hombres y mujeres se producen en el bloque formal.

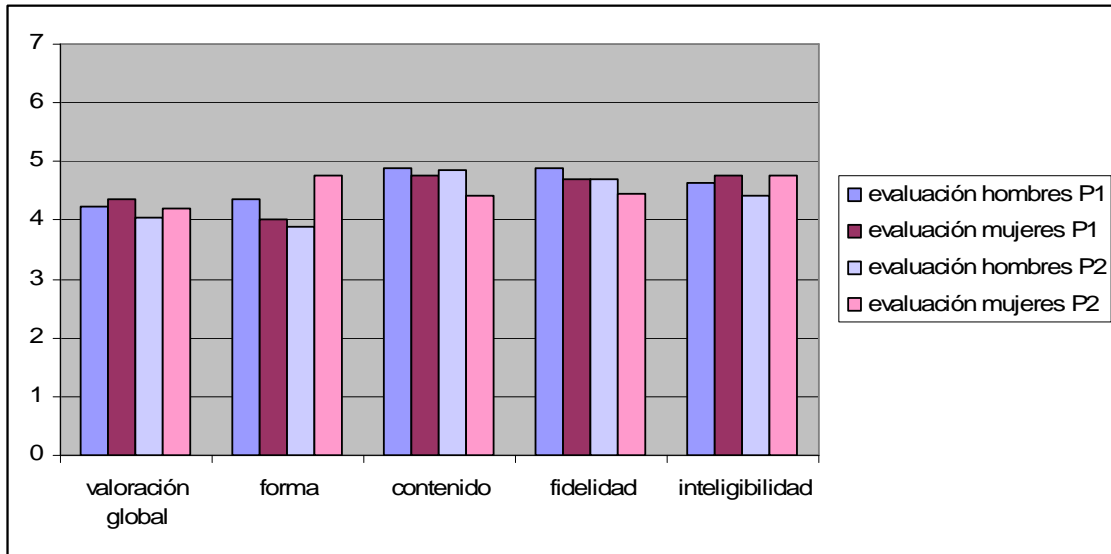


Gráfico 11. Medias de las interpretaciones masculinas en función del género de los sujetos

En lo que respecta a L, los hombres valoran con puntuaciones más altas que las mujeres sus interpretaciones; sólo en el bloque de fidelidad de L1 la media de las mujeres supera en una centésima a la de los hombres (vid. gráfico 12). Hemos comentado con anterioridad que L2 recibe una mejor valoración que L1 en todos los aspectos, sin embargo, esas diferencias se acortan cuando se trata de puntuar los elementos formales y se intensifican a la hora de evaluar el contenido de la interpretación.

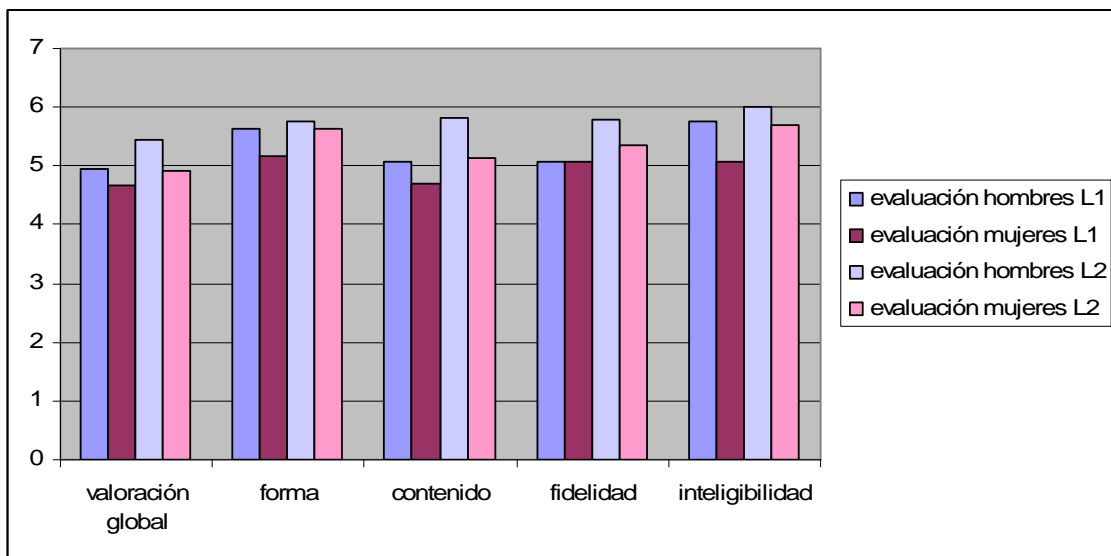


Gráfico 12. Medias de las interpretaciones femeninas en función del género de los sujetos

En lo que respecta a la secuencia de escucha, mientras en P1 no se observa una tendencia clara del efecto del orden de escucha sobre su evaluación, aunque algunos aspectos –valoración global, forma e inteligibilidad– se resienten de su desplazamiento a la tercera posición (vid. gráfico 13); en P2 se registran peores resultados en todos los criterios cuando la interpretación ocupa la tercera posición en la secuencia y los sujetos ya han escuchado las intervenciones de la intérprete femenina (vid. gráfico 14).

En el gráfico 13 observamos que es en la segunda y en la tercera posición donde se produce el grado de dispersión más grande de la evaluación. Se percibe, además, cierta agrupación de las valoraciones de determinados aspectos. En la primera posición las puntuaciones de forma, inteligibilidad, valoración global y contenido son similares, al igual que en la segunda posición, las calificaciones de forma, fidelidad y contenido. En la tercera y cuarta posición se distinguen dos grupos de puntuaciones: por un lado, la forma y la valoración global, a la que se une la inteligibilidad en el tercer puesto y la fidelidad en el cuarto; por el otro, el contenido, con una valoración parecida a fidelidad en la tercera posición y a inteligibilidad en la cuarta.

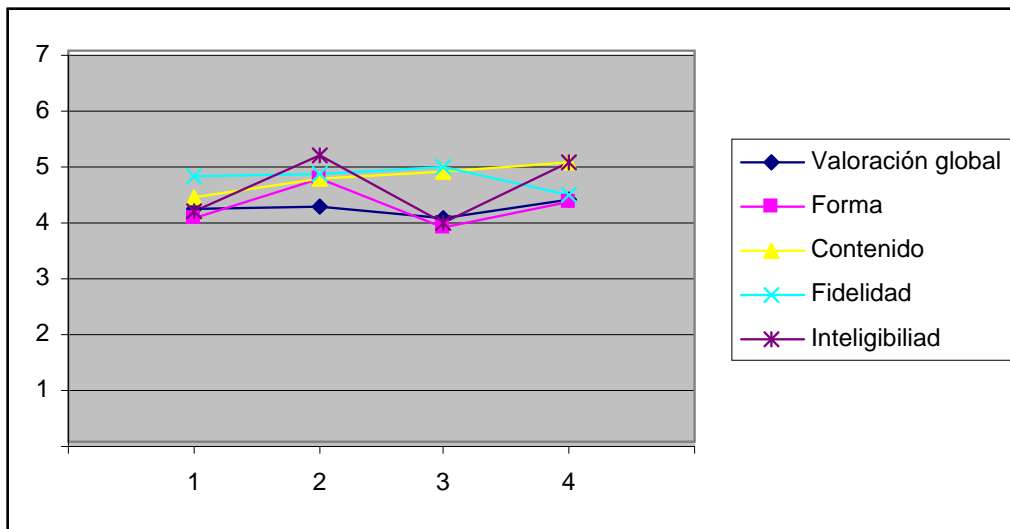


Gráfico 13. Medias de los criterios de evaluación de P1 en función del orden de escucha

En el gráfico 14 se observa el mayor grado de dispersión en la tercera posición y el menor en la segunda posición. Además, en este último puesto, las puntuaciones de

forma, contenido, fidelidad y valoración global son muy parecidas, al igual que la evaluación de contenido y fidelidad en el resto de posiciones de la escucha, y forma y valoración global en el último lugar.

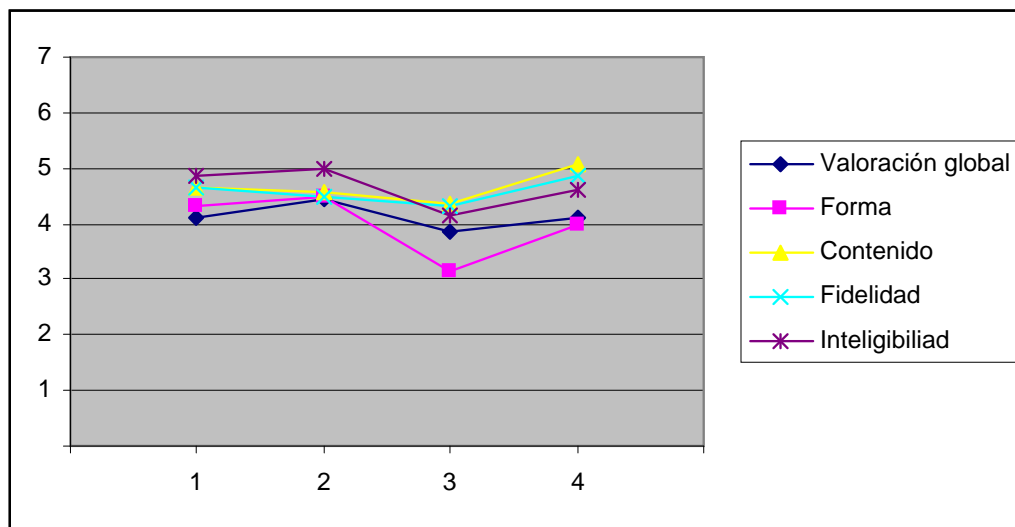


Gráfico 14. Medias de los criterios de evaluación de P2 en función del orden de escucha

Por su parte, los resultados de las interpretaciones femeninas sugieren que tanto L1 como L2 obtienen, en general, peores evaluaciones cuando inician la sesión y registran las puntuaciones más altas cuando L2 ocupa el tercer lugar en el orden de escucha y L1 cierra la sesión (vid. gráficos 15 y 16). Además, a pesar de que L2, en general, ha sido mejor valorada que L1, cuando ambas cierran la sesión los resultados de L1 superan a los de L2 en todos los aspectos, salvo inteligibilidad, donde les separa una centésima a favor de esta última.

En el gráfico 15 observamos que es en la segunda posición donde se produce el grado de dispersión más grande de la evaluación y en la tercera, el más pequeño. Se aprecia, además, cierta agrupación de las valoraciones de determinados aspectos. En la primera posición las puntuaciones de contenido y fidelidad son similares, al igual que en la segunda posición, las medias de contenido y valoración global. En la tercera posición, todas las valoraciones se están bastante cercanas, siendo las de contenido y fidelidad prácticamente iguales. Por último, en el cierre de la sesión, forma, contenido e inteligibilidad reciben calificaciones similares.

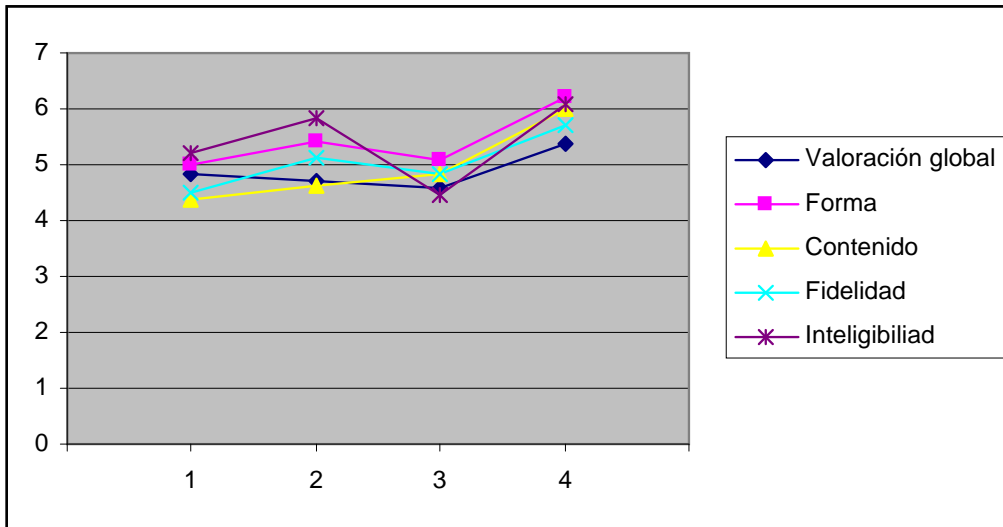


Gráfico 15. Medias de los criterios de evaluación de L1 en función del orden de escucha

En el gráfico 16 comprobamos que el grado de dispersión de la primera y la segunda posición es pequeño y aumenta en el tercer y cuarto puesto de la escucha, aunque, en general, las evaluaciones de los distintos criterios están más cercanas que en las otras interpretaciones. Observamos que la valoración global sufre ligeras variaciones en función del orden de escucha y el resto de elementos permanecen, en cierta forma, agrupados. En el inicio de la sesión, las medias de valoración global y fidelidad son prácticamente iguales. Del mismo modo, las puntuaciones de contenido y forma son similares en la segunda posición, y las de contenido, forma y fidelidad en el tercer y cuarto puesto de la secuencia.

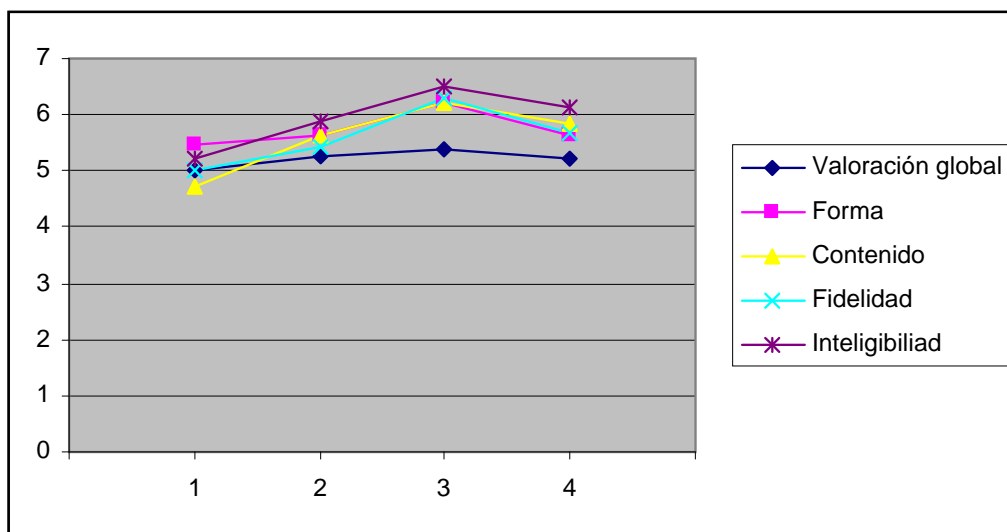


Gráfico 16. Medias de los criterios de evaluación de L2 en función del orden de escucha

5.1.2.2. Primeras impresiones

5.1.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes⁵¹

5.1.2.2.1.1. Intérprete masculino

En general, un 56,25% de la población encuestada ha admitido haberse formado una impresión sobre el intérprete masculino. Del total de hombres de la muestra, el 61,54% ha realizado algún tipo de inferencia sobre este profesional, al igual que el 50% de las mujeres. En lo que respecta al valor de la impresión, un 22,92% la ha definido como positiva, un 14,58%, como neutra, y un 17,71%, como negativa. Asimismo, un 39,58% ha reconocido la influencia de dicha impresión sobre la evaluación que ha realizado de las interpretaciones de este profesional. En la siguiente tabla, presentamos estos resultados en función del género de los sujetos.

Género	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
Hombres	61,54%	23,08%	26,92%	11,54%	21,15%	44,23%	21,16%
Mujeres	50%	45,45%	18,18%	18,18%	13,64%	34,09%	31,82%
TOTAL	56,25%	33,33%	22,92%	14,58%	17,71%	39,58%	26,04%

Tabla 48. Formación de impresiones sobre el intérprete P

Entre los motivos más mencionados para la formación de una impresión negativa sobre el intérprete, se encuentran la falta de fluidez, la monotonía, la dicción defectuosa, la inseguridad y el nerviosismo. En lo que respecta a la impresión positiva, los elementos que se aluden con mayor frecuencia son la corrección sintáctica y léxica, el uso correcto de la terminología y la sensación de profesionalidad. Cabe destacar que algunos de estos sujetos también detectaron defectos apuntados por aquellos cuya impresión había sido negativa. Por último, las razones para la formación de una impresión neutra son muy variadas y, de hecho, varios participantes la han equiparado a la ausencia de impresión.

⁵¹ Para obtener información más concreta sobre los resultados de esta parte del cuestionario, vid. anexo 7.1.

A continuación, desglosaremos esta información teniendo en cuenta la interpretación valorada (P1 o P2) y el orden de escucha.

5.1.2.2.1.1. Interpretación P1

En total, 26 personas (54,17% de la población encuestada) han admitido haberse formado una impresión sobre el intérprete masculino en la interpretación P1. De ellas, 17 eran hombres (65,38% del total de hombres que han participado en el estudio) y 9 mujeres (40,91% del total de mujeres). En lo que respecta al valor de esas impresiones, 11 sujetos (22,92% de la población) se formaron una impresión positiva sobre el intérprete, 6 sujetos (12,5%), neutra, y 8 (16,67%), negativa. Entre los que se formaron una impresión positiva, 8 eran hombres y 3, mujeres. En el caso de la impresión neutra, se igualan en género (3 hombres y 3 mujeres), y en lo que respecta a la impresión negativa, 5 eran hombres y 3, mujeres.

Pese a que algunos sujetos afirmaron no haberse formado una impresión sobre el intérprete, sí confirmaron su influencia en la valoración que acababan de realizar. Así, 20 sujetos (41,07%) corroboraron dicha incidencia y 12 (25%) sujetos la negaron. Entre quienes reconocieron la influencia de la impresión en la valoración, 13 sujetos eran hombres y 7, mujeres. De ellos, 9 se habían formado una impresión positiva, 5 neutra, 4 negativa, 1 no había atribuido valor alguno a la impresión y otro no había reconocido la formación de la impresión.

Orden	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
P1(1)	50%	25%	16,67%	16,67%	16,67%	41,67%	25%
P1(2)	40%	50%	20%	10%	10%	40%	30%
P1(3)	63,64%	36,36%	18,18%	18,18%	27,27%	45,45%	9,09%
P1(4)	60%	20%	33,33%	6,67%	13,33%	40%	33,33%
P1	54,17%	31,25%	22,92%	12,50%	16,67%	41,07%	25%

Tabla 49. Formación de impresiones en la interpretación P1

En la tabla 49 se muestra la información porcentual sobre la formación de impresiones, el valor de las mismas y su influencia en la evaluación realizada por los sujetos en función del orden de escucha de la interpretación.

Observamos que cuando los sujetos escuchan la interpretación en tercer y cuarto lugar, parece incrementar el porcentaje de aquellos que reconocen haberse formado una impresión sobre el intérprete. Las impresiones positivas obtienen resultados bastante similares, salvo cuando P1 cierra la sesión y se produce un incremento. Asimismo, la proporción de sujetos que parece ser consciente de la influencia de la impresión en la evaluación es similar en todos los casos, se sitúa en una horquilla de entre el 40% y el 46% de la muestra.

En lo que se refiere a las razones para la formación de una impresión negativa, los sujetos señalaron, entre otros motivos, la falta de fluidez y de coherencia textual, la inseguridad, la desmotivación, el nerviosismo, la monotonía, las frases entrecortadas, la dicción defectuosa, los titubeos, las autocorrecciones, los fallos sintácticos y las pausas largas. Las mujeres parecen mostrarse más sensibles a la falta de seguridad, el nerviosismo y la dicción defectuosa; mientras que a los hombres parece afectarles, en mayor medida, la monotonía y la falta de fluidez.

Entre las razones para la formación de una impresión positiva, los sujetos esgrimieron argumentos tales como la entonación que le hace parecer profesional, la solvencia, la transmisión de competencia, la mejora con respecto a su intervención anterior, y la corrección sintáctica y léxica. No obstante, cabe señalar que algunos de estos sujetos han señalado también algunos defectos: entonación monótona, falta de cohesión y de fluidez. Las mujeres parecen mostrarse más sensibles a los aspectos relacionados con la entonación, la profesionalidad y la competencia, y los hombres, a la mejora con respecto a la interpretación anterior de este intérprete y a la transmisión de solvencia.

En lo que respecta a la impresión neutra, muchos sujetos parecen asociarlo a la falta de una impresión. Sólo dos sujetos argumentan alguna razón: la locución plana del intérprete y la justificación de los defectos de la interpretación por la dificultad que entraña la tarea.

5.1.2.2.1.1.2. Interpretación P2

En total, 28 personas (58,33% de la población encuestada) han admitido haberse formado una impresión sobre el intérprete masculino en la interpretación P2. De ellas, 15 eran hombres (57,69% del total de hombres que han participado en el estudio) y 13 mujeres (59,09% del total de mujeres). En lo que respecta al valor de esas impresiones, 11 eran positivas (22,92% de la población), 8 neutras (16,67%) y 9 negativas (18,75%). Entre los que se formaron una impresión positiva, 6 eran hombres y 5, mujeres. En el caso de la impresión neutra, 3 hombres y 5 mujeres, y en lo que respecta a la impresión negativa, 6 eran hombres y 3, mujeres.

Pese a que algunos sujetos afirmaron no haberse formado una impresión sobre el intérprete, sí confirmaron su influencia en la valoración que acababan de realizar. Así, 18 sujetos (37,5%) corroboraron dicha incidencia y 13 (27,08%) sujetos la negaron. Entre quienes reconocieron la influencia de la impresión en la valoración, 10 sujetos eran hombres y 8, mujeres. De ellos, 4 se habían formado una impresión positiva, 5 neutra, 2 negativa, 1 no había atribuido valor alguno a la impresión y 4 no habían reconocido la formación de la impresión.

Orden	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
P2(1)	30%	60%	20%	20%	.	40%	30%
P2(2)	50%	41,67%	25%	8,33%	16,67%	41,67%	25%
P2(3)	73,33%	20%	20%	20%	33,33%	40%	26,67%
P2(4)	72,73%	27,27%	27,27%	27,27%	18,18%	27,27%	27,27%
P2	58,33%	35,42%	22,92%	16,67%	18,75%	37,5%	27,08%

Tabla 50. Formación de impresiones en la interpretación P2

En la tabla 50 se muestra la información porcentual sobre la formación de impresiones, el valor de las mismas y su influencia en la evaluación realizada por los sujetos en función del orden de escucha de la interpretación.

De nuevo, comprobamos que se produce un aumento en la formación de impresiones cuando los sujetos escuchan la interpretación en tercer y cuarto lugar. Las impresiones positivas obtienen resultados bastante similares. Cuando la interpretación cierra la sesión, se obtiene el mejor registro. Además, la proporción de sujetos que parece ser consciente de la influencia de la impresión en la evaluación es similar en todos los casos, salvo cuando el audio se sitúa en el último lugar y provoca un descenso en el porcentaje.

En lo que se refiere a las razones para la formación de una impresión negativa, los sujetos apuntaron, entre otros motivos, a la falta de fluidez, a la dificultad para seguir y entender el discurso, a la sensación de que el intérprete trata de traducir palabra por palabra en lugar del sentido del discurso y a la monotonía del intérprete. Hombres y mujeres coinciden en señalar los mismos problemas en la interpretación.

Entre las razones para la formación de una impresión positiva, se mencionaron factores tales como el uso correcto de la terminología, la voz que sugiere profesionalidad, la fluidez e inteligibilidad de la interpretación, la coherencia, la transmisión de una sensación de competencia y eficacia, la entonación, la corrección sintáctica y léxica, y la fidelidad de la interpretación. Pese a ello, algunos participantes han indicado también algunos defectos del intérprete: mayor dificultad para entenderlo que a la intérprete femenina, dicción defectuosa y entonación monótona. Las mujeres parecen mostrarse más sensibles a los aspectos relacionados con la entonación, la sintaxis, la profesionalidad y la competencia, y los hombres parecen haber prestado más atención a la inteligibilidad y a la eficacia comunicativa.

En lo que respecta a la impresión neutra, varios sujetos parecen haberla asociado a la falta de una impresión. Entre los motivos que han esgrimido para argumentarla, encontramos la transmisión de una sensación de profesionalidad, la falta de fluidez, la inexpresividad, la comparación con la intérprete femenina, la dicción defectuosa, el tono de voz, la inseguridad, el nerviosismo y la dificultad de la tarea que puede estar determinada por el orador del discurso original.

5.1.2.2.1.2. Intérprete femenina

En general, un 58,33% de la población encuestada ha admitido haberse formado una impresión sobre la intérprete femenina. Del total de hombres de la muestra, el 61,54% ha realizado algún tipo de inferencia sobre esta profesional, al igual que el 54,55% de las mujeres. En lo que respecta al valor de la impresión, un 46,88% la ha definido como positiva, un 4,17%, como neutra, y un 7,29%, como negativa. Por otra parte, más de la mitad de la muestra –un 52,08%– ha reconocido la influencia de dicha impresión sobre la evaluación que ha realizado de las interpretaciones de esta profesional. En la siguiente tabla, presentamos estos resultados en función del género de los sujetos.

Género	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
Hombres	61,54%	15,38%	50%	3,85%	7,69%	57,69%	23,08%
Mujeres	54,55%	15,91%	43,18%	4,55%	6,82%	45,45%	31,82%
TOTAL	58,33%	33,33%	46,88%	4,17%	7,29%	52,08%	13,54%

Tabla 51. Formación de impresiones sobre la intérprete L

Entre los motivos más mencionados para la formación de una impresión negativa sobre esta intérprete, se incluyeron la velocidad de elocución y el hecho de que apareciesen ciertos indicios de duda en sus intervenciones. En lo que respecta a la impresión positiva, los sujetos destacaron el tono de voz, la entonación, la transmisión de seguridad, competencia y profesionalidad, y la claridad expositiva. Por último, al igual que en el caso del intérprete masculino, los participantes señalan motivos diversos para la formación de una impresión neutra y, de nuevo, se observa una asociación entre esta valencia y la ausencia de impresión.

A continuación, desglosaremos los resultados obtenidos en función de la interpretación valorada (L1 o L2) y el orden de escucha.

5.1.2.2.1.2.1. Interpretación L1

En total, 27 personas (56,25% de la población encuestada) han admitido haberse formado una impresión sobre la intérprete femenina en la interpretación L1. De ellas, 15 eran hombres (57,69% del total de hombres que han participado en el estudio) y 12 mujeres (54,55% del total de mujeres). En lo que respecta al valor de esas impresiones, 22 sujetos (45,83% de la población) se formaron una impresión positiva sobre la intérprete, 2 sujetos (4,17%), neutra, y 3 sujetos (6,25%), negativa. Entre los que se formaron una impresión positiva, 13 eran hombres y 9, mujeres. En el caso de la impresión neutra, eran 2 mujeres y en lo que respecta a la impresión negativa, 2 eran hombres y 1, mujer.

Algunos de los sujetos que afirmaron no haberse formado una impresión sobre la intérprete confirmaron su influencia en la valoración que acababan de realizar. Así, 24 sujetos (50%) corroboraron dicha incidencia y 11 sujetos (22,92%) la negaron. Entre quienes reconocieron la influencia de la impresión en la valoración, 15 sujetos eran hombres y 9, mujeres. De ellos, 15 se habían formado una impresión positiva, 3 neutra, 2 negativa, 1 no había atribuido valor alguno a la impresión y 3 no habían reconocido la formación de la impresión.

Orden	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
L1(1)	54,55%	45,45%	36,36%	9,09%	9,09%	54,55%	9,09%
L1(2)	60%	13,33%	53,33%	.	6,67%	53,33%	20%
L1(3)	50%	41,67%	33,33%	8,33%	8,33%	41,67%	33,33%
L1(4)	60%	30%	60%	.	.	50%	30%
L1	56,25%	31,25%	45,83%	4,17%	6,25%	50%	22,92%

Tabla 52. Formación de impresiones en la interpretación L1

En la tabla 52 se muestra la información porcentual sobre la formación de impresiones, el valor de las mismas y su influencia en la evaluación realizada por los sujetos en función del orden de escucha de la interpretación.

Observamos que el porcentaje de formación de impresiones es similar en cualquiera de los órdenes de escucha: entre el 50% y el 60%. Sin embargo, se observan diferencias en los porcentajes de aquellos que niegan dicha formación, más altas en la primera y en la tercera posición de la secuencia. Las impresiones positivas superan a las negativas en cualquier secuencia, al igual que la proporción de sujetos que reconoce la influencia de la impresión en la valoración es mayor que el de aquellos que la niegan.

En lo que se refiere a las razones para la formación de una impresión negativa, tan sólo dos sujetos arguyeron algún motivo: la variación de velocidad que dificultaba la comprensión y el hecho de que la intérprete se muestre dubitativa a través de titubeos y autocorrecciones.

Entre las razones para la formación de una impresión positiva, los sujetos apuntaron a elementos tales como el tono de voz, la dicción, la fluidez, la entonación, la transmisión de seguridad, competencia y profesionalidad, la espontaneidad de la intérprete, su serenidad y tranquilidad, la claridad de la interpretación y la elección léxica. No obstante, cabe señalar que algunos de estos sujetos han señalado también ciertos defectos de la interpretación: entonación monótona, el uso de la voz aérea y falta de cohesión textual. Tanto hombres como mujeres coinciden en destacar el tono de voz, la entonación, la fluidez y la seguridad de la intérprete.

De nuevo, varios sujetos parecen identificar una impresión neutra con la ausencia de impresión. Tan sólo un sujeto ha aportado algún argumento para este tipo de inferencia y, al igual que en el caso del intérprete masculino, se ha basado en la locución plana de la intérprete L.

5.1.2.2.1.2.2. Interpretación L2

En total, 29 personas (60,42% de la población encuestada) han admitido haberse formado una impresión sobre la intérprete femenina en la interpretación L2. De ellas, 17 eran hombres (65,38% del total de hombres que han participado en el estudio) y 12 mujeres (54,55% del total de mujeres). En lo que respecta al valor de esas impresiones, 23 eran positivas (47,92% de la población), 2 neutras (4,17%) y 4

negativas (8,33%). Entre los que se formaron una impresión positiva, 13 eran hombres y 10, mujeres. En el caso de la impresión neutra, los 2 eran hombres y en lo que respecta a la impresión negativa, se igualan los géneros (2 hombres y 2 mujeres).

Cabe destacar que, en este caso, también ha habido sujetos que afirmaron no haberse formado una impresión sobre el intérprete, pero sí confirmaron su influencia en la valoración que acababan de realizar. Así, 26 sujetos (54,17%) corroboraron dicha incidencia y 15 sujetos (31,25%) la negaron. Entre quienes reconocieron la influencia de la impresión en la valoración, 15 sujetos eran hombres y 11, mujeres. De ellos, 18 se habían formado una impresión positiva, 2 neutra, 3 negativa, 1 no había atribuido valor alguno a la impresión y 2 no habían reconocido la formación de la impresión.

Orden	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
L2(1)	66,67%	13,33%	53,33%	6,67%	6,67%	53,33%	20%
L2(2)	45,45%	54,54%	36,36%	9,09%	9,09%	45,45%	27,27%
L2(3)	70%	30%	60%	.	10%	50%	30%
L2(4)	58,33%	33,33%	50%	.	8,33%	50%	25%
L2	60,42%	31,25%	47,92%	4,17%	8,33%	54,17%	25%

Tabla 53. Formación de impresiones en la interpretación L2

En la tabla 53 se muestra la información porcentual sobre la formación de impresiones, el valor de las mismas y su influencia en la evaluación realizada por los sujetos en función del orden de escucha de la interpretación.

Observamos que el porcentaje de formación de impresiones es más elevado cuando la interpretación inicia la sesión y ocupa el tercer lugar en la escucha. Las impresiones positivas superan a las negativas en cualquier secuencia, al igual que la proporción de sujetos que reconoce la influencia de la impresión en la valoración es mayor que el de aquellos que la niegan. Sólo la segunda posición en el orden de escucha ofrece un porcentaje de impresiones positivas por debajo del 50%.

En lo que respecta a las razones para la formación de una impresión negativa, tan sólo tres sujetos aportaron algún motivo: la velocidad de elocución –que transmitía nerviosismo–, la voz apretada, la falta de entusiasmo y el alargamiento de sílabas al final de palabra –que la hacía parecer dubitativa–. No se apreciaron diferencias entre géneros.

Entre las razones que barajan los sujetos para la formación de una impresión positiva, se encuentran el tono de voz, la entonación, el dinamismo, la transmisión de seguridad, competencia y profesionalidad, la claridad expositiva, el interés que muestra por el trabajo, la inteligibilidad, la fidelidad y el rigor en la interpretación. Los hombres parecen destacar el tono de voz y la entonación, la mientras que las mujeres se centran en la transmisión de seguridad.

En este caso, también se ha manifestado una tendencia a asociar una impresión neutra con la ausencia de impresión. Este tipo de impresiones se justifican bien por la comparación con la actuación anterior de la intérprete –que resultó más fluida para uno de los participantes–, bien por el hecho de que las “traducciones” no tienen que reflejar nada más que el mensaje que el orador quiere transmitir.

5.1.2.2.1.3. Comparación entre intérpretes

En general, una mayor proporción de hombres ha admitido la formación de impresiones acerca de los dos intérpretes. Tal y como se puede observar en el gráfico 17, mientras, en el grupo masculino, no se producen diferencias en la formación de impresiones sobre ambos intérpretes, en el grupo femenino ésta aumenta ligeramente cuando escuchan a la intérprete L. En cualquier caso, los resultados indican que más de la mitad de la muestra total del estudio admite haberse formado una impresión sobre los intérpretes.

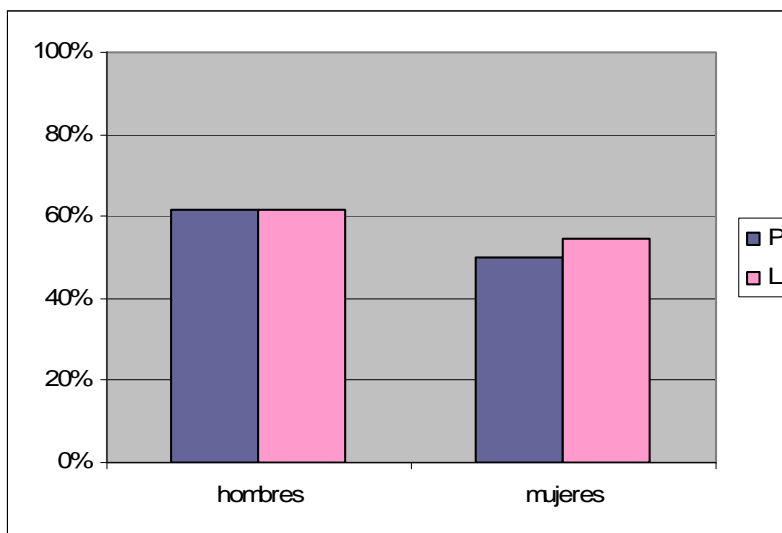


Gráfico 17. Porcentaje de impresiones formadas sobre los intérpretes en función del género

En lo que respecta al valor de esas impresiones, parece que L ha suscitado un mayor porcentaje de impresiones positivas tanto en hombres como en mujeres, levemente superior en el primer grupo. El intérprete masculino, por su parte, registra una tasa menor de impresiones positivas y siguen siendo los hombres los que realizan más inferencias sobre él (vid. gráfico 18).

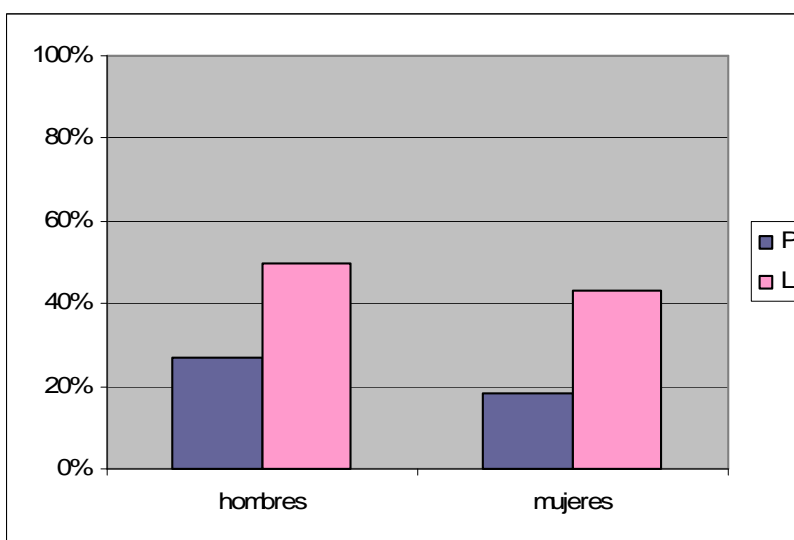


Gráfico 18. Porcentaje de impresiones positivas sobre los intérpretes en función del género

En el caso de las impresiones negativas, se repite la misma tendencia que en las impresiones positivas: los hombres parecen haberse creado más impresiones negativas que las mujeres. Sin embargo se invierte la tendencia con respecto a los

intérpretes, ya que es P quien registra, en mayor medida, este tipo de valoraciones y L no llega a alcanzar el 10% de la muestra (vid. gráfico 19).

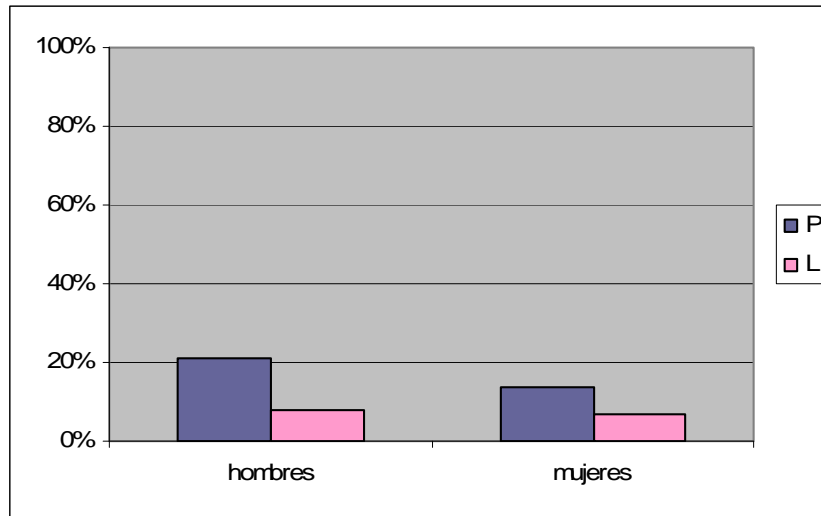


Gráfico 19. Porcentaje de impresiones negativas sobre los intérpretes en función del género

Por último, una elevada proporción de sujetos ha admitido la incidencia de esas impresiones en sus evaluaciones de las interpretaciones. Observamos que esa predisposición se intensifica en el caso de la intérprete femenina, tanto en el grupo de hombres como en el de mujeres (vid. gráfico 20).

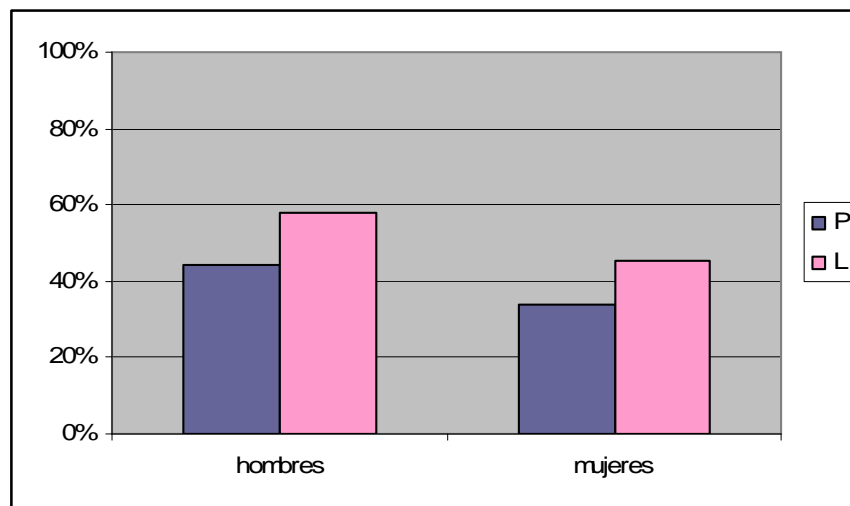


Gráfico 20. Incidencia de la impresión sobre la evaluación en función del género

5.1.2.2.2. Atribución de adjetivos⁵²

5.1.2.2.2.1. Intérprete masculino

Entre los adjetivos con los que los sujetos calificaron al intérprete masculino en la interpretación P1, los más utilizados fueron competente (20 sujetos, un 41,67% de los participantes), inexpresivo (18 sujetos, 37,5%), seguro e inseguro (15 sujetos, 31,25%) y tranquilo (11 sujetos, 22,92%). Se observan algunas variaciones en estas percepciones en función del orden de escucha. Así, cuando la interpretación inicia la sesión, los profesores lo consideran, principalmente, competente (6 sujetos, 50%), inexpresivo (6 sujetos, 50%) e inseguro (5 sujetos, 41,67%). Si ocupa el segundo lugar, competente (4 sujetos, 40%), inseguro (4 sujetos, 40%) y expresivo (3 sujetos, 30%). En la tercera posición, inseguro (5 sujetos, 45,45%), inexpresivo (5 sujetos, 45,45%) y competente (3 sujetos, 27,27%). Por último, cuando cierra la sesión, seguro (9 sujetos, 60%), competente (7 sujetos, 46,67%), inexpresivo (6 sujetos, 40%) y tranquilo (6 sujetos, 40%).

Orden	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
P1(1)	0	6	5	1	6	2	1	2	0	1
P1(2)	0	4	4	3	1	3	2	2	0	2
P1(3)	1	3	5	2	5	0	2	1	1	0
P1(4)	1	7	1	9	6	3	1	6	0	2
P1	2	20	15	15	18	8	6	11	1	5

Tabla 54. Atribución de adjetivos al intérprete masculino en P1

En lo que respecta a P2, los adjetivos más utilizados fueron inexpresivo (22 sujetos, un 47,90% de los participantes), competente (20 sujetos, un 41,67% de los participantes), inseguro (16 sujetos, 33,33%), seguro (13 sujetos, 27,08%) y tranquilo (11 sujetos, 22,92%). De nuevo, las percepciones varían ligeramente en función del orden de escucha. Así, cuando la interpretación inicia la sesión, los profesores consideran al intérprete, fundamentalmente, inexpresivo (8 sujetos,

⁵² Para la inclusión de los adjetivos en las tablas, hemos optado por los dos polos de las características en las que se incluyen.

80%), competente (3 sujetos, 30%) e inseguro (3 sujetos, 30%). Si ocupa el segundo lugar, competente (6 sujetos, 50%), inseguro (4 sujetos, 33,33%), seguro (3 sujetos, 25%) y tranquilo (3 sujetos, 25%). En la tercera posición, inexpresivo (7 sujetos, 46,67%), competente (6 sujetos, 40%) y seguro (5 sujetos, 33,33%). Por último, cuando cierra la sesión, inexpresivo (6 sujetos, 54,55%), competente (5 sujetos, 45,45%) e inseguro (5 sujetos, 45,45%).

Orden	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
P2(1)	0	3	3	2	8	0	2	2	0	1
P2(2)	0	6	4	3	1	2	1	3	0	1
P2(3)	2	6	4	5	7	1	3	3	1	1
P2(4)	1	5	5	3	6	0	1	3	1	1
P2	3	20	16	13	22	3	7	11	2	4

Tabla 55. Atribución de adjetivos al intérprete masculino en P2

En general, se ha catalogado al intérprete masculino como competente (41,67%), inexpresivo (41,67%), inseguro (32,39%), seguro (29,17%) y tranquilo (22,92%).

5.1.2.2.2. Intérprete femenina

Entre los adjetivos con los que los sujetos calificaron a la intérprete femenina en la interpretación L1, los más utilizados fueron tranquila (29 sujetos, un 60,42% de los participantes), competente (24 sujetos, 50%), segura (23 sujetos, 41,92%) y agradable (21 sujetos, 43,75%). Estas percepciones varían ligeramente en función del orden de escucha. Así, cuando la interpretación inicia la sesión, los docentes consideran a esta profesional tranquila (9 sujetos, 81,81%), agradable (5 sujetos, 45,45%) y competente (4 sujetos, 36,36%). Si ocupa el segundo lugar, competente (9 sujetos, 60%), tranquila (9 sujetos, 60%) y segura (8 sujetos, 53,33%). En la tercera posición, segura (6 sujetos, 50%), agradable (5 sujetos, 41,67%), competente (4 sujetos, 33,33%) y tranquila (4 sujetos, 33,33%). Por último, cuando cierra la sesión, tranquila (9 sujetos, 90%), competente (7 sujetos, 70%), segura (6 sujetos, 60%) y agradable (6 sujetos, 60%).

Orden	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
L1(1)	1	4	3	3	0	2	1	7	1	5
L1(2)	0	9	2	8	3	4	2	9	0	5
L1(3)	1	4	2	6	1	3	1	4	0	5
L1(4)	0	7	1	6	0	2	0	9	0	6
L1	2	24	8	23	4	11	4	29	1	21

Tabla 56. Atribución de adjetivos a la intérprete femenina en L1

En lo que respecta a L2, los adjetivos más utilizados fueron competente (30 sujetos, un 62,50% de los participantes), segura (29 sujetos, 60,42%), tranquila (23 sujetos, 47,92%), agradable (18 sujetos, 37,5%) y expresiva (18 sujetos, 37,5%). Se producen leves variaciones en función del orden de escucha. Así, cuando la interpretación inicia la sesión, los participantes consideran a la intérprete competente (10 sujetos, 66,67%), segura (9 sujetos, 60%) y tranquila (7 sujetos, 46,67%). Si ocupa el segundo lugar, competente (9 sujetos, 81,81%), segura (6 sujetos, 54,55%) y expresiva (5 sujetos, 45,45%). En la tercera posición, tranquila (7 sujetos, 70%), competente (6 sujetos, 60%), segura (6 sujetos, 60%), agradable (6 sujetos, 60%) y expresiva (5 sujetos, 50%). Por último, cuando cierra la sesión, segura (8 sujetos, 66,67%), competente (5 sujetos, 41,67%), tranquila (5 sujetos, 41,67%) y agradable (4 sujetos, 33,33%).

Orden	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
L2(1)	0	10	1	9	3	4	3	7	0	3
L2(2)	0	9	0	6	0	5	2	4	1	4
L2(3)	0	6	0	6	0	5	2	7	0	6
L2(4)	0	5	0	8	0	4	1	5	0	5
L2	0	30	1	29	3	18	8	23	1	18

Tabla 57. Atribución de adjetivos a la intérprete femenina en L2

En general, los sujetos han percibido a la intérprete femenina como competente (56,25%), segura (54,17%), tranquila (54,17%), agradable (40,63%) y expresiva (30,21%).

5.1.2.2.2.3. Comparación entre intérpretes

Los sujetos han atribuido, en mayor medida, adjetivos positivos a la intérprete L que al intérprete P. Así, mientras ella ha obtenido mayores porcentajes en el polo positivo de todas las características propuestas en el estudio, no ha ocurrido lo mismo en el caso de él: un 41,67% del profesorado lo ha percibido como inexpresivo frente al 11,46% que lo ha catalogado de expresivo y un 32,29% lo consideró inseguro frente al 29,17% que lo encuadró en la etiqueta ‘seguro’.

Características		P	L
Competencia	-	5,21%	2,08%
	+	41,67%	56,25%
Seguridad	-	32,29%	9,38%
	+	29,17%	54,17%
Expresividad	-	41,67%	7,29%
	+	11,46%	30,21%
Nerviosismo	-	13,54%	12,50%
	+	22,92%	54,17%
Agradabilidad	-	3,13%	9,38%
	+	2,08%	40,63%

Tabla 58. Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio

Al igual que ocurría en la evaluación y en la asignación de un valor a la impresión formada, los sujetos eligieron adjetivos para caracterizar a la intérprete femenina más positivos que los que atribuyeron al intérprete masculino. Además, entre los atributos de los polos positivos de las dos características, la intérprete L siempre ha recibido un mayor porcentaje que el intérprete P.

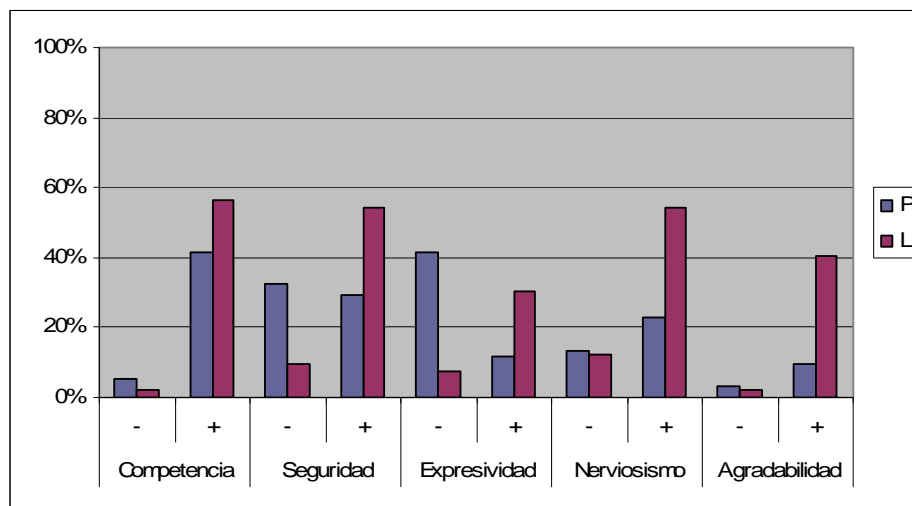


Gráfico 21. Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio

Por géneros, los hombres han atribuido en mayor proporción que las mujeres adjetivos a ambos intérpretes. Sin embargo, cuando observamos los resultados de los polos negativos de las características propuestas en el cuestionario, comprobamos que, en el caso de la intérprete femenina, un mayor porcentaje de mujeres ha seleccionado adjetivos negativos para describirla. Del mismo modo, las mujeres han utilizado con más frecuencia que los hombres el adjetivo expresivo para definir su impresión sobre el intérprete masculino como (vid. gráficos 22 y 23).

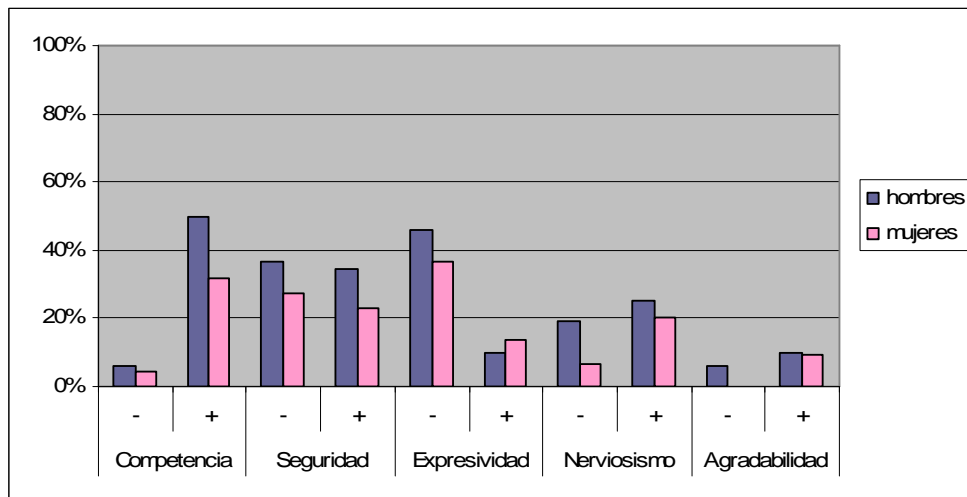


Gráfico 22. Atribución de adjetivos al intérprete P en función del género de los sujetos

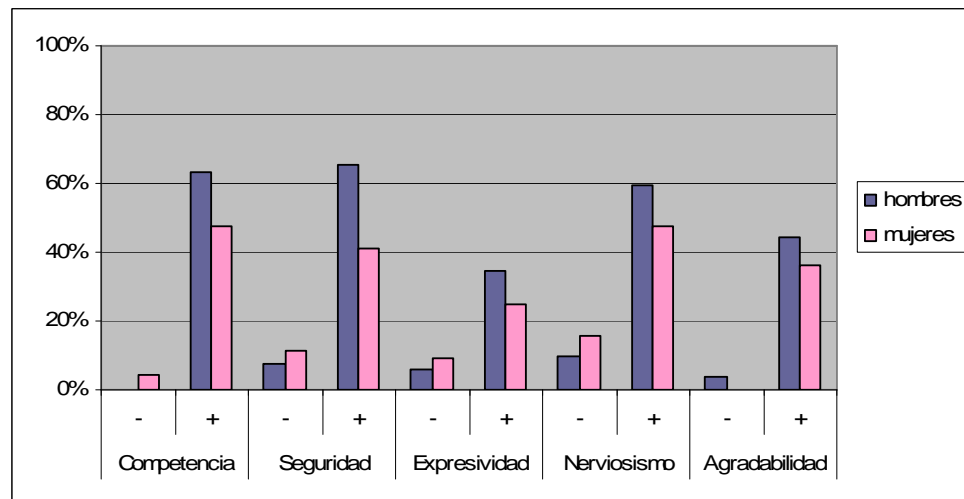


Gráfico 23. Atribución de adjetivos a la intérprete L en función del género de los sujetos

5.1.2.2.3. Identificación

En lo que se refiere a la identificación de los intérpretes, en general, un 39,58% ha reconocido al intérprete masculino en su segunda intervención. Si analizamos los resultados en función del orden de escucha, observamos que la tasa de identificación aumenta cuando los sujetos escuchan la interpretación P2 después de la P1 (43,48%), aunque el porcentaje más elevado lo obtiene la interpretación P1 cuando ocupa el segundo lugar de la secuencia (50%). Por último, del total de sujetos que identificaron al intérprete masculino (19), 13 admitieron haberse formado una impresión sobre él.

Identificación	Sí	No	Formación impresiones⁵³
P1(2)	50%	50%	10%
P1(4)	26,67%	46,67%	26,67%
P1	36%	48%	16%
P2(2)	41,67%	41,67%	25%
P2(4)	45,45%	27,27%	45,45%
P2	43,48%	34,78%	34,78%
TOTAL P	39,58%	41,67%	27,08%

Tabla 59. Identificación intérprete masculino

Por su parte, la intérprete femenina registra un índice de identificación del 35,42%. Si desglosamos los resultados en función de la posición que ocupan en la secuencia, comprobamos que la tasa de identificación aumenta cuando los sujetos escuchan la interpretación L2 después de L1 (39,13%), aunque el porcentaje más elevado lo obtiene la interpretación L1 cuando ocupa el cuarto lugar en el orden de escucha (50%). Esto sugiere que esos sujetos eran especialmente sensibles a la identificación de los intérpretes porque también fueron los que presentaron la tasa de identificación más elevada del intérprete P. Por último, del total de sujetos que identificaron a la intérprete femenina (17), 12 admitieron haberse formado una impresión sobre ella.

⁵³ Porcentaje de sujetos que se habían formado una impresión sobre el intérprete y lo reconocieron en su segunda intervención.

Identificación	Sí	No	Formación impresiones ⁵⁴
L1(2)	20%	60%	20%
L1(4)	50%	40%	40%
L1	32%	52%	28%
L2(2)	36,36%	45,45%	18,18%
L2(4)	41,67%	33,33%	25%
L2	39,13%	39,13	21,74%
TOTAL L	35,42%	45,83%	25%

Tabla 60. Identificación intérprete femenina

Por géneros, una mayor proporción de hombres que de mujeres reconoció a ambos intérpretes en su segunda intervención. En total, 12 hombres (un 46,15% del total de hombres de la muestra) y 7 mujeres (31,82%) identificaron al intérprete masculino, mientras que en el caso de la intérprete femenina fueron 11 hombres (42,51%) y 5 mujeres (22,73%). De ellos, 14 sujetos identificaron a los dos intérpretes, mientras que 5 sujetos reconocieron a uno de los dos profesionales al escucharlos por segunda vez.

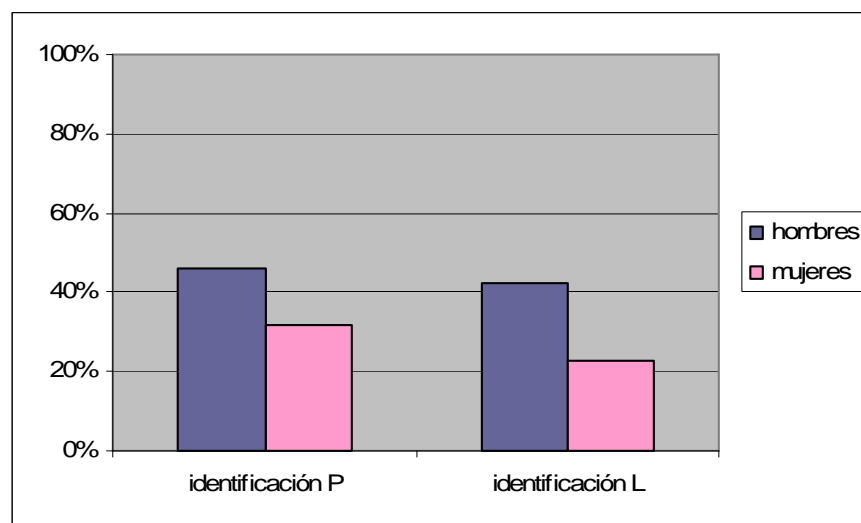


Gráfico 24. Identificación de los intérpretes en función del género de los sujetos

⁵⁴ Vid. nota anterior.

5.1.3. Correlaciones entre variables

El objetivo principal de la presente investigación consiste en el análisis de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de los usuarios. Por eso, nos ha parecido interesante calcular las posibles correlaciones lineales que podrían presentarse entre las distintas variables propuestas en el estudio, ya que el coeficiente de correlación nos ofrece información acerca de la asociación existente entre ellas. Así, no sólo analizaremos la relación entre las valoraciones y las impresiones formadas, sino también la que se produce entre los distintos aspectos valorados. A continuación, comentaremos los resultados más relevantes para cada una de las interpretaciones del estudio⁵⁵.

5.1.3.1. Interpretaciones masculinas

5.1.3.1.1. Interpretación P1

Teniendo en cuenta las medias generales, hemos hallado una relación moderada entre la valoración global y los aspectos formales (0.77), acercándose a una relación fuerte cuando la interpretación P1 ocupa el segundo y el tercer lugar de la secuencia (0.92 y 0.93). Se observa también una correlación moderada entre la valoración global y el contenido (0.74), que se convierte en fuerte cuando la interpretación se escucha en segundo lugar (0.96). En el caso de la fidelidad, se produce una relación moderada (0.70), que alcanza el nivel de significativa cuando P1 se sitúa en la tercera posición de la secuencia. En lo que respecta a la inteligibilidad, la correlación general sería moderada, aumentando a fuerte cuando la interpretación inicia la sesión (0.90) o se coloca en el segundo puesto del orden de escucha (0.89). Por último, comprobamos que la relación entre la valoración global y el valor de la impresión es significativa (0.79) entre las medias generales y cuando la interpretación ocupa el primer y el tercer lugar de la secuencia (0.87 y 0.91). Si ésta se escucha en segundo lugar, el coeficiente indica una relación fuerte (0.97).

⁵⁵ Se incluye una información más exhaustiva de este análisis en el Anexo 8.

		Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Valoración global	P1(1)	0.73	0.87	0.77	0.90	0.87
	P1(2)	0.92	0.96	0.89	0.89	0.96
	P1(3)	0.93	0.64	0.76	0.58	0.91
	P1(4)	0.26	0.39	0.65	0.09	0.58
	General	0.77	0.74	0.70	0.69	0.79

Tabla 61. Coeficientes de correlación de la valoración global P1

En lo que respecta a la evaluación general de los aspectos formales de P1, hemos hallado una relación moderada con la valoración del contenido (0.66), convirtiéndose en fuerte cuando la interpretación ocupa el segundo lugar de la secuencia (0.93). Se observa también una correlación moderada con el bloque referido a la fidelidad (0.74), que incrementa si nos centramos en los resultados de la interpretación cuando inicia la sesión (0.90), se escucha en segundo lugar (0.97) o en tercer lugar (0.81). Además, se produce una relación moderada con inteligibilidad (0.73), que alcanza el nivel de significativa cuando P1 se sitúa en la segunda posición de la secuencia (0.86) y de fuerte cuando inicia la sesión (0.96). Por último, comprobamos que la relación entre los aspectos formales y el valor de la impresión es moderada (0.75) entre las medias generales y significativa cuando la interpretación inicia la sesión (0.89). Si ésta se escucha en segundo o en el tercer lugar, el coeficiente indica una relación fuerte (0.97 y 0.94).

		Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Forma	P1(1)	0.75	0.90	0.96	0.89
	P1(2)	0.93	0.97	0.89	0.97
	P1(3)	0.61	0.81	0.52	0.94
	P1(4)	0.33	0.32	0.50	0.44
	General	0.66	0.74	0.73	0.75

Tabla 62. Coeficientes de correlación de los aspectos formales P1

La evaluación general de los aspectos de contenido presenta una relación moderada con las valoraciones generales de fidelidad (0.76) e inteligibilidad (0.69) y con el valor de la impresión (0.76). En el primer caso, se convierte en fuerte cuando la

interpretación inicia la sesión (0.93). En lo que respecta a la inteligibilidad, se observa una correlación significativa en los resultados de la interpretación cuando se escucha en primer lugar (0.86) y fuerte cuando ocupa el segundo lugar (0.96). Además, la correlación con el valor de la impresión también es fuerte en esa misma situación.

		Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Contenido	P1(1)	0.90	0.86	0.69
	P1(2)	0.91	0.96	0.96
	P1(3)	0.71	0.25	0.61
	P1(4)	0.33	0.63	0.87
	General	0.76	0.69	0.76

Tabla 63. Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido P1

En lo que a la fidelidad se refiere, además de las relaciones que ya hemos comentado, se observa una correlación moderada con inteligibilidad (0.69), que aumenta al grado de significativa cuando P1 inicia la sesión (0.86) y a fuerte cuando ocupa la segunda posición (0.93). Con respecto al valor de la impresión, se produce una relación significativa entre las medias generales (0.80) y fuerte si contemplamos sólo los resultados de la interpretación en el cuarto lugar del orden de escucha (0.96).

		Inteligibilidad	Valor impresión
Fidelidad	P1(1)	0.86	0.87
	P1(2)	0.93	0.87
	P1(3)	0.51	0.71
	P1(4)	0.45	0.96
	General	0.69	0.80

Tabla 64. Coeficientes de correlación de la fidelidad P1

Por último, se observa una relación moderada entre la inteligibilidad y el valor de la impresión (0.66), que se convierte en significativa cuando la interpretación P1 inicia la sesión (0.89) u ocupa la segunda posición en la secuencia (0.90). Sin embargo, apenas se aprecia correlación entre el valor de la impresión y su influencia (0.34).

Pero si nos analizamos esos datos en función del orden de escucha, esa relación es significativa cuando se escucha en el segundo lugar de la sesión (0.87) y fuerte cuando la cierra (0.91).

		Inteligibilidad	Influencia impresión
Valor impresión	P1(1)	0.89	0
	P1(2)	0.85	0.87
	P1(3)	0.57	- 0.20
	P1(4)	0.59	0.91
	General	0.66	0.34

Tabla 65. Coeficientes de correlación del valor de la impresión P1

En lo que respecta a la atribución de adjetivos, no se han encontrado correlaciones importantes entre las medias generales, a excepción del valor de la impresión y el polo positivo de competencia (0.74). Si desglosamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que existe una correlación notable entre determinadas características y algunas variables, que expondremos a continuación.

Cuando P1 inicia la sesión, se observa una correlación inversa significativa entre fidelidad y el polo negativo de seguridad (-0.78) y una correlación directa significativa entre fidelidad y los polos positivos de seguridad, expresividad y agradabilidad (0.91). Asimismo, hallamos una correlación moderada entre inteligibilidad y los polos positivos de competencia (0.75) y expresividad (0.70), y una correlación inversa significativa con el polo negativo de expresividad (-0.88). Por último, se produce una correlación significativa entre el valor de la impresión y el polo positivo de competencia (0.86) y una correlación inversa significativa con el polo negativo de expresividad (-0.86).

Si P1 ocupa el segundo lugar de la secuencia, hallamos una correlación moderada entre la valoración global y los polos positivos de competencia (0.71) y agradabilidad (0.77), y significativa con los polos positivos de seguridad y expresividad (0.81). Por otra parte, se observa una correlación relativamente fuerte entre forma y el polo positivo de competencia (0.90) y significativa con los polos

positivos de seguridad (0.80), expresividad (0.80) y agradabilidad (0.71). De igual manera, existe una correlación moderada entre la valoración de los aspectos de contenido y los polos positivos de competencia (0.71), seguridad (0.74), expresividad (0.74) y agradabilidad (0.66), así como una correlación fuerte entre fidelidad y el polo positivo de competencia (0.94), y moderada con los polos positivos de seguridad y expresividad (0.77). Con respecto a la inteligibilidad, se produce una correlación directa moderada con los polos positivos de competencia (0.75) y expresividad (0.70) y una correlación inversa significativa con el polo negativo de expresividad (-0.88). Por último, los resultados muestran una correlación significativa entre el valor de la impresión y los polos positivos de competencia, seguridad, expresividad y agradabilidad (0.87) y una correlación inversa significativa con el polo negativo de nerviosismo (-0.80).

En el caso de la tercera posición, se observa una correlación inversa moderada entre la valoración global y el polo negativo de seguridad (-0.66) –que se repite también con los aspectos formales (-0.67)– y una correlación inversa significativa con el polo negativo de nerviosismo (-0.80). Asimismo, se produce una correlación inversa significativa entre la evaluación del contenido y de la fidelidad con el polo negativo de nerviosismo (-0.82 y -0.81), y una correlación directa moderada entre inteligibilidad y el polo positivo de competencia (0.72). Por último, los resultados indican una relación inversa significativa entre el valor de la impresión y el polo negativo de seguridad (-0.80) y una relación directa significativa con el polo positivo de esa misma dimensión (0.83).

Cuando P1 cierra la secuencia, se observa una correlación significativa entre la valoración de los aspectos formales y el polo positivo de nerviosismo (0.81), entre fidelidad y el polo positivo de competencia (0.87) y entre el valor de la impresión y este mismo polo (0.87). Se produce también una correlación moderada entre inteligibilidad y el polo positivo de seguridad (0.75).

Interpretación	Correlaciones
P1(1)	<i>Fidelidad:</i> seguridad, expresividad, agradabilidad <i>Inteligibilidad:</i> competencia, expresividad <i>Valor impresión:</i> competencia, expresividad
P1(2)	<i>Valoración global:</i> competencia, agradabilidad, seguridad, expresividad <i>Forma:</i> competencia, seguridad, expresividad, agradabilidad <i>Contenido:</i> competencia, seguridad, expresividad, agradabilidad <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad, expresividad <i>Inteligibilidad:</i> competencia, expresividad <i>Valor impresión:</i> competencia, seguridad, expresividad, agradabilidad, nerviosismo
P1(3)	<i>Valoración global:</i> seguridad, nerviosismo <i>Forma:</i> seguridad <i>Contenido:</i> nerviosismo <i>Fidelidad:</i> nerviosismo <i>Inteligibilidad:</i> competencia <i>Valor impresión:</i> seguridad
P1(4)	<i>Forma:</i> nerviosismo <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad <i>Valor impresión:</i> competencia
P1	<i>Valor impresión:</i> competencia

Tabla 66. Correlaciones de la impresión sobre P1

5.1.3.1.2. Interpretación P2

Si nos detenemos en las medias generales de los criterios de evaluación y en el valor de la impresión, observamos que se producen determinadas correlaciones con la valoración global: una relación moderada con los aspectos formales (0.76), convirtiéndose en fuerte cuando la interpretación P2 ocupa el segundo lugar (0.93) y en significativa si se escucha en tercer lugar (0.83). Se produce también una correlación moderada entre la valoración global y el contenido (0.65), que aumenta a cuando la interpretación inicia la sesión (0.89) o se escucha en segundo lugar (0.78). Asimismo, la valoración global presenta una correlación moderada con la fidelidad (0.76), que alcanza el nivel de significativa cuando P2 se sitúa en la primera (0.88), en la segunda (0.82) y en la última (0.89) posición de la secuencia. Con respecto a la inteligibilidad, la correlación general es moderada (0.72), aumentando a significativa cuando la interpretación inicia la sesión (0.88). Por último, los resultados indican que la relación entre la valoración global y el valor de

la impresión es significativa (0.79) entre las medias generales y cuando la interpretación ocupa el primero (0.91), el segundo (0.97) y el cuarto (0.80) lugar de la secuencia.

		Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Valoración global	P2(1)	0.70	0.89	0.84	0.88	0.91
	P2(2)	0.93	0.78	0.82	0.72	0.87
	P2(3)	0.61	0.37	0.65	0.68	0.67
	P2(4)	0.83	0.58	0.89	0.57	0.80
	General	0.76	0.65	0.76	0.72	0.79

Tabla 67. Coeficientes de correlación de la valoración global P2

En lo que a la evaluación general de los aspectos formales de P2 se refiere, hemos constatado una relación moderada con la valoración de la fidelidad (0.73), la inteligibilidad (0.69) y el valor de la impresión (0.68). La correlación con la fidelidad aumenta cuando P2 ocupa el segundo (0.94), el tercer (0.79) y el cuarto (0.94) puesto en el orden de escucha. En el caso de la inteligibilidad, se observa un incremento si la interpretación inicia la sesión (0.78) o se sitúa en la segunda (0.87) y en la tercera (0.74) posición de la secuencia. De igual manera, el coeficiente de correlación con el valor de la impresión aumenta si P2 inicia la sesión (0.96), se escucha en segundo lugar (0.77) o es la última de la secuencia (0.72). Además, se produce una relación moderada entre la forma y el contenido cuando P2 cierra la escucha (0.77) y significativa si se coloca en el segundo puesto de la serie (0.77).

		Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Forma	P2(1)	0.57	0.44	0.78	0.96
	P2(2)	0.85	0.94	0.87	0.77
	P2(3)	0.02	0.79	0.74	0.44
	P2(4)	0.77	0.94	0.36	0.72
	General	0.54	0.73	0.69	0.68

Tabla 68. Coeficientes de correlación de los aspectos formales P2

Si nos detenemos en las correlaciones de la evaluación general de los aspectos de contenido, comprobamos que, en general, sólo existe una relación moderada con la valoración de fidelidad (0.76). Sin embargo, al analizar los datos en función del orden de escucha, observamos que presenta una correlación perfecta con la fidelidad cuando la interpretación se escucha en segundo lugar (1), fuerte si cierra la sesión (0.96) y relativamente significativa cuando la inicia (0.78). Por otra parte, se produce una relación significativa entre contenido e inteligibilidad cuando P2 ocupa la primera posición de la secuencia (0.87) y fuerte cuando se sitúa en el segundo lugar (0.96). Por último, los resultados indican que existe una relación significativa entre el contenido y el valor de la impresión si la interpretación se escucha en el segundo puesto de la serie (0.89).

		Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Contenido	P2(1)	0.78	0.87	0.50
	P2(2)	1	0.96	0.89
	P2(3)	0.56	0.49	0.44
	P2(4)	0.96	0.19	0.31
	General	0.76	0.59	0.51

Tabla 69. Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido P2

Con respecto a la fidelidad, además de las relaciones que ya se han comentado, se produce una correlación moderada con inteligibilidad (0.67), que aumenta al grado de significativa cuando la interpretación se coloca en el tercer puesto del orden de escucha (0.80) y a fuerte cuando ocupa la segunda posición (0.98). En lo que se refiere al valor de la impresión, observamos una relación significativa cuando P2 se sitúa en el cuarto lugar de la secuencia (0.91).

		Inteligibilidad	Valor impresión
Fidelidad	P2(1)	0.72	.
	P2(2)	0.98	.
	P2(3)	0.80	0.25
	P2(4)	0.30	0.91
	General	0.67	0.58

Tabla 70. Coeficientes de correlación de la fidelidad P2

Por último, apenas se aprecia una correlación parcial entre la evaluación general de inteligibilidad y el valor de la impresión (0.56). Sin embargo, los datos muestran una relación perfecta entre ambas cuando la interpretación inicia la sesión (1) y un coeficiente moderado si se escucha en segundo lugar (0.70). En lo que respecta al valor de la impresión y la influencia que reconocieron los sujetos en su evaluación, no se observan correlaciones importantes.

		Inteligibilidad	Influencia impresión
Valor impresión	P2(1)	1	0.50
	P2(2)	0.70	- 0.34
	P2(3)	0.61	- 0.19
	P2(4)	0.19	- 0.33
	General	0.56	- 0.20

Tabla 71. Coeficientes de correlación del valor de la impresión P2

Entre los resultados generales de la atribución de adjetivos al intérprete P en la interpretación P2, no se han hallado correlaciones importantes. Sin embargo, si analizamos esos datos teniendo en cuenta el orden de escucha, constatamos que existe una correlación notable entre determinadas características y algunas variables del estudio, que presentamos a continuación.

Cuando la interpretación inicia la sesión, se produce una correlación moderada entre la valoración global y los polos positivos de competencia (0.71) y expresividad (0.70), y una correlación inversa significativa de la valoración global con el polo negativo de seguridad (-0.83) y moderada con el polo negativo de nerviosismo (-0.70). Asimismo, hallamos una correlación moderada entre la valoración de la forma y el polo negativo de expresividad (0.67) y significativa de éste con el contenido (0.82). Por otra parte, los resultados indican la existencia de una correlación inversa significativa del contenido con el polo negativo de seguridad (-0.83) y directa moderada con el polo positivo de competencia (0.67). Además, se observa una correlación moderada entre la fidelidad y el polo positivo de competencia y una correlación inversa significativa con el polo negativo de nerviosismo. En lo que respecta a inteligibilidad, los datos muestran una correlación

inversa moderada con el polo negativo de seguridad (-0.78) y directa moderada con el polo positivo de esa característica (0.68), así como una correlación directa moderada con el polo negativo de expresividad (0.78). Por último, existe una correlación perfecta entre el valor de la impresión y el polo positivo de seguridad.

En el segundo lugar de la secuencia, apenas se aprecian correlaciones y todas se producen con el polo positivo de competencia. Los resultados indican una correlación significativa de la valoración global con el polo positivo de competencia (0.88) y moderada con la valoración de forma (0.70), así como una correlación significativa con el valor de la impresión (0.80).

Si analizamos los datos de la tercera posición, comprobamos que tan sólo existe una correlación inversa moderada entre valoración global y el polo negativo de competencia (-0.75), una correlación inversa moderada de este mismo polo con la fidelidad (-0.66) y una correlación directa significativa entre el valor de la impresión y el polo positivo de competencia (0.80).

Cuando P2 cierra la sesión, hallamos una correlación inversa significativa entre la valoración global y los polos negativos de competencia, nerviosismo y agradabilidad (-0.86). Además, se produce una correlación inversa moderada entre la fidelidad y el polo negativo de competencia (-0.77), el polo negativo de nerviosismo (-0.77) y el polo negativo de agradabilidad (-0.77), e inversa significativa con el polo negativo de seguridad (-0.87). Asimismo, los datos indican una correlación directa moderada de la fidelidad con el polo positivo de competencia e inversa moderada de este mismo aspecto con el valor de impresión

Interpretación	Correlaciones
P2(1)	<i>Valoración global:</i> competencia, expresividad, nerviosismo <i>Forma:</i> expresividad <i>Contenido:</i> competencia, seguridad, expresividad <i>Fidelidad:</i> competencia, nerviosismo <i>Inteligibilidad:</i> seguridad, expresividad <i>Valor impresión:</i> seguridad
P2(2)	<i>Valoración global:</i> competencia <i>Forma:</i> competencia <i>Valor impresión:</i> competencia

P2(3)	<i>Valoración global:</i> competencia <i>Fidelidad:</i> competencia <i>Valor impresión:</i> competencia
P2(4)	<i>Valoración global:</i> competencia, nerviosismo, agradabilidad <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad, nerviosismo, agradabilidad <i>Valor impresión:</i> identificación
P2	No se aprecian correlaciones importantes en los resultados generales

Tabla 72. Correlaciones de la impresión sobre P2

5.1.3.2. Interpretaciones femeninas

5.1.3.2.1. Interpretación L1

En lo que respecta a las medias generales de los aspectos propuestos para la evaluación, hemos hallado una relación significativa de la valoración global con los aspectos formales (0.84) y con los aspectos relacionados con el contenido (0.82), y una correlación moderada entre la valoración global y la fidelidad (0.69), la inteligibilidad (0.74) y el valor de la impresión (0.79). Cuando la interpretación inicia la sesión o se sitúa en la tercera posición, esta última relación se convierte en fuerte (0.95 y 0.97), al igual que ocurre con la relación entre la valoración global y la forma cuando L1 ocupa la tercera posición (0.97). Asimismo, el coeficiente de correlación entre el contenido y la valoración global se fortalece en los resultados del tercer y cuarto lugar del orden de escucha (0.92 y 0.93). Lo mismo ocurre con la fidelidad si la interpretación se coloca en el segundo y el cuarto puesto de la serie (0.92 y 0.96). Por último, la valoración global y la inteligibilidad presentan la relación más fuerte cuando la interpretación cierra la sesión, al igual que ocurre con el valor de la impresión en el inicio (0.95) y en la tercera posición de la secuencia (0.97).

		Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Valoración global	L1(1)	0.76	0.73	0.50	0.74	0.95
	L1(2)	0.74	0.86	0.92	0.75	0.75
	L1(3)	0.97	0.92	0.61	0.87	0.97
	L1(4)	0.88	0.93	0.96	0.96	.
	General	0.84	0.82	0.69	0.74	0.79

Tabla 73. Coeficientes de correlación de la valoración global L1

Si observamos los datos de la evaluación de los aspectos formales de L1, comprobamos que existe una relación significativa con la inteligibilidad (0.81) y el valor de la impresión (0.86), y moderada con el contenido (0.74) y la fidelidad (0.71). La correlación con la fidelidad se convierte en significativa cuando la interpretación se escucha en los dos primeros puestos de la secuencia (0.89 y 0.83) y al final (0.89). En el caso del valor de la impresión, el coeficiente de correlación es fuerte cuando la interpretación ha ocupado los tres primeros lugares del orden de escucha (0.97, 0.93 y 0.95).

		Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Forma	L1(1)	0.74	0.89	0.88	0.97
	L1(2)	0.75	0.83	0.75	0.93
	L1(3)	0.72	0.50	0.77	0.95
	L1(4)	0.68	0.89	0.85	.
	General	0.74	0.71	0.81	0.86

Tabla 74. Coeficientes de correlación de los aspectos formales L1

En lo que respecta a los aspectos de contenido, comprobamos que se produce una correlación significativa con fidelidad (0.85) y una correlación moderada con inteligibilidad (0.68) y el valor de la impresión (0.74). Si desglosamos los resultados en función del orden de escucha, observamos que la correlación con la fidelidad se convierte en fuerte cuando la interpretación cierra la sesión (0.95), al igual que la correlación con inteligibilidad aumenta a significativa (0.90). Asimismo, si analizamos los resultados de L1 en tercer lugar, estos indican que la correlación con el valor de la impresión es fuerte (0.99).

		Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Contenido	L1(1)	0.74	0.74	0.72
	L1(2)	0.91	0.72	0.60
	L1(3)	0.73	0.49	0.99
	L1(4)	0.95	0.90	.
	General	0.85	0.68	0.74

Tabla 75. Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido L1

Existen, además de las comentadas, otras correlaciones de la fidelidad con la inteligibilidad (0.77) y el valor de la impresión (0.65), que en el caso de la primera aumenta al grado de fuerte cuando la interpretación cierra el orden de escucha (0.97).

		Inteligibilidad	Valor impresión
Fidelidad	L1(1)	0.79	0.69
	L1(2)	0.79	0.78
	L1(3)	0.62	.
	L1(4)	0.97	.
	General	0.77	0.65

Tabla 76. Coeficientes de correlación de la fidelidad L1

Por último, se produce una correlación moderada entre inteligibilidad y el valor de la impresión (0.67). Sin embargo, los datos muestran que apenas existe relación entre este último y la influencia que los sujetos admitieron de la impresión en su evaluación (0.27).

		Inteligibilidad	Influencia impresión
Valor impresión	L1(1)	0.89	- 0.33
	L1(2)	0.71	- 0.14
	L1(3)	0.59	0.32
	L1(4)	.	.
	General	0.67	0.27

Tabla 77. Coeficientes de correlación del valor de la impresión L1

En lo que respecta a las correlaciones entre la evaluación general de los criterios propuestos en el cuestionario y la atribución de los adjetivos, se observa una relación inversa moderada entre la valoración global y el polo negativo de seguridad (-0.69), entre contenido y el polo negativo de seguridad, e inversa significativa entre el valor de la impresión y ese mismo polo (-0.81). Además, se ha hallado una correlación positiva moderada entre contenido y el polo positivo de seguridad (0.68), así como entre fidelidad y los polos positivos de competencia y

seguridad (0.74 y 0.73). Los resultados indican que el orden de escucha afecta a la correlación entre determinadas características y algunas variables del estudio, que expondremos a continuación.

Los datos obtenidos para L1 en el inicio de la secuencia muestran una correlación inversa moderada entre valoración global y el polo negativo de seguridad (-0.76). Asimismo, se produce una correlación inversa moderada entre forma y el polo negativo de seguridad (-0.68) y significativa con los polos negativos de nerviosismo (-0.79) y agradabilidad (-0.79). Por otra parte, se ha hallado una correlación inversa moderada de fidelidad con el polo negativo de seguridad (-0.74) y con el polo positivo de expresividad (-0.70), y positiva moderada con el polo positivo de seguridad (0.74). Además, se observa una correlación inversa moderada entre inteligibilidad y el polo negativo de seguridad (-0.76) y una correlación inversa significativa del valor de la impresión con los polos negativos de seguridad (-0.82), nerviosismo (-0.80) y agradabilidad (-0.80).

Cuando L1 ocupa el segundo puesto del orden de escucha, se aprecia una correlación moderada entre valoración global y los polos positivos de competencia (0.67) y nerviosismo (0.67) y significativa con el polo positivo de seguridad (0.78). Los resultados indican también una correlación directa entre forma y los polos positivos de competencia (0.78), seguridad (0.69) y nerviosismo (0.78) e inversa con los polos negativos de seguridad (-0.67) y nerviosismo (-0.66). Además, se produce una correlación inversa moderada entre contenido y el polo negativo de seguridad (-0.66), una directa significativa entre fidelidad y el polo positivo de competencia (0.83) y una directa moderada entre inteligibilidad y los polos positivos de competencia (0.67), seguridad (0.73) y nerviosismo (0.67). Por último, se ha hallado una correlación inversa perfecta entre el valor de la impresión y los polos negativos de seguridad, expresividad y nerviosismo.

Los datos de la tercera posición muestran una correlación inversa entre valoración global y los polos negativos de competencia (-0.77) y seguridad (-0.67), así como una correlación directa entre ese criterio y los polos positivos de seguridad (0.84) y agradabilidad (0.77). De igual manera, se observa una correlación inversa de forma

con los polos negativos de competencia (-0.71) y seguridad (-0.67), y de contenido con los polos negativos de competencia (-0.69) y seguridad (-0.76), así como una correlación directa entre contenido y los polos positivos de seguridad (0.85) y agradabilidad (0.72). Además, se produce una correlación fuerte entre fidelidad y el polo positivo de competencia (0.97) y moderada con los polos positivos de seguridad y agradabilidad (0.69). En lo que respecta a inteligibilidad, se ha detectado una correlación moderada con el polo positivo de nerviosismo (0.68) y en el caso del valor de la impresión, existe una correlación inversa significativa con el polo negativo de seguridad (-0.81), directa y relativamente fuerte con el polo positivo de esa misma dimensión (0.91) y directa moderada con el polo positivo de agradabilidad (0.68).

Si la interpretación se sitúa al final de la sesión, hallamos una correlación inversa relativamente fuerte entre la valoración global y el polo negativo de seguridad (-0.91), y una correlación directa significativa de ese criterio con el polo positivo de agradabilidad (0.80) y con la identificación de la intérprete por parte de los sujetos (0.79). De igual forma, se observa una correlación moderada de forma con el polo positivo de agradabilidad (0.76) y con la identificación (0.74). Además, se produce una correlación moderada entre contenido y los polos positivos de competencia (0.74) y seguridad (0.69), e inversa significativa con el polo negativo de seguridad (-0.85). Con respecto a la fidelidad, los datos muestran una correlación significativa con los polos positivos de competencia y seguridad (0.85), una correlación moderada con el polo positivo de agradabilidad (0.71) y con la identificación de la intérprete (0.66), y una correlación inversa significativa con el polo negativo de seguridad (-0.87). Por último, hemos detectado una correlación inversa significativa entre inteligibilidad y el polo negativo de seguridad (-0.85).

Interpretación	Correlaciones
L1(1)	<i>Valoración global:</i> seguridad <i>Forma:</i> seguridad, nerviosismo, agradabilidad <i>Fidelidad:</i> seguridad, expresividad <i>Inteligibilidad:</i> seguridad <i>Valor impresión:</i> seguridad, nerviosismo, agradabilidad
L1(2)	<i>Valoración global:</i> competencia, seguridad, nerviosismo <i>Forma:</i> competencia, seguridad, nerviosismo <i>Contenido:</i> seguridad <i>Fidelidad:</i> competencia <i>Inteligibilidad:</i> competencia, seguridad, nerviosismo <i>Valor impresión:</i> seguridad, nerviosismo, agradabilidad
L1(3)	<i>Valoración global:</i> competencia, seguridad, agradabilidad <i>Forma:</i> competencia, seguridad <i>Contenido:</i> competencia, seguridad, agradabilidad <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad, agradabilidad <i>Inteligibilidad:</i> nerviosismo <i>Valor impresión:</i> seguridad, agradabilidad
L1(4)	<i>Valoración global:</i> seguridad, agradabilidad, identificación <i>Forma:</i> agradabilidad, identificación <i>Contenido:</i> competencia, seguridad <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad, agradabilidad, identificación <i>Inteligibilidad:</i> seguridad
L1	<i>Valoración global:</i> seguridad <i>Contenido:</i> seguridad <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad <i>Valor impresión:</i> seguridad

Tabla 78. Correlaciones de la impresión sobre L1

5.1.3.2.2. Interpretación L2

En el análisis de los resultados generales de evaluación de L2, hemos detectado una relación moderada de la valoración global con los aspectos formales (0.67) y con los aspectos relacionados con el contenido (0.73). Cuando la interpretación inicia la sesión, estas relaciones son significativas (0.80), y se observa una correlación moderada entre la valoración global e inteligibilidad (0.76). De igual manera, si L2 cierra la secuencia, la relación con el contenido vuelve a ser significativa (0.79) y se aprecia una correlación significativa de la valoración global con inteligibilidad (0.87) y con el valor de la impresión (0.88).

		Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Valoración global	L2(1)	0.80	0.81	0.66	0.76	0.55
	L2(2)	0.53	0.77	0.48	0.47	0.48
	L2(3)	0.76	0.76	0.56	0.49	0.24
	L2(4)	0.73	0.79	0.61	0.87	0.88
	General	0.67	0.73	0.61	0.64	0.39

Tabla 79. Coeficientes de correlación de la valoración global L2

Con respecto a la evaluación de los aspectos formales, comprobamos que existe una relación significativa con la fidelidad (0.85), y moderada con el contenido (0.73), la inteligibilidad (0.71) y el valor de la impresión (0.72). Cuando la interpretación cierra la sesión todas las relaciones aumentan, al menos, un grado: de moderada a significativa en el caso del contenido y la inteligibilidad (0.81), y de moderada o significativa a fuerte en el caso de la fidelidad (0.98) y el valor de la impresión (0.95).

		Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Forma	L2(1)	0.79	0.78	0.88	0.85
	L2(2)	0.53	0.64	0.26	0.79
	L2(3)	0.72	0.87	0.75	0.26
	L2(4)	0.81	0.98	0.81	0.95
	General	0.73	0.85	0.71	0.72

Tabla 80. Coeficientes de correlación de los aspectos formales L2

Los resultados generales de los aspectos de contenido muestran una correlación significativa con la fidelidad (0.84) y la inteligibilidad (0.80). En el caso de la fidelidad, la correlación se fortalece cuando L2 se escucha en la primera (0.89) o en última (0.96) posición. Asimismo, si la interpretación cierra la sesión, se observa una correlación significativa con el valor de la impresión.

		Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Contenido	L2(1)	0.89	0.84	0.68
	L2(2)	0.60	0.31	0.13
	L2(3)	0.55	0.75	0.26
	L2(4)	0.96	0.97	0.90
	General	0.84	0.80	0.41

Tabla 81. Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido L2

Se producen también otras correlaciones de la fidelidad con la inteligibilidad (0.78) y el valor de la impresión (0.72). En el caso de la primera aumenta al grado de significativa cuando la interpretación encabeza el orden de escucha (0.82) y al de fuerte si lo cierra (0.94). En el caso del valor de la impresión, se convierte en una correlación perfecta en esas dos situaciones y aumenta al grado de significativa cuando L2 se coloca en el segundo puesto de la sesión.

		Inteligibilidad	Valor impresión
Fidelidad	L2(1)	0.82	1
	L2(2)	0.44	0.88
	L2(3)	0.60	0.45
	L2(4)	0.94	1
	General	0.76	0.72

Tabla 82. Coeficientes de correlación de la fidelidad L2

Por último, no se aprecian correlaciones entre los resultados generales del valor de la impresión con la inteligibilidad y la influencia de la inferencia. Sin embargo, si analizamos los datos en función del orden de escucha, se produce una correlación significativa (0.83) de la inteligibilidad con el valor de la impresión cuando la interpretación inicia la escucha y una correlación fuerte (0.93) cuando la cierra.

		Inteligibilidad	Influencia impresión
Valor impresión	L2(1)	0.83	0.35
	L2(2)	0.48	- 0.29
	L2(3)	- 0.35	- 0.20
	L2(4)	0.93	- 0.24
	General	0.52	0.05

Tabla 83. Coeficientes de correlación del valor de la impresión L2

Entre los resultados generales de la atribución de adjetivos al intérprete L en la interpretación L2, no se han hallado correlaciones importantes. Sin embargo, si analizamos esos datos teniendo en cuenta el orden de escucha, constatamos que existe alguna correlación relevante entre determinadas características y algunas variables del estudio.

Cuando la interpretación inicia la sesión, todas las correlaciones se producen en el polo positivo de seguridad: una correlación moderada con contenido (0.77) y una correlación significativa con forma (0.81), fidelidad (0.89) e inteligibilidad (0.80). Si L2 se sitúa en el segundo lugar del orden de escucha, el mayor número de correlaciones se observan en la evaluación de forma: una correlación moderada con el polo positivo de seguridad (0.66), una correlación inversa moderada con el polo negativo de agradabilidad (-0.73) y una correlación inversa significativa con el polo negativo de nerviosismo (-0.88). Asimismo, los datos muestran una correlación inversa significativa de la fidelidad con el polo negativo de nerviosismo (-0.80). En lo que respecta al tercer lugar del orden de escucha, apenas se aprecian correlaciones importantes, tan sólo la que se establece entre la forma y el polo positivo de expresividad (0.67). Por último, cuando L2 cierra la sesión, se observa una correlación inversa significativa entre la forma y el polo negativo de nerviosismo (-0.89), una correlación inversa fuerte entre la fidelidad y el polo negativo de nerviosismo (-0.96) y una correlación moderada de la fidelidad con los polos positivos de seguridad y agradabilidad (0.66).

Interpretación	Correlaciones
L2(1)	<i>Forma:</i> seguridad <i>Contenido:</i> seguridad <i>Fidelidad:</i> seguridad <i>Inteligibilidad:</i> seguridad
L2(2)	<i>Forma:</i> seguridad, nerviosismo, agradabilidad, identificación <i>Fidelidad:</i> nerviosismo <i>Inteligibilidad:</i> identificación
L2(3)	<i>Forma:</i> expresividad
L2(4)	<i>Forma:</i> nerviosismo <i>Fidelidad:</i> seguridad, nerviosismo, agradabilidad
L2	No se aprecian correlaciones importantes en los resultados generales

Tabla 84. Correlaciones de la impresión sobre L2

5.2. Discusión

5.2.1. Tasa de respuesta

La tasa general de respuesta obtenida en el estudio de evaluación y primeras impresiones (33,33%) supera las horquillas referidas por los trabajos realizados en el ámbito nacional sobre el nivel de participación en las encuestas (Ballina Ballina 1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004, Luque 1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004) y es similar a la de los sondeos electrónicos llevados a cabo en el campo de la calidad de la interpretación (Chiaro & Nocella 2004, Zwischenberger & Pöchhacker 2010), aunque cabe recordar que estos últimos utilizaron como población de estudio a intérpretes profesionales, a quienes se les supone un mayor interés por el tema.

Se ha registrado también una elevada tasa de abandono: de las 106 encuestas iniciadas, 58 no se completaron hasta el final (54,72%). Esto podría deberse a que los sujetos, al constatar la complejidad del cuestionario y sus requisitos técnicos (necesidad de utilizar el audio del equipo informático) en el acceso a la encuesta, optaban por no participar en el estudio. No obstante, la tasa de respuesta ha sido más alta que en el estudio de expectativas, lo que podría sugerir que la colaboración en la primera parte de la investigación podría haber repercutido en la actitud de los sujetos, que podrían sentirse más comprometidos para colaborar con nosotros en esta segunda parte.

Al contrario que en el estudio de expectativas, el nivel de participación masculino (41,94%) superó al femenino (28,63%), lo que contravendría los resultados de Underwood, Kim y Matier (2000) acerca de la mayor predisposición de las mujeres a la cooperación. Quizá podría deberse a que las mujeres registran mayores tasas de respuesta en cuestionarios de menor duración y éstas disminuyen cuando la tarea es más compleja o requiere una dedicación mayor.

Por edades, los sujetos menos participativos fueron los menores de 30 (18,75%), mientras que en el resto de franjas de edad se supera el 30% de nivel de tasa de respuesta. Esto resulta sorprendente si tenemos en cuenta que casi el 70% de los

internautas españoles son menores de 45 años (Dossier de Indicadores de Seguimiento de la Sociedad de Información 2012), pero debemos tener en cuenta que se trata de una población con un perfil muy específico en el que las franjas de edad más representadas se situarían entre los 30 y los 60 años y que tienen acceso a Internet garantizado en su puesto de trabajo.

Las diferencias entre los niveles de participación de las distintas facultades son mayores que en el estudio de expectativas. Farmacia sigue siendo la especialidad más cooperadora (41,18%), seguida de Filosofía y Letras (31,11%) y Psicología (27,08%). En este caso, el interés por el tema tampoco parece fomentar la participación, tal y como apuntaban algunos autores (Sheehan & McMillan 1999, Watt 1999), ya que los profesionales de Farmacia serían los más alejados a la temática del estudio y han sido los que han registrado la tasa de respuesta más elevada, mientras que los expertos en Filosofía y Letras y Psicología, a quienes les podría resultar más atractivo el objeto de estudio (interpretación y primeras impresiones) se han mostrado menos participativos.

Al igual que en el estudio de expectativas, en esta parte de la investigación, el uso de recordatorios demostró cierta eficacia en el fomento de la participación (Sánchez Fernández, Muñoz Leiva & Montoro Ríos 2009), puesto que la tasa de respuesta aumentó en los dos días posteriores a su envío. Además, la encuesta pareció resultar innovadora a los sujetos que participaron en ella, ya que la investigadora recibió varios correos electrónicos interesándose por la temática del estudio y por la técnica empleada para la elaboración del sondeo electrónico, lo que nos llevó a plantearnos si el envío de un informe con los resultados y los aspectos más relevantes de la metodología no podría haber actuado como incentivo para la participación de este tipo de sujetos.

Por último, en lo que respecta a nuestra hipótesis de partida acerca de la disminución de la colaboración con respecto al cuestionario de expectativas, debemos señalar que si bien el número absoluto de participantes se vio reducido de 144 a 48, la tasa de respuesta aumentó notablemente (de 13,33% a 33,33%.) Por

tanto, estos datos sugieren que el aumento de la complejidad de la tarea no tendría un efecto tan negativo como el que cabría esperar.

5.2.2. Evaluación y primeras impresiones

5.2.2.1. Evaluación

En general, las interpretaciones femeninas han sido mejor valoradas que las interpretaciones masculinas, algo que también ocurría en el estudio preliminar EP (cf. capítulo 4). Si tenemos en cuenta la calidad de las intervenciones de cada intérprete determinada en los informes de las investigadoras de ECIS ($P2 > P1$, $L2 > L1$), observamos que esto se ve reflejado en las interpretaciones de L, pero no en las de P, ya que P2 recibe las calificaciones más bajas en todos los campos. Algo que resulta sorprendente porque, aunque persisten algunos problemas de dicción, la fluidez y cohesión de la interpretación mejoran notablemente (vid. ap. 2.3.2.1.1. en el capítulo 5). Esto podría estar relacionado con la duración de la interpretación – mayor que la de P1–, ya que, como sugirieron los usuarios y las expertas que entrevistamos durante la realización del estudio preliminar EGD, el tiempo de exposición puede influir en la impresión sobre el intérprete y afectar a la percepción de su trabajo debido a que determina el nivel de susceptibilidad y el grado de atención del usuario (cf. capítulo 4).

En lo que respecta al orden de escucha, el tercer lugar en la secuencia parece afectar negativamente a las interpretaciones masculinas: P1 y P2 obtienen la valoración global más baja en esa posición. Esta posible incidencia del orden de presentación ya ha sido referida en la literatura científica sobre formación de impresiones (p.ej. Anderson & Hubert 1973, Steiner & Rain 1989, Costa & García-Marques 2006). Además, los sujetos que participaron en los grupos de discusión preliminares señalaron la importancia del orden de escucha en la evaluación, ya que la primera interpretación determina la referencia con respecto a la que se realiza la valoración de las siguientes. Parece que la comparación con las interpretaciones de L perjudica la evaluación de P. Sin embargo, en el caso de las interpretaciones femeninas se observa el fenómeno contrario: ambas interpretaciones obtienen sus mejores

resultados de valoración global cuando los sujetos han escuchado a P (L1 en la cuarta posición y L2 en la tercera).

5.2.2.1.1. Evaluación interpretaciones masculinas

5.2.2.1.1.1. Evaluación P1

En general, los sujetos del estudio han otorgado las puntuaciones más altas a los aspectos relacionados con el contenido (4,83), mientras que los aspectos formales y la valoración global han obtenido las medias más bajas (4,28). Esto cuestionaría, en cierta medida, los resultados de expectativas, en los que los participantes concedían mayor importancia en la evaluación de la calidad de la interpretación a la fidelidad y al contenido que a la forma. Los datos recabados en el cuestionario de evaluación sugieren que ésta última influiría de manera importante en la valoración global de P1, ya que los aspectos relacionados con fidelidad y contenido reciben mejores calificaciones (4,79 y 4,83 respectivamente) que los aspectos relacionados con la forma y la valoración global, que registran la misma media (4,28). Estos datos corroborarían el desfase entre expectativas y evaluación que ya han puesto de manifiesto, entre otros, los trabajos de Collados Aís (1998), Garzone (2003) y Pradas Macías (2003).

Con respecto al orden de escucha, el desplazamiento al tercer lugar en la secuencia parece perjudicar a la evaluación de algunos criterios (valoración global, aspectos formales e inteligibilidad). Tal vez la comparación con las interpretaciones de L podría afectar a la valoración de algunos aspectos relacionados con la presentación –los aspectos formales se quedan a nueve centésimas del aprobado en esta posición– y la comprensión del mensaje. Del mismo modo, inteligibilidad registra la mayor diferencia entre puntuaciones de un mismo bloque de aspectos en función del orden de escucha (1,22), seguida de los aspectos formales (0,89). Por otra parte, el hecho de que P2 preceda a esta interpretación parece repercutir positivamente en su percepción, ya que no sólo mejora notablemente la calificación de la inteligibilidad, sino que la valoración global obtiene sus valores más altos en el segundo y en el cuarto lugar del orden de escucha. Asimismo, la percepción de los

aspectos relacionados con el contenido mejora tras la escucha de las interpretaciones femeninas, ya que este bloque logra las puntuaciones más altas cuando la interpretación ocupa los dos últimos puestos de la secuencia.

Cabe señalar que, en ningún caso, la valoración global parece ser el resultado de una compensación equilibrada entre los resultados de los distintos bloques propuestos. En el caso de P1 en la segunda posición, la valoración global es inferior a la nota obtenida por el resto de elementos y en las otras posiciones parece que existen aspectos que podrían tener más peso en la valoración. Así, cuando la interpretación ocupa el primer y el tercer lugar en la secuencia, la percepción de los aspectos formales y de la inteligibilidad parecen determinar la evaluación de la calidad global de la interpretación, al igual que ocurre con los aspectos formales cuando P1 cierra la sesión. Hemos comentado ya que el rango frecuencial de P es muy pequeño, lo que podría influir negativamente en su percepción, pareciendo plano y monótono (cf. capítulo 5) y afectando a la valoración global de su trabajo, puesto que podría menoscabar la impresión de competencia del intérprete (Rockwell 1996). Esto es algo que también manifestaron los sujetos de los grupos de discusión del estudio preliminar EGD (cf. capítulo 4) cuando señalaron entre los elementos más relevantes en la evaluación de una interpretación simultánea aspectos tales como la voz, la entonación o la fluidez del intérprete. De hecho, las expertas apuntaron que una entonación monótona determinaría la valoración negativa de una interpretación.

En lo que respecta a la desviación típica, parece existir, en general, mayor homogeneidad entre los sujetos en torno a la valoración global de P1 (0,98) que en relación con el resto de aspectos evaluados, siendo inteligibilidad el criterio que despierta mayor diversidad de opiniones (1,62). Si contemplamos el orden de escucha, sólo la valoración global de P1 en cuarta posición registra un valor inferior a 1 (0,51). Podríamos decir que existe un consenso importante al respecto en el seno del grupo más numeroso del estudio (15 sujetos). De hecho, los valores de desviación típica disminuyen en comparación con el resto de posiciones de la escucha. Tal vez las otras interpretaciones han actuado como referencia para la

evaluación y han influido de manera similar en estos sujetos a la hora de realizar la evaluación.

Pese a que las medias generales en función del género de los sujetos están bastante cercanas, observamos que las puntuaciones otorgadas por las mujeres en los tres bloques de aspectos propuestos en el cuestionario de expectativas son menores que las de los hombres. Esto podría estar relacionado con el mayor nivel de exigencia que este grupo mostró con respecto a estos criterios en los resultados de la primera parte de la investigación (vid. ap. 4.1.2.1.). Sin embargo, su percepción de la calidad global de la interpretación y de la inteligibilidad ha sido mejor, por lo que los criterios anteriores no parecen haber menoscabado la percepción de la calidad global de la interpretación. Tal vez los hombres se dejen guiar más por las cuestiones formales, aunque a partir de ellas realicen menos inferencias (Briton & Hall 1995). En general, hay menor divergencia de opiniones en la evaluación de las mujeres que en la de los hombres.

Por último, en relación con la posible influencia de alguna característica o condición del intérprete en la evaluación, apenas ha habido sujetos que hayan corroborado esta hipótesis. Todos los aspectos mencionados estaban relacionados con las características vocales (tono de voz, carraspeos, entonación monótona) o podían afectarlas, ya que la edad y el género de este profesional podrían determinar, en parte, algunos de estos elementos, tal y como apuntaban Robinson et al. (1998). Por tanto, parece que las respuestas de los participantes podrían confirmar la importancia de los aspectos formales en la percepción de la calidad global del trabajo, que apuntaban los resultados de sus evaluaciones y que hemos comentado a lo largo de este apartado.

5.2.2.1.1.2. Evaluación P2

Los resultados de la valoración global de P2 sugieren que los sujetos la han percibido peor que P1. Al igual que en la interpretación anterior, en general, los aspectos mejor valorados han sido los relacionados con el contenido (4,65), seguidos de fidelidad (4,58). Por el contrario, los aspectos formales (3,94) y la

valoración global (4,11) han registrado las peores puntuaciones. Algo que cuestiona, de nuevo, los resultados de expectativas, ya que la evaluación de los aspectos formales parece afectar a la evaluación de la calidad global de la interpretación en mayor proporción que los bloques referidos al contenido y a la fidelidad, tal como corroboraron los resultados de Collados Aís (1998) con respecto al parámetro entonación y los de Pradas Macías (2003) con respecto al parámetro fluidez.

Si analizamos los resultados en función del orden de escucha, observamos que el tercer lugar de la secuencia parece afectar negativamente a la valoración de todos los elementos propuestos, ya que es en esta posición en la que reciben las calificaciones más bajas. De hecho, ni la valoración global ni los aspectos formales alcanzan el aprobado (3,86 y 3,14 respectivamente). Esto parece sugerir que la comparación con las interpretaciones femeninas podría perjudicar la valoración de P2, que se evidencia de manera más notable en los resultados del bloque relacionado con la forma. Sin embargo, el contenido y la fidelidad registran sus mejores puntuaciones cuando la interpretación cierra la sesión y los sujetos han escuchado el resto de interpretaciones. Una posible explicación sería que estos aspectos se beneficien del hecho de que P1 les anteceda en la secuencia y los participantes se hayan acostumbrado a las características vocales del intérprete.

En esta interpretación tampoco parece que la valoración global sea producto de una ponderación equilibrada de los distintos aspectos evaluados. En el caso de P2 en la primera y en la segunda posición, la valoración global es inferior a la nota obtenida por el resto de elementos, mientras que en las otras dos posiciones parece que los aspectos relacionados con la forma podrían tener más peso en la valoración. En ambos casos ese bloque recibe puntuaciones notablemente inferiores a las del resto de elementos. Quizá la comparación de las características vocales de ambos intérpretes influya en este resultado porque, tal y como hemos comentado, el rango frecuencial de L es grande y hace que su discurso resulte más expresivo que el de P, que tiene un rango frecuencial muy pequeño (cf. capítulo 5). Cabe recordar que Ambady y Rosenthal (1992) comprobaron que la expresividad incidía

positivamente en la percepción de eficacia, lo que podría justificar las mejores valoraciones de L.

Por su parte, los resultados de desviación típica son elevados, lo que sugiere una divergencia de opiniones importante con respecto a la valoración de los elementos propuestos. Tan sólo los datos de la valoración global de la interpretación en segundo y tercer lugar se sitúan por debajo del punto. Por tanto, se produce un mayor consenso entre los sujetos que otorgaron la mejor y la peor valoración global a P2.

En lo que respecta a la evaluación en función del género de los participantes, las mujeres valoran mejor que los hombres la calidad global de la interpretación (4,19), los aspectos formales (4) y la inteligibilidad (4,76). Esto sugiere que los aspectos formales de P resultan más atractivos para este grupo que para el de los hombres y mejoran la comprensión de la interpretación. Los resultados con respecto al contenido y a la fidelidad también podrían explicarse con el mayor nivel de exigencia mostrado por las mujeres en el estudio de expectativas (vid. ap. 4.1.2.1.). Por tanto, el género de los sujetos podría influir en su evaluación, tal y como sugerían Widmeyer y Loy (1988), aunque no pudieron constatarlo en su estudio.

Los resultados de desviación típica indican que existe divergencia entre las opiniones de los sujetos a la hora de evaluar la interpretación. En general, ésta se reduce en aquellos bloques a los que otorgan mejor valoración. Por tanto, la mejora de la percepción parece ser común a todos los participantes.

Por último, al igual que en la interpretación P1, las condiciones o características sugeridas por los sujetos como elementos que podrían influir en la evaluación de la interpretación están relacionadas con la presentación del discurso (voz, seguridad, fluidez). Por otra parte, uno de los participantes cuestionó la elección del intérprete, lo que sugiere un grado de irritación importante. Estos datos parecen corroborar la importancia del papel que desempeñan los aspectos relacionados con la forma en la valoración del trabajo del intérprete.

5.2.2.1.2. Evaluación interpretaciones femeninas

5.2.2.1.2.1. Evaluación L1

En general, los sujetos han otorgado las puntuaciones más altas a la inteligibilidad (5,45) y a los aspectos formales (5,41), mientras que la valoración global y los aspectos relacionados con el contenido han recibido las puntuaciones más bajas (4,84 y 4,91). Al contrario de lo que sucedía con las interpretaciones masculinas, los resultados sugieren que la percepción del bloque de contenido podría haber afectado a la evaluación de la calidad global de L1. Parece que, una vez que el intérprete alcanza unos requisitos mínimos con respecto a la presentación del discurso, los participantes empezarían a centrar su atención en otros aspectos de la interpretación simultánea, algo que ya se desprendía de los resultados obtenidos en el estudio piloto (García Becerra 2006) y de los resultados de Collados Aís (2009).

Si observamos estos datos en función del orden de escucha, comprobamos que la interpretación se beneficia del desplazamiento al último lugar en la secuencia, ya que es en esa posición en la que todos los elementos reciben sus mejores puntuaciones. Esto podría explicarse por el cansancio de los sujetos al final del experimento, que podría haber provocado un ‘efecto de asimilación’, de forma que los sujetos tenderían a evaluar esta última intervención de manera similar a la anterior (Steiner & Rain 1989), tal y como sugieren algunos de los resultados de L2 en la tercera posición (vid. ap. 5.1.2.1.2.2.). Del mismo modo, los bloques relacionados con la forma, el contenido y la fidelidad parecen resentirse en el primer lugar del orden de escucha. Cabe recordar que durante la realización del estudio piloto observamos un posible efecto negativo de la primera posición en la secuencia (cf. capítulo 4), que podría estar relacionado con la ausencia de una referencia respecto a la cual valorar esa interpretación (Collados Aís 2008).

Por otra parte, las diferencias entre la mejor y la peor puntuación aumentan con respecto a las dos interpretaciones anteriores. Teniendo en cuenta que se producen bien entre la primera y la cuarta posición en la secuencia bien entre el tercer y el cuarto lugar, podrían estar relacionadas con el posible efecto negativo del primer

puesto de la secuencia y con el posible efecto de asimilación que hemos comentado. Aunque el hecho de que haya registrado alguna de sus peores evaluaciones en la tercera posición nos ha llevado a analizar el comportamiento evaluador de ese grupo de sujetos. Hemos observado que la valoración global de las interpretaciones realizadas por esos participantes va aumentando con respecto a la anterior, así que las puntuaciones podrían estar determinadas por la comparación que establecen entre las interpretaciones y las referencias que han adoptado para realizar la valoración. Sería interesante poder analizar el mecanismo evaluativo de los participantes de una manera introspectiva, ya que nos ofrecería la posibilidad de encontrar explicación para algunos de estos resultados.

Con respecto a la desviación típica, parece que existe un elevado grado de variedad entre las opiniones de los sujetos, que se manifiesta de manera más notable cuando la interpretación ocupa la tercera posición, una vez que los participantes han escuchado las interpretaciones masculinas. Sólo se observa menor divergencia con respecto a los aspectos formales cuando L1 cierra la sesión (0,79) y a la valoración global cuando ocupa la segunda posición de la secuencia (0,83). Esto sugiere que podría existir un grado elevado de subjetividad en la comparación con las interpretaciones de P.

En general, los hombres valoran mejor esta interpretación que las mujeres y, además, existe un grado mayor de homogeneidad en sus opiniones, de acuerdo con los resultados de desviación típica. Resulta curioso que tanto hombres como mujeres han registrado datos prácticamente iguales en la valoración de los aspectos relacionados con la fidelidad, lo que sugiere una percepción muy similar al respecto.

Por último, en lo que a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición de la intérprete en la evaluación se refiere, los elementos mencionados también están relacionados con la presentación del discurso y las características vocales de la intérprete. Cabe destacar las opiniones de que el género de la intérprete podría influir en una mejor percepción de la calidad por parte de los hombres y la posibilidad de que la edad pueda afectar positiva o negativamente a la

valoración, algo que ya había referido Hincks (2005). En todo caso, parece que elementos que no están directamente relacionados con el contenido de la interpretación podrían condicionar la evaluación que realizan los usuarios, pese a lo que éstos habían señalado en el cuestionario de expectativas (vid. ap. 4.1.2.1.).

5.2.2.1.2.2. Evaluación L2

Esta interpretación ha sido la que ha recibido las puntuaciones más altas de todo el estudio, con una media de valoración global de 5,20. Al igual que en L1, los criterios mejor valorados en la media general han sido la inteligibilidad (5,86) y los aspectos formales (5,70), siendo la valoración global el criterio que ha registrado la puntuación más baja (5,20). Parece que los sujetos han percibido los elementos propuestos de manera más positiva cuando los han evaluado individualmente que cuando han tenido que hacerlo en conjunto. Esto podría indicar que, tal y como hemos observado en las interpretaciones masculinas (vid. ap. 5.1.2.1.1.), las deficiencias en los parámetros formales pueden repercutir negativamente en la evaluación de la calidad de la interpretación, sin embargo, el efecto positivo de estos parámetros se ve mitigado en los resultados de las interpretaciones femeninas. De nuevo, podríamos pensar que los sujetos se centran en la valoración de otros aspectos de la interpretación cuando los elementos formales cumplen con unos requisitos mínimos (García Becerra 2006). Así lo sugerían también los resultados de Collados Aís (2009), quien observó que los sujetos de su estudio, ante los defectos en la interpretación, centraban su evaluación en factores relacionados con ese parámetro sin atender a elementos del contenido, mientras que en la interpretación control se concentraban en los aspectos verbales.

En lo que respecta al orden de escucha, comprobamos que la interpretación se beneficia del desplazamiento al tercer lugar en la secuencia, lo que sugiere que la comparación con las interpretaciones masculinas podría repercutir positivamente en su evaluación. Por el contrario, la primera posición parece ejercer un efecto negativo en la valoración, algo que observamos, en cierta medida, en la interpretación anterior y que se había manifestado también durante la realización del estudio preliminar EP (cf. capítulo 4).

Por otra parte, los resultados de valoración global no parecen ser el resultado de una ponderación equilibrada del resto de criterios, ya que, en todos los órdenes, salvo cuando la interpretación inicia la sesión, es inferior a la evaluación de los otros aspectos. De hecho, en la tercera posición ese valor está muy por debajo de las otras valoraciones. Al contrario de lo que ocurría en las interpretaciones masculinas, en las que algunos aspectos parecían tener un mayor peso en la evaluación, en este caso no se observa esa tendencia. Quizá la percepción de la interpretación en su conjunto haya sido peor que la de sus elementos por separado.

Los resultados de desviación típica sugieren que existe mayor homogeneidad entre los sujetos a la hora de evaluar esta interpretación que en el resto de interpretaciones del estudio, sobre todo con respecto a la valoración global y a la fidelidad. Cabe señalar que cuando la interpretación ocupa el tercer lugar en el orden de escucha existe más consenso en las valoraciones de los sujetos, por lo que parecen coincidir en la evaluación más positiva de la interpretación en comparación con las intervenciones de P.

Los hombres han valorado mejor la interpretación L2 que las mujeres. En el caso de la valoración global y de los aspectos relacionados con el contenido, las diferencias entre las medias superan el medio punto. Sin embargo, parece existir mayor consenso en la evaluación de las mujeres, ya que, a excepción de la valoración global, los resultados registran valores de desviación típica más bajos.

Por último, en las respuestas a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición de la intérprete en la evaluación, han surgido aspectos que repercutirían positivamente en la evaluación (el género, la edad, la voz, la variedad del español) y uno que le afectaría negativamente (velocidad de elocución elevada). De nuevo, todos ellos estarían más relacionados con elementos formales y de presentación que con el contenido y la fidelidad, contradiciendo, en cierta forma, los resultados del estudio de expectativas (vid. ap. 4.1.2.1.). Al igual que en el trabajo de Ng (1992), se desvelaron ciertas diferencias de género: los hombres se mostraron más sensibles al género de la intérprete y sus características vocales, y las mujeres, a elementos relacionados con la elocución del discurso. Asimismo,

todas las características mencionadas estarían directamente vinculadas con el proceso de formación de impresiones, puesto que la edad o el género puede afectar a la percepción de profesionalidad y fiabilidad (Robinson et al. 1998) y la velocidad de elocución, a la percepción de competencia (p.ej. Zuckerman & Miyake 1993).

5.2.2.1.3. Comparación de las evaluaciones

Las mayores diferencias en las evaluaciones de las interpretaciones masculinas y femeninas se han registrado en los aspectos formales y en la inteligibilidad. Si tenemos en cuenta que, en general, las interpretaciones de L han recibido puntuaciones más altas que las de P, podríamos pensar que los aspectos formales han desempeñado un papel más importante en la evaluación del que admitieron los sujetos en el estudio de expectativas (vid. ap. 4.1.2.1.). Por otra parte, las menores divergencias se han producido en torno a la valoración de la fidelidad, lo que podría estar relacionado con la dificultad que tendrían los usuarios para evaluar este parámetro (p.ej. Gile 1995b, Garzone 2003).

Además, la interpretación mejor valorada (L2) es la que muestra la menor divergencia en la evaluación de los usuarios, salvo en el bloque de contenido, que es el criterio en el que ha recibido la puntuación más baja. Por tanto, parece existir cierta coincidencia entre los sujetos con respecto a la calidad de la que ellos han considerado la mejor interpretación del estudio. Por el contrario, se observa mayor divergencia de opiniones en torno a la valoración global, los aspectos relacionados con el contenido y la fidelidad de la interpretación L1, y acerca de los aspectos formales y la inteligibilidad de la interpretación P2, que ha sido la peor valorada.

Si analizamos las evaluaciones en función del género de los sujetos, observamos que mientras en el caso de las interpretaciones masculinas las mejores puntuaciones se alternan entre hombres y mujeres, en las interpretaciones femeninas los hombres han emitido mejores valoraciones que las mujeres en todos los aspectos. Se confirmaría algo que apuntaban algunos sujetos sobre la posible influencia positiva del género de la intérprete en la evaluación que realizaban los hombres de sus intervenciones (vid. aps. 5.1.2.1.2.1 y 5.1.2.1.2.2.).

En lo que respecta a la secuencia de escucha, los resultados sugieren un posible efecto negativo de la tercera posición de la secuencia sobre la evaluación de las interpretaciones masculinas, mientras que, por el contrario, esa misma posición parece beneficiar la valoración de la interpretación L2. De igual manera, se observa un posible efecto negativo del primer lugar del orden de escucha sobre las interpretaciones femeninas y una incidencia positiva del último lugar en la interpretación L1. Por tanto, las interpretaciones de P parecen resentirse de la comparación con las interpretaciones anteriores y L1 parece beneficiarse de un posible efecto de asimilación cuando cierra la secuencia.

5.2.2.2. Primeras impresiones

5.2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes

5.2.2.2.1.1. Intérprete masculino

Más de la mitad de los sujetos (56,25%) han admitido haberse formado una impresión sobre el intérprete masculino. Cabe destacar que ha habido un mayor porcentaje de hombres que de mujeres que han aceptado haber realizado algún tipo de inferencia sobre este profesional. El porcentaje de sujetos que se ha formado una impresión positiva sobre P (22,92%) ha sido ligeramente superior al que se ha creado una impresión negativa (17,71%) y casi un 40% de la muestra ha reconocido la incidencia de esta impresión en las evaluaciones que había realizado de las interpretaciones masculinas, lo que corroboraría, en cierta forma, nuestra hipótesis principal. Por tanto, los hombres han realizado más inferencias que las mujeres sobre el intérprete masculino y el valor de éstas no está claramente definido, puesto que los porcentajes de impresiones positivas y negativas han sido similares.

Si analizamos estos resultados en función de la interpretación, comprobamos que un porcentaje mayor de sujetos se ha formado una impresión sobre este intérprete cuando lo ha escuchado en la interpretación P2 (58,33%). Del mismo modo, el porcentaje de impresiones positivas es exactamente igual en ambas interpretaciones (22,92%), sin embargo, ha causado más impresiones negativas en la interpretación P2 (18,75%), lo que coincidiría con una peor valoración de esta interpretación (vid.

ap. 5.1.2.1.3.). En ambas interpretaciones, el porcentaje de hombres que había realizado algún tipo de inferencia superó al de mujeres. En lo que respecta a la incidencia de esas impresiones en la evaluación realizada, un mayor porcentaje de sujetos admite dicha influencia durante la valoración de P1 (41,07%). En este sentido, ha resultado sorprendente que algunos de los sujetos que habían negado la formación de una impresión reconociesen su influencia en la evaluación realizada. Tal vez fueron conscientes de la inferencia realizada al completar la tarea de atribución de adjetivos de la pregunta inmediatamente posterior a la que indagaba en la existencia de impresiones e inmediatamente anterior a la que sondeaba su influencia en la evaluación (vid. anexo 5.2.).

En lo que al orden de escucha de ambas interpretaciones se refiere, el porcentaje de formación de impresiones aumenta en ambas interpretaciones cuando se desplazan a los dos últimos lugares de la secuencia. Los sujetos que han escuchado las interpretaciones en tercer lugar son los que reconocen en mayor proporción la formación de impresiones, algo que podría estar relacionado con una posible comparación con las interpretaciones femeninas. Además, en el caso de P2, el primer lugar de la sesión parece disminuir la realización de inferencias, quizá por las mismas razones por las que puede existir un efecto negativo en esta posición sobre la evaluación. Tal vez los sujetos se adaptan poco a poco a la dinámica del experimento y, por eso, aumenta el porcentaje de quienes admiten haberse formado una impresión conforme avanza la sesión.

En general, tres de las razones más citadas para justificar la formación de una impresión negativa sobre P han sido la falta de fluidez, la monotonía y la dicción defectuosa. Todos estos aspectos ya habían sido mencionados por los sujetos del estudio piloto preliminar (EP) como responsables de las inferencias que realizaban sobre los intérpretes (cf. capítulo 4) y adquieren especial relevancia en la percepción de la eficacia comunicativa y la competencia del intérprete (p.ej. van der Vaart et al. 2005, DeGroot & Gooty 2009). Además, los defectos en estos parámetros podrían haber influido en la percepción de inseguridad y nerviosismo que ha molestado a los participantes en esta parte del estudio, sobre todo en el caso

de fluidez, que, como hemos visto en la descripción de las características fonéticas de los intérpretes, está directamente relacionado con la percepción de la seguridad y el nerviosismo del intérprete (cf. capítulo 5) y también con la percepción de su eficacia comunicativa y su credibilidad (Rockwell & Hubbard 1999, DeGroot & Gooty 2009).

Si analizamos los resultados en función de la interpretación, comprobamos que a los aspectos ya citados, se unen, en el caso de P1, deficiencias relacionadas con la sintaxis (falta de coherencia textual, fallos sintácticos) y otros elementos relacionados con la fluidez (frases entrecortadas, titubeos, autocorrecciones y pausas largas). Se observan diferencias de género, ya que las mujeres parecen mostrarse más sensibles a la falta de seguridad, el nerviosismo y la dicción defectuosa del intérprete, y los hombres, a la monotonía y la falta de fluidez de la interpretación. Esto último coincidiría con los resultados de Ng (1992) y sugeriría que las mujeres podrían realizar más inferencias que los hombres a partir de los elementos no verbales (Briton & Hall 1995). En el caso de P2, los participantes resaltaron las dificultades a la hora de entender el discurso y el hecho de que el intérprete parecía tratar de traducir el discurso palabra por palabra, algo que podría estar relacionado con la estrategia del intérprete de mantenerse “pegado” al texto original (cf. capítulo 5). Por tanto, en general, los participantes han relacionado la impresión negativa con los aspectos formales y la presentación de la interpretación.

En lo que respecta a la impresión positiva, los sujetos argumentaron su formación con elementos tales como la corrección sintáctica y léxica o la profesionalidad del intérprete. Parece que en el caso de las inferencias positivas sobre este profesional, los sujetos se han centrado en otro tipo de aspectos, más relacionados con el contenido. Cabe destacar que también se mencionó la entonación como posible responsable de una inferencia positiva, ya que estaría relacionada con la sensación de profesionalidad que transmite P, que, a su vez, podría estar relacionado con los rasgos característicos de la prosodia del intérprete (Shlesinger 1994), que influiría en la identificación de P como profesional de la interpretación por parte de algunos de los participantes en el estudio. Por otra parte, es posible que exista una mayor

nivel de tolerancia frente a la monotonía de P puesto que es frecuente que los hombres no tengan un rango frecuencial amplio (Hincks 2005).

Al desglosar estos resultados en función de la interpretación, observamos que en P1 se añaden motivos como la solvencia y la competencia del intérprete, y en P2, el uso correcto de la terminología, la inteligibilidad de la interpretación, su coherencia, la competencia y eficacia del intérprete y la fidelidad. Resulta llamativo que uno de los criterios más difíciles de evaluar para el usuario (p.ej. Gile 1995b, Collados Aís, 1998, Garzone 2003) actúe como justificación de la inferencia positiva realizada. Por otra parte, cabe señalar que los propios participantes en el estudio reconocen la comparación con interpretaciones anteriores al asegurar que uno de los motivos que justificaría esa impresión positiva sería la mejora con respecto a la intervención anterior.

Por último, las razones para la formación de una impresión neutra son variadas y, en algunos casos, han sido argumentos para una impresión positiva (p.ej. profesionalidad) o negativa (p.ej. falta de fluidez, monotonía, dicción defectuosa) sobre el intérprete. Además, algunos sujetos han asociado la impresión neutra a una ausencia de impresión, es decir, parece que, en opinión de esos participantes, una impresión siempre ha de tener un valor situado en alguno de los dos polos (positivo y negativo).

5.2.2.2.1.2. Intérprete femenina

En general, el porcentaje de sujetos que ha admitido haberse formado una impresión sobre L ha sido ligeramente superior al del intérprete masculino (58,33%). De nuevo, ha habido un mayor porcentaje de hombres que de mujeres que han realizado alguna inferencia sobre esta profesional. Sin embargo, mientras que el porcentaje de hombres es exactamente igual que en las interpretaciones masculinas (61,54%), ha aumentado ligeramente la proporción de mujeres que se han formado una impresión sobre la intérprete (54,55%). En lo que respecta al valor de la impresión, se producen diferencias notables con respecto a P, ya que se observa un incremento importante de sujetos que se han creado una impresión positiva

(46,88%) y se reduce el de aquellos que han calificado la inferencia como negativa (7,92%). Además, más de la mitad de la muestra (52,08%) ha admitido la influencia de esas impresiones sobre la evaluación que ha realizado de las interpretaciones de L. De nuevo, los participantes parecen ratificar la hipótesis principal de esta investigación, puesto que no sólo admiten la incidencia del proceso de formación de impresiones en la valoración, sino que además han evaluado mejor las interpretaciones de la intérprete sobre la que se han formado una impresión más positiva.

Si analizamos estos resultados en función de la interpretación, comprobamos que un porcentaje mayor de sujetos que ha reconocido haberse formado una impresión sobre esta intérprete cuando la ha escuchado en la interpretación L2 (60,42%). Al contrario de lo que ocurría en las interpretaciones de P, los participantes han realizado más inferencias sobre esta profesional en la interpretación mejor valorada. Además, el porcentaje de impresiones positivas es también ligeramente superior en esa intervención (47,92%), sin embargo, esa interpretación ha causado más impresiones negativas que L1 (8,33%). En ambas interpretaciones, el porcentaje de hombres que había realizado algún tipo de inferencia superó al de mujeres. En lo que respecta a la incidencia de esas impresiones en la evaluación realizada, un porcentaje de sujetos ligeramente superior admite dicha influencia durante la valoración de L2 (54,17%). En este sentido, también ha habido sujetos, que habiendo negado la formación de una impresión, admitieron su influencia en la evaluación realizada.

Con respecto al orden de escucha de ambas interpretaciones, observamos que el porcentaje de formación de impresiones aumenta en L1 cuando se sitúa en el segundo y en el cuarto lugar de la secuencia (60%) y en L2 cuando se escucha en primera o tercera posición (66,67% y 70%). Estos resultados sugieren que dos de los cuatro grupos tienen más predisposición a formarse una impresión sobre la intérprete porque son los mismos grupos (orden 2 y orden 4) los responsables de esas respuestas. Por otra parte, los sujetos que han escuchado las interpretaciones en

primer lugar son los que reconocen en mayor proporción la incidencia de esas impresiones en la evaluación.

Los dos motivos principales por los que los sujetos afirman haberse formado una impresión negativa sobre L en ambas interpretaciones son las variaciones en la velocidad y ciertos signos de duda en sus intervenciones (alargamientos silábicos). Al igual que en interpretaciones masculinas, los sujetos recurren a elementos relacionados con la presentación del discurso para justificar la naturaleza negativa de la inferencia realizada, lo que vuelve a poner de manifiesto la relevancia de los aspectos formales en la percepción de la calidad del trabajo realizado por la intérprete.

En lo que a la impresión positiva se refiere, los sujetos resaltaron la voz, la entonación, la transmisión de seguridad, competencia y profesionalidad, y la claridad expositiva de la intérprete. Muchos de estos aspectos coinciden con los señalados por los sujetos del estudio piloto preliminar como responsables de la formación de impresiones (cf. capítulo 4). Además, la entonación de la intérprete podría haber influido en la percepción de seguridad, competencia y profesionalidad de la que hablaban algunos participantes, ya que, como hemos visto en la descripción de las características fonéticas de los intérpretes, la frecuencia fundamental está directamente relacionada con la percepción de estas características (cf. capítulo 5). DeGroot y Gooty (2009) confirmaron la relación existente entre la entonación y la agradabilidad de la voz y una mejor percepción de la competencia y la eficacia comunicativa del orador.

Si analizamos estos resultados en función de la interpretación, observamos que en L1 los sujetos también mencionan la elección léxica, la dicción y la fluidez de la intérprete, y en L2, el dinamismo, la inteligibilidad, la fidelidad y el rigor de la interpretación. La dicción y la fluidez ya aparecían en los resultados del estudio piloto preliminar como elementos que podrían influir en la formación de impresiones (cf. capítulo 4). El dinamismo, por su parte, se vincularía al rango frecuencial de la intérprete, que, como comentamos en la descripción de sus características fonéticas, es amplio y justificaría dicha percepción, aunque Hincks

(2005) señalaba que esta percepción era mayor en hombres que en mujeres. Además, los sujetos vuelven a recurrir a uno de los criterios más difíciles de evaluar (p.ej. Gile 1995b, Collados Aís, 1998, Garzone 2003) –la fidelidad– para justificar esa inferencia positiva.

Por último, al igual que ocurría con el intérprete masculino, los sujetos han identificado una impresión neutra con la ausencia de impresión, lo que sugiere cierta polarización de este tipo de inferencias. En el caso de L1, uno de los sujetos ha argumentado esta impresión con un motivo que, para otros participantes, era causante de una impresión negativa: la locución plana de la intérprete. En el caso de L2, una de las razones manifestadas podría haber producido una impresión positiva: la claridad expositiva. En esta interpretación también se ha justificado la impresión neutra por la comparación con la intervención anterior de la intérprete que parecía más fluida. Parece que los participantes de esta parte del estudio reconocen lo que ya apuntaban los sujetos del estudio preliminar EGD: se tiende a establecer una comparación con las interpretaciones anteriores, que se convierten en una referencia para la evaluación.

5.2.2.2.1.3. Comparación entre intérpretes

En general, los hombres del estudio parecen tener una mayor predisposición a la formación de impresiones que las mujeres, aunque las diferencias no son demasiado grandes. Las mujeres parecen haber realizado más inferencias acerca de la intérprete femenina. En cualquier caso, los resultados indican que más de la mitad de la muestra total del estudio admite haberse formado una impresión sobre los intérpretes.

Por otra parte, la intérprete femenina parece haber suscitado una opinión más positiva que el intérprete masculino, lo que, unido a la mejor valoración de sus interpretaciones, parece corroborar, en cierta medida, nuestra hipótesis principal. De igual forma, el porcentaje de impresiones positivas y negativas sobre P está bastante más cercano, y supera notablemente a las inferencias negativas sobre L, algo que se vería reflejado en los resultados de evaluación, sobre todo en los datos sobre la

desviación típica, que sugieren una divergencia importante en las valoraciones realizadas por los sujetos (vid. ap. 5.1.2.1.1.). Estos resultados podrían estar relacionados con la vinculación que se establece entre las características vocales de estos dos profesionales y aspectos tales como la competencia, la eficacia comunicativa o la credibilidad (cf. capítulo 1).

Por último, en la línea de la hipótesis principal de nuestro trabajo, una elevada proporción de sujetos ha admitido la incidencia de las impresiones formadas en sus evaluaciones de las interpretaciones, hecho que se intensifica en el caso de las interpretaciones femeninas. Esto podría sugerir que, en nuestro estudio, la impresión positiva podría ejercer un efecto mayor que el de la impresión negativa en la valoración del trabajo de los intérpretes.

5.2.2.2.2. Atribución de adjetivos

5.2.2.2.2.1. Intérprete masculino

Entre los adjetivos más utilizados para describir al intérprete masculino en la interpretación P1, se encuentran competente, inexpresivo, seguro, inseguro y tranquilo. Observamos que los sujetos han utilizado características positivas y negativas para calificar a este profesional, aunque quizá lo más sorprendente es la aparente contradicción que surge entre seguro e inseguro, ya que el intérprete ha sido definido el mismo número de veces con ambos atributos. Esto nos ofrece una idea del grado de subjetividad tan alto que acarrea la percepción de los profesionales de la interpretación.

En relación con el orden de escucha, no se observan variaciones importantes, salvo un posible efecto negativo de la tercera posición en la percepción de competencia del intérprete y un posible efecto positivo de la última posición en la percepción de competencia y seguridad de este profesional. El primero podría explicarse con la comparación que realizarían los usuarios con respecto a las interpretaciones anteriores (L1 y L2) y el segundo podría estar vinculado al hecho de que los participantes ya han escuchado la otra interpretación de este profesional y las

posibles deficiencias no les resultan tan irritantes porque se han habituado a sus características vocales.

En la interpretación P2, los adjetivos empleados con mayor frecuencia fueron inexpressivo, competente, inseguro, seguro y tranquilo. De nuevo, los sujetos recurren a las mismas características de ambos polos que utilizaron en P1 para expresar su opinión sobre el intérprete. En cuanto al orden de escucha, no se aprecian variaciones importantes que puedan explicar los efectos de las distintas posiciones observados en los resultados de evaluación (vid. ap. 5.2.2.1.1.). Sin embargo, parece que la peor evaluación de P2 podría estar relacionada con el incremento de la descripción del intérprete como inseguro e inexpressivo durante la escucha de esta intervención.

Por tanto, la percepción de este profesional resulta en una combinación de atributos positivos (competente, seguro y tranquilo) y negativos (inexpressivo e inseguro); algo que ya se observaba en la valencia de la impresión que se habían formado los sujetos del estudio (vid. ap. 5.1.2.2.1.1.). Si comparamos estos resultados con los datos del análisis fonético (cf. capítulo 5), comprobamos que éste sugería que su rango frecuencial podría repercutir en la percepción de cierta inexpressividad del intérprete, al igual que la duración del habla podría hacerle parecer inseguro y su velocidad de elocución, competente. Quizá la ambivalencia de la impresión que genera este profesional encuentre su justificación en el hecho de que exista cierta contradicción en la percepción de las características que determinarían su valor: las pertenecientes a la dimensión social (Wojciszke, Bazinska & Tawosku 1998).

5.2.2.2.2. Intérprete femenina

Entre los adjetivos más utilizados para calificar a la intérprete femenina en la interpretación L1, se encuentran tranquila, competente, segura y agradable. Comprobamos, pues, que los sujetos han recurrido, en mayor proporción, a las características positivas para describir su opinión sobre esta profesional. Con respecto al orden de escucha, se observa un incremento en la atribución de determinadas características positivas cuando L1 se sitúa en la segunda y en la

cuarta posición, así como un aumento en la percepción de agradabilidad cuando los participantes ya han escuchado las interpretaciones masculinas. En el caso de la segunda posición, podríamos pensar en un posible efecto de asimilación, ya que los resultados son similares a los obtenidos por la interpretación L2 en la primera posición (vid. tablas 55 y 56 en este capítulo).

En lo que respecta a L2, la atribución de adjetivos positivos parece incrementar en competencia, seguridad y expresividad, lo que podría justificar, siguiendo la hipótesis de partida, la mejor valoración de esta interpretación. Al igual que en L1, los sujetos recurren, en mayor medida, a características positivas para expresar su opinión sobre la intérprete. Por su parte, el orden de escucha no parece producir variaciones importantes en los resultados: existe un mayor porcentaje de atribución de adjetivos cuando la interpretación inicia la sesión, algo que se podría explicar con el mayor porcentaje de sujetos que admiten haberse formado una impresión cuando escuchan la interpretación en esa posición. Además, el posible efecto positivo que observamos que podría tener el tercer lugar en la evaluación de la interpretación no se observa en estos resultados.

En general, la percepción de L ha sido muy positiva porque la mayoría de los sujetos ha utilizado los polos positivos de las características propuestas para describir a la intérprete como competente, segura, tranquila, agradable y expresiva. Esto podría justificar los resultados obtenidos sobre la valencia de las impresiones formadas y la mejor valoración de las intervenciones femeninas por parte de los participantes en el estudio. Si comparamos estos resultados con los datos del análisis fonético (cf. capítulo 5), comprobamos que éste sugería que su rango frecuencial podría repercutir en la percepción de la intérprete como expresiva, al igual que la duración del habla podría hacerle parecer segura, tranquila y agradable, y su velocidad de elocución y el porcentaje de silencio, competente y agradable. Esto determinaría la formación de una impresión positiva, puesto que los participantes han realizado una inferencia positiva en las características de las dos dimensiones universales (Wojciszke, Bazinska & Tawosku 1998).

5.2.2.2.3. Comparación entre intérpretes

Si comparamos los resultados obtenidos por ambos intérpretes, observamos que los sujetos han percibido de manera más positiva a la intérprete femenina. Por tanto, el hecho de que las impresiones más positivas estén relacionadas con la intérprete que ha conseguido las mejores valoraciones en la parte de evaluación podría corroborar que las inferencias sobre estos profesionales afectan a la evaluación que los usuarios realizan de su trabajo. De igual manera, las interpretaciones masculinas se verían afectadas por una impresión menos positiva del intérprete, ya que se han utilizado características de ambos polos para describir a ese profesional.

Si analizamos la atribución de adjetivos en función del género de los sujetos, comprobamos que las mujeres se muestran más benevolentes que los hombres con la expresividad del intérprete masculino y más estrictas con todas las características de la intérprete femenina. Esto último podría corroborar la opinión manifestada por alguno de los sujetos acerca de la posibilidad de que el género de la intérprete influyese positivamente en la percepción realizada por los hombres (vid. ap. 5.1.2.1.2) y las diferencias que apuntaba Abele (2003) acerca de la percepción de hombres y mujeres.

5.2.2.2.3. Identificación

En relación con la identificación de los intérpretes, en general, ha habido una mayor proporción de sujetos que ha identificado al intérprete masculino (39,58%) que a la intérprete femenina (35,42%), aunque la diferencia es pequeña. Estos porcentajes han sido un poco más altos cuando los participantes escucharon las interpretaciones P2 y L2 en segundo lugar (43,48% y 39,13% respectivamente). El mayor índice de identificación del intérprete masculino podría deberse a la existencia de determinadas características vocales que han llamado la atención de los sujetos, como se refleja en los resultados de evaluación de los aspectos formales y como comentaron los propios usuarios durante la realización del experimento. Este índice de reconocimiento de los intérpretes limita los resultados de nuestro estudio con respecto a la influencia de las primeras impresiones en la segunda intervención de

estos profesionales. No obstante, cabe señalar que entre aquellos que reconocieron a P, un 68,42% admitió haberse formado una impresión sobre él y, de estos, casi el 85% afirmó que había influido en la evaluación. Del mismo modo, entre aquellos que reconocieron a L, un 70,58% admitió haberse formado una impresión sobre ella y, de estos, el 83,33% afirmó que había influido en la evaluación. Por tanto, se constataría la incidencia de esas impresiones, al menos dentro de una misma intervención.

Además, el grado de identificación de ambos intérpretes fue mayor en el grupo de hombres que en el de mujeres. Cabe destacar que el grupo femenino reconoció en mayor proporción al intérprete, lo que sugiere que podrían ser más sensibles a las características vocales masculinas, mientras que los hombres identificarían a ambos por igual. Por último, los resultados parecen indicar la existencia de determinados sujetos que presentan mejores aptitudes para el reconocimiento de voces, ya que el 73,68% de quienes identificaron a los intérpretes reconocieron a los dos profesionales.

5.2.3. Correlaciones entre variables

Hemos llevado a cabo el análisis estadístico de las posibles correlaciones existentes por dos motivos fundamentales: 1) profundizar en la influencia de los distintos bloques de aspectos en la valoración global de las interpretaciones y 2) examinar la posible incidencia de la impresión formada en la evaluación realizada por los sujetos. Nos centraremos, por tanto, en la discusión de los resultados obtenidos con respecto a la relación existente entre, por una parte, la valoración global y los bloques de aspectos propuestos en el cuestionario de evaluación y, por otra parte, el valor de la impresión y todos los criterios de evaluación.

5.2.3.1. Interpretaciones masculinas

5.2.3.1.1. Interpretación P1

En general, la relación más fuerte que observamos entre la valoración global y los criterios evaluados en P1 se produce con el bloque de aspectos formales (0.77), seguidos de contenido (0.74), fidelidad (0.70) e inteligibilidad (0.69). Parece que en

la evaluación de la calidad global de P1, los aspectos formales han desempeñado un papel importante. Esto ya se intuía en los resultados de evaluación, ya que las medias generales de la valoración global y de los aspectos formales eran exactamente iguales, mientras que el resto de criterios obtenían puntuaciones más altas (vid. ap. 5.1.2.1.1.1.). No se aplicarían, pues, los resultados del estudio de expectativas de esta investigación, en los que los sujetos concedían, a priori, mayor importancia a los aspectos relacionados con la fidelidad y el contenido a la hora de evaluar una interpretación (vid. ap. 4.1.2.1.), algo que vendría a confirmar el desfase entre expectativas y evaluación que ya habían observado autores como, por ejemplo, Collados Aís (1998), Garzone (2003) y Pradas Macías (2003).

Si analizamos los resultados en función del orden de escucha, observamos que cuando la interpretación inicia la sesión, son la inteligibilidad (0.90) y el contenido (0.87) los bloques que parecen tener mayor peso en la evaluación. En el segundo lugar, la valoración global parece ser una ponderación más equilibrada de los cuatro criterios propuestos, con una importancia ligeramente mayor de los aspectos relacionados con el contenido (0.96) y la forma (0.92). Si se escucha en la tercera posición de la secuencia, los aspectos formales adquieren una gran relevancia en la valoración global (0.93), quedando relegados a un segundo plano el resto de parámetros. Esto podría corroborar que los elementos formales serían los factores determinantes del resultado de la comparación entre las interpretaciones de ambos profesionales. En el cierre de la sesión, no se observan relaciones importantes entre la valoración global y los aspectos propuestos. De estos resultados se desprende que el bloque formal parece desempeñar un papel más importante que el que le adjudican los usuarios en sus expectativas y parece confirmarse, además, que en la comparación que parecen realizar los sujetos cuando P1 ocupa el tercer lugar de la escucha (vid. ap. 5.2.1.1.1.), estos aspectos determinan el resultado de la evaluación. En el último puesto de la escucha, el cansancio podría haber hecho mella en los sujetos y se explicaría, así la ausencia de correlaciones.

Por otra parte, parece existir una relación significativa entre el valor de la impresión y la valoración global (0.79), que incrementa cuando la interpretación ocupa los tres

primeros puestos de la escucha. Esto podría corroborar nuestra hipótesis principal de partida en los tres primeros puestos de la escucha, puesto que demostraría cierta incidencia de la impresión en la evaluación de la calidad global realizada por los sujetos. Sin embargo, de nuevo, la posible fatiga de los sujetos podría repercutir en los resultados, puesto que no se aprecia ninguna correlación.

En lo que respecta a los aspectos que parecen afectar de manera más notable a la formación de esa impresión, los resultados generales muestran una relación similar con los bloques de forma (0.75), contenido (0.76) y fidelidad (0.80). Cabe destacar que cuando la interpretación se sitúa en la tercera posición de la secuencia, la influencia de los aspectos formales incrementa (0.94) y disminuye la de los bloques de contenido (0.61) y fidelidad (0.71). Por tanto, en esa posición, la percepción del bloque de aspectos formales no sólo parece repercutir en la valoración global, sino también en la impresión formada, confirmando así el efecto de la tercera posición de la escucha.

En lo que respecta a la atribución de adjetivos, no se han encontrado correlaciones importantes entre los resultados generales de P1, sin embargo, si atendemos al orden de escucha, comprobamos que se establecen relaciones relevantes.

Cuando P1 inicia la sesión, se observa una relación directa de la fidelidad con la seguridad, la expresividad y la agradabilidad, y una relación inversa con la inseguridad. Es decir, cuando el intérprete se percibe como seguro, expresivo y agradable mejora la valoración de la fidelidad. Por el contrario, ante muestras de inseguridad del profesional, la evaluación de este criterio empeora. Del mismo modo, la evaluación de la inteligibilidad estaría relacionada de manera directa con la percepción de competencia y de manera directa e inversa con la percepción de expresividad. Por otra parte, el valor de la impresión parece vincularse de manera directa a la competencia y de manera inversa a la inexpresividad.

Si P1 ocupa el segundo lugar de la secuencia, aumentan las correlaciones. La percepción del intérprete como competente, seguro, agradable y expresivo parece repercutir positivamente en la valoración global, así como en la evaluación de los aspectos formales y de contenido, y el valor de la impresión. Además, una

percepción positiva de la competencia, la seguridad y la expresividad del intérprete favorece una buena valoración de la fidelidad, al igual que la inteligibilidad se beneficia de la percepción positiva de la competencia y la expresividad y se resiente de la percepción negativa de esta última. Por último, el nerviosismo del intérprete parece afectar al valor de la impresión.

En la tercera posición, se observa un incremento de las relaciones inversas, quizá determinado por la comparación con las interpretaciones femeninas y la peor evaluación obtenida en este lugar de la secuencia (vid. ap. 5.1.2.1.1.1.). Cuando el intérprete es calificado como inseguro, se observa una peor valoración global y de los aspectos formales. De igual forma, si los sujetos perciben cierta ansiedad, repercute negativamente en la valoración global y en la evaluación del contenido y la fidelidad. Si se califica como competente, mejoran los resultados de inteligibilidad, al igual que la percepción de seguridad e inseguridad influye en el valor de la impresión.

Por último, en el cuarto lugar de la secuencia, si se califica al intérprete como tranquilo, mejoran las puntuaciones de los aspectos formales, mientras que si lo catalogan como competente, se benefician la fidelidad y el valor de la impresión. Asimismo, la percepción de seguridad influye positivamente en la inteligibilidad.

En resumen, los datos sugieren que la percepción de las distintas características propuestas podría ejercer cierta influencia en la evaluación realizada por los sujetos en el segundo y tercer puesto de la escucha. Así, la comparación entre las interpretaciones masculinas parece estimular la aparición de correlaciones positivas y la comparación con las interpretaciones femeninas evidenciaría las correlaciones negativas. El hecho de que las relaciones establecidas varíen en función del orden de escucha de la interpretación podría tener su justificación en la subjetividad inherente a la tarea, a la que se añadiría la influencia de la estereotipia de género (Spence & Helmreich 1980).

5.2.3.1.2. Interpretación P2

En general, las relaciones más fuertes que se ponen de manifiesto entre la valoración global y los criterios evaluados en P2 tienen lugar con el bloque formal y la fidelidad (0.76), seguidos de inteligibilidad (0.72). Estos datos parecen revelar la importancia de los aspectos formales en la evaluación, algo que ya se vislumbraba en los resultados de evaluación (vid. ap. 5.1.2.1.1.2.). De nuevo, parece existir cierta contradicción con las expectativas del estudio, en las que los usuarios relegaban los aspectos formales al último lugar de la clasificación (vid. ap. 4.1.2.1.), algo que también ocurría, entre otros, en los estudios de Collados Aís (1998) y Pradas Macías (2003).

Si analizamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que cuando la interpretación inicia la sesión, son el contenido (0.89), la inteligibilidad (0.88) y la fidelidad (0.84) los aspectos que parecen tener mayor peso en la evaluación. En el segundo lugar, la valoración global parece estar especialmente influida por los aspectos formales (0.93) seguidos de la fidelidad (0.82). Si se escucha en la tercera posición de la secuencia, no se observa ninguna vinculación importante y en la última posición, se repiten los resultados generales: la fidelidad (0.89) y la forma (0.83) parecen ejercer mayor influencia en la valoración global. De estos resultados se desprende un papel más relevante del bloque formal del que le reconocen los usuarios en sus expectativas y, al igual que en P1, parecen refrendar que en la comparación con las interpretaciones anteriores, estos aspectos podrían ser determinantes.

Por otra parte, se repiten los resultados de P1 con respecto a la influencia de la impresión en la valoración global (0.79), una relación que se fortalece cuando la interpretación ocupa los dos primeros puestos de la escucha. Esto podría explicarse porque aún no se ha producido la comparación con L y tal vez ésta podría ser más intensa y mitigar el efecto de la inferencia realizada sobre él.

En lo que respecta a los aspectos que parecen afectar de manera más notable a la formación de esa impresión, los resultados generales sugieren una relación más importante con el bloque formal (0.69) que con el resto de criterios. Cabe destacar

que cuando la interpretación inicia la sesión, se observa que la inteligibilidad determinaría el valor de la impresión y la evaluación de los aspectos formales influirían de manera notable. Asimismo, en la segunda posición sería el contenido el responsable del valor de la impresión y en el último lugar, la fidelidad. Por tanto, al inicio de la sesión, los aspectos formales se revelan como los principales responsables del valor de la impresión, pero conforme se va desplazando la interpretación en el orden de escucha, son otros elementos los que desempeñan ese papel, que tal vez estaría relacionado con la adaptación de los sujetos a la dinámica del experimento.

En lo que respecta a la atribución de adjetivos, no se han encontrado correlaciones importantes entre los resultados generales de P2, sin embargo, si atendemos al orden de escucha, comprobamos que se establecen relaciones relevantes.

Entre las relaciones más sorprendentes halladas en los resultados de P2 al inicio de la sesión, cabe destacar la que se establece entre la percepción de cierta inexpresividad en el intérprete y la valoración positiva de los aspectos formales y de contenido, así como de la inteligibilidad de la interpretación. Se observa, además una relación directa de la valoración global con la percepción de competencia y expresividad del intérprete, y una relación inversa con la percepción de inseguridad y ansiedad. Por otra parte, cuando los sujetos han catalogado a este profesional como inseguro, empeora su evaluación de los aspectos relacionados con el contenido y de la inteligibilidad. Asimismo, la valoración del contenido y de la fidelidad parece beneficiarse de la percepción de competencia, la calificación del intérprete como ansioso repercute negativamente en la evaluación de la fidelidad. Por último, el valor de la impresión y la inteligibilidad parecen vincularse de manera directa a la percepción de seguridad de P.

En el segundo lugar de la secuencia, los resultados muestran la incidencia positiva de la percepción de competencia del intérprete en la valoración global y en la evaluación de los aspectos formales, así como en el valor de la impresión. Del mismo modo, en la tercera posición, comprobamos que cuando el intérprete es calificado como incompetente, se observa una peor valoración global y de la

fidelidad, y si lo califican de competente, repercute positivamente en el valor de la impresión.

Por último, en el cierre de la secuencia, cuando se califica al intérprete como incompetente, ansioso y desagradable, empeoran los resultados de la valoración global y de la evaluación de la fidelidad. Además, la percepción de competencia mejora la valoración de esta última, mientras que la inseguridad la perjudica.

Al igual que en la interpretación P1, los resultados parecen indicar que la atribución de determinados adjetivos podría afectar a la evaluación de la interpretación. De hecho, en el caso de P2, parece que la percepción de la competencia o incompetencia adquiriría un peso importante en la valoración de los distintos aspectos, tal y como sugerían, entre otros, los trabajos de Rockwell (1996) y van der Vaart et al. (2005). Además, la comparación con las interpretaciones anteriores parece estimular la aparición de correlaciones negativas.

5.2.3.2. Interpretaciones femeninas

5.2.3.2.1. Interpretación L1

En general, los bloques que parecen incidir de manera más importante en la valoración global son el relacionado con la forma (0.84) y el relacionado con el contenido (0.82). Estos datos vuelven a sugerir un papel destacado de los aspectos formales en la evaluación y cuestionarían, por tanto, los resultados del estudio de expectativas, en los que fidelidad y contenido les antecedían en el orden de importancia (vid. ap. 4.1.2.1.).

Si analizamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que cuando la interpretación inicia la sesión, la valoración global parece ser una ponderación de la valoración de los bloques de forma (0.76), inteligibilidad (0.74) y contenido (0.73). Si se sitúa en el segundo lugar de la secuencia, la valoración global parece estar especialmente influida por la fidelidad (0.92) y el contenido (0.86). En la tercera posición, la forma (0.97), el contenido (0.92) y la inteligibilidad (0.87) adquieren un peso importante en la evaluación de la calidad global de la interpretación. Por último, al final de la sesión, la valoración global

parece ser el resultado de una ponderación más o menos equilibrada de todos los criterios: inteligibilidad (0.96), fidelidad (0.96), contenido (0.93) y forma (0.88). Estos resultados, al igual que los de las interpretaciones masculinas, parecen sugerir que los aspectos formales adquirirían cierta relevancia en la comparación con las intervenciones anteriores, ya que su influencia en la valoración global aumenta en el tercer lugar del orden de escucha. Al final del experimento, se aprecia cierto grado de adaptación por parte de los sujetos a la dinámica del experimento, puesto que realizan una ponderación de todos los criterios para efectuar la valoración global.

Con respecto a la influencia del valor de la impresión en la valoración global, resulta curioso que se repita el resultado de las interpretaciones P1 y P2: 0.79. En general, parece que en las tres interpretaciones ha tenido el mismo peso en la percepción de la calidad global. Esa incidencia se fortalece cuando la interpretación inicia la sesión u ocupa el tercer puesto de la escucha, es decir, cuando los participantes escuchan por primera vez a la intérprete femenina, lo que pondría de manifiesto el efecto de la primera impresión sobre esta profesional.

En relación con los aspectos que parecen afectar de manera más notable a la formación de esa impresión, los datos generales indican una relación más importante con el bloque formal (0.86) que con el resto de criterios. Si observamos esta información en función del orden de escucha, comprobamos que la relación entre el valor de la impresión y el bloque formal se intensifica en las tres primeras posiciones de la secuencia. Además, en el inicio de la escucha, la inteligibilidad (0.89) también incidiría en esa impresión, y, en el tercer lugar, el contenido parece afectar de manera significativa (0.99) a la inferencia. Por tanto, los aspectos formales se revelan como los principales responsables del valor de la impresión, sin embargo, dependiendo de la posición en la escucha, existen otros factores que también entran en juego, incorporados quizá a partir de la comparación con las interpretaciones anteriores.

En la atribución de adjetivos, se han encontrado, mayoritariamente, relaciones con la percepción de seguridad o inseguridad de la intérprete. Así, cuando se cataloga a esta profesional como insegura, parece empeorar la calificación de la valoración

global, el bloque de contenido y el valor de la impresión. Por el contrario, si se considera segura, mejora la evaluación del contenido y la fidelidad. En esta última también parece repercutir positivamente la percepción de competencia de la intérprete.

Estas relaciones varían en función del orden de escucha. Si L1 inicia la sesión, se observa que la percepción de inseguridad en la intérprete perjudica a la valoración global y a la evaluación de la forma, la fidelidad y la inteligibilidad de la interpretación, así como al valor de la impresión. Del mismo modo, la descripción de la intérprete como ansiosa y desagradable influye negativamente en la evaluación de los aspectos formales y en el valor de la impresión, al igual que la inexpresividad parece afectar la evaluación de la fidelidad. Por otra parte, la fidelidad parece vincularse de manera directa a la percepción de seguridad de L.

Cuando la interpretación se sitúa en el segundo lugar de la secuencia, los resultados muestran la incidencia positiva de la percepción de competencia, tranquilidad y seguridad de la intérprete en la valoración global y en la evaluación de la forma y la inteligibilidad. Del mismo modo, la fidelidad se beneficia de la percepción de competencia de esta profesional. Si se considera a la intérprete insegura, empeora la evaluación de la forma y el contenido, y si se cataloga como ansiosa, se resiente el bloque formal. Por último, existe una relación inversa perfecta del valor de la impresión con la inseguridad, la inexpresividad y la ansiedad. Es decir, aquellos que han percibido a la intérprete como insegura, inexpresiva o ansiosa se han formado una impresión negativa sobre ella.

En la tercera posición, la percepción de incompetencia e inseguridad perjudica a la valoración global y a la evaluación de los aspectos formales y de contenido. Por el contrario, si se cataloga a la intérprete como segura y agradable, se observa una mejora en la valoración global, en la evaluación del contenido y la fidelidad y en el valor de la impresión. Además, si la califican de competente, repercute positivamente en la fidelidad, y si la consideran tranquila, aumenta la puntuación de inteligibilidad. Sin embargo, si se percibe como insegura, el valor de la impresión es negativo.

En el último lugar de la secuencia, la percepción de inseguridad de la intérprete perjudica a la valoración global y a la evaluación del contenido, la fidelidad y la inteligibilidad de su trabajo. Por el contrario, si se cataloga como agradable, mejora la valoración global y la evaluación de los aspectos formales y los relacionados con la fidelidad. De igual forma, la competencia y seguridad de L influye positivamente en la evaluación del contenido y la fidelidad.

En este caso, los resultados también parecen refrendar la incidencia de determinadas características en la evaluación de la interpretación (Berger & Calabrese 1975, Sunnafrank 1986). De hecho, la seguridad/inseguridad de la intérprete y su competencia/incompetencia se revelan como aspectos especialmente importantes en la percepción de la calidad de esta interpretación, algo que podría corroborar los resultados de Rockwell (1996) o van der Vaart et al. (2005), entre otros. Se observa, además, un efecto del orden de escucha en la aparición de las correlaciones. Por una parte, se aprecia un posible efecto de asimilación en la segunda posición de la secuencia y, por otra, un posible efecto de la estereotipia de género (Spence & Helmreich 1980) al inicio de la sesión y en la comparación con las interpretaciones de P.

5.2.3.2.2. Interpretación L2

En general, la relación más fuerte que observamos entre la valoración global y los criterios evaluados en L2 se produce con el bloque de contenido (0.72), seguido del bloque formal (0.67). En la evaluación de la calidad global de esta interpretación, la influencia de los aspectos formales ha antecedido a la de fidelidad (0.61). No obstante, si analizamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que cuando la interpretación se sitúa en el tercer lugar de la secuencia, se iguala el grado de influencia de los aspectos de forma y contenido sobre la valoración global, lo que podría estar relacionado con la comparación con las interpretaciones anteriores. Asimismo, en el último lugar, la inteligibilidad parece tener un peso mayor que el resto de criterios, que podría deberse a la posible fatiga de los sujetos.

Con respecto a la relación entre la valoración global y el valor de la impresión, los resultados generales no ofrecen ninguna evidencia clara sobre la misma. Sin embargo, cuando L2 cierra la sesión, la influencia parece significativa (0.89), que podría corroborar la aparición de cansancio entre los sujetos, disminuyendo su nivel de atención.

Entre los aspectos que parecen afectar de manera más notable a la formación de esa impresión, los aspectos formales y la fidelidad adquieren especial relevancia. En ambos, la relación se intensifica en el primer y último lugar de la secuencia, llegando a ser perfecta en el caso de la fidelidad. Del mismo modo, en esas mismas posiciones, la inteligibilidad parece adquirir también cierta importancia en el valor de la impresión. Esto podría deberse a la adaptación progresiva de los sujetos a la dinámica del experimento, marcada por la novedad del proceso en el inicio y la habituación al final de la sesión.

En lo que respecta a la atribución de adjetivos, no se han encontrado correlaciones importantes entre los resultados generales de L2, sin embargo, si atendemos al orden de escucha, comprobamos la existencia de ciertas relaciones con las variables del estudio.

Si L2 inicia la sesión, la percepción de seguridad de la intérprete parece mejorar la evaluación de los aspectos formales, de los aspectos de contenido, de la fidelidad y de la inteligibilidad de la interpretación. Cuando la interpretación se sitúa en el segundo lugar de la escucha, la seguridad de la intérprete parece favorecer una evaluación positiva del bloque formal, mientras la descripción como ansiosa y desagradable perjudica su evaluación. Además, la ansiedad también repercute negativamente en la valoración de la fidelidad. En la tercera posición, tan sólo la expresividad de la intérprete parece tener como consecuencia una mejor percepción de los aspectos formales. Por último, en el cuarto puesto de la secuencia, la ansiedad de la intérprete parece afectar a la evaluación de la forma y la fidelidad, mientras que su seguridad y agradabilidad mejoran las calificaciones de fidelidad.

Los resultados indican que en L2 disminuyen las correlaciones con respecto a L1. No obstante, se observa cierta influencia de algunas características en la evaluación que han realizado los participantes de algunos de los criterios propuestos.

5.2.3.3. Correlaciones generales

Los resultados de esta parte del estudio parecen sugerir un papel relevante de los aspectos formales en el proceso evaluativo de los usuarios, ya que se ha detectado una relación importante entre la valoración global y el bloque formal en todas las interpretaciones. Del mismo modo, a excepción de la interpretación L2, el valor de la impresión parece ejercer cierto efecto sobre la valoración global. De hecho, esa relación ha alcanzado el mismo valor en las tres interpretaciones. Entre los responsables del valor de la impresión, el único bloque que ha aparecido en todos los casos ha sido el formal, al que se añade la fidelidad en L2 y el contenido y la fidelidad en P1.

Con respecto a la posible vinculación entre la percepción de determinadas características y la evaluación de algunas variables del estudio, parece que la percepción de competencia influye positivamente en la valoración de fidelidad, al igual que la percepción de seguridad parece mejorar la valoración de fidelidad e inteligibilidad. Por el contrario, la percepción de inseguridad en el intérprete podría afectar a la valoración global de su trabajo y la percepción de ansiedad repercutiría negativamente en la evaluación de la fidelidad.

Por último, hemos observado que se producen variaciones en los resultados en función del orden de escucha de las interpretaciones, lo que podría tener su explicación en la subjetividad de la percepción y en la posible comparación que realizan los usuarios entre las interpretaciones, ya que las modificaciones en la secuencia afectan a las interpretaciones que toman como referencia para realizar la evaluación. Asimismo, la habituación a la dinámica del experimento podría incidir en la aparición de estas correlaciones.

6. Conclusiones

Aunque no es tarea fácil, dada la cantidad de datos obtenidos, en este apartado procederemos a sintetizar los resultados más relevantes de la investigación. En aras de una mayor simplicidad, presentaremos, en primer lugar, las conclusiones generales, para, a continuación, desglosar los aspectos metodológicos de mayor calado.

6.1. Conclusiones generales

La nueva propuesta del cuestionario de expectativas no parece afectar a los resultados del estudio, puesto que éstos son similares a los de trabajos anteriores (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Mack & Cattaruzza 1995, Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003), en los que los sujetos anteponían, en sus preferencias, los parámetros relacionados con el contenido a los parámetros relacionados con la forma. En nuestro caso, al haber propuesto la fidelidad como un ítem aparte en el cuestionario, éste se ha revelado como el elemento al que el profesorado atribuye, a priori, mayor importancia en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. Tal vez se ha debido a que han equiparado fidelidad a transmisión correcta, que es el parámetro que ha encabezado con más frecuencia las clasificaciones de los estudios de expectativas (vid. tabla 1 en el capítulo 2). No obstante, al igual que en el estudio preliminar ECAV (cf. capítulo 4), el agrupamiento de parámetros en bloques y la utilización de una escala de siete grados parecen haber reducido, en cierta medida, las diferencias que se producen en el grado de importancia que asignan a unos y otros aspectos.

En general, la clasificación que se desprende de los datos obtenidos situó los aspectos relacionados con la fidelidad a la cabeza de las preferencias de los usuarios, seguidos de los aspectos relacionados con el contenido y, por último, de los aspectos relacionados con la forma. Además, parece existir mayor diversidad de opiniones acerca de la importancia relativa del bloque formal. Un aspecto novedoso de esta investigación ha sido el reconocimiento por parte de los sujetos de una posible incidencia del género del intérprete en sus expectativas, puesto que presenta

una nueva perspectiva a la hora de abordar su estudio. Por otra parte, se observan diferencias en los niveles de exigencia con respecto a los bloques propuestos en función del género y de la universidad de procedencia de los sujetos, al igual que el bagaje profesional parece afectar a sus expectativas, algo que ya había observado, entre otros, Kurz (1993).

Un factor con posible incidencia en la calidad de la interpretación que no se había abordado en la literatura científica es el de la similitud entre las características del intérprete y del orador, que, aunque podría estar relacionado con la necesidad del usuario de mitigar las disonancias entre las señales visuales y acústicas, convendría analizar. También sería interesante ahondar en la opinión manifestada por algunos sujetos acerca de la poca utilidad de la interpretación, ya que podría predisponer la actitud de los usuarios frente a este servicio y afectar a la percepción de la calidad. En este sentido, el trabajo de Reithofer (2010) sería un primer paso en esa línea de investigación.

Entre los aspectos que podrían afectar a la calidad propuestos por los sujetos del estudio, se encuentran factores relacionados con las condiciones de trabajo, con la preparación del intérprete y con sus características, lo que pone de manifiesto cierta sensibilidad de los participantes hacia la profesión de intérprete. Algunos de esos elementos ya se habían utilizado en cuestionarios de trabajos anteriores, en los que quedaron relegados a los últimos puestos de la clasificación (p.ej. Bühler 1986, Chiaro & Nocella 2004) y otros habían sido mencionados por los participantes en otras investigaciones (Meak 1990). En cualquier caso, muchas de sus propuestas (v.gr. medios técnicos) parecen ser fruto de su propia experiencia con este servicio, por lo que cabría pensar que el uso de preguntas abiertas en los cuestionarios puede ofrecer información importante para definir las necesidades y expectativas de los usuarios, ya que los sujetos recurren a situaciones reales para elaborar sus respuestas.

En lo que respecta a la evaluación, en general, los participantes en el estudio han valorado mejor las interpretaciones femeninas que las masculinas, algo que podría estar relacionado con las características vocales de ambos intérpretes, ya que los

resultados sugieren que los aspectos formales han adquirido más peso en la evaluación del que le reconocían los sujetos en las expectativas. Esto coincidiría con lo apuntado por Gile (1983: 239) acerca de la importancia de los parámetros relacionados con la expresión del intérprete en el proceso evaluativo, puesto que las pérdidas de información pueden contrarrestarse con una buena presentación.

Hemos constatado, además, que el orden de escucha afecta al proceso de evaluación. Esto podría estar relacionado con el hecho de que la primera interpretación establece la referencia con respecto a la cual se valoran las siguientes. En nuestro estudio, esa comparación parece beneficiar a las interpretaciones femeninas y perjudicar a las masculinas, puesto que los resultados sugieren un posible efecto negativo de la tercera posición de la secuencia sobre la evaluación de las interpretaciones masculinas. Asimismo, se ha observado un posible efecto negativo del primer lugar de la secuencia sobre las interpretaciones femeninas, que podría estar relacionado con la falta de referencias concretas respecto a las que valorar la intervención que ocupa esa posición.

Los aspectos formales y la fidelidad parecen ser determinantes en la comparación de las interpretaciones, ya que es en esos bloques y en la tercera posición donde se registran las mayores diferencias entre las evaluaciones de las interpretaciones femeninas y masculinas. Si tenemos en cuenta que, en general, las interpretaciones de L han recibido puntuaciones más altas que las de P, estos resultados sugieren un papel relevante de este tipo de aspectos en la evaluación. Por el contrario, las menores divergencias se han producido en torno a la valoración de la fidelidad, lo que podría estar relacionado con la dificultad que tendrían los usuarios para evaluar este parámetro (p.ej. Gile 1995b, Collados Aís 1998, Garzone 2003). Además, se ha puesto de manifiesto cierta influencia del género en la valoración: el género de la intérprete parece repercutir en la evaluación que los hombres realizan de su trabajo. Este efecto parece no ser inconsciente, ya que algunos de los hombres lo reconocieron en sus comentarios acerca de las condiciones o características del intérprete que podrían haber afectado a la evaluación.

Más de la mitad de la muestra ha admitido haberse formado una primera impresión sobre los intérpretes que ha escuchado, y, en general, los hombres del estudio parecen tener una mayor predisposición a la formación de impresiones que las mujeres. En cuanto a la naturaleza de esas inferencias, la intérprete femenina parece haber suscitado una opinión más positiva que el intérprete masculino, lo que, unido a la mejor valoración de sus interpretaciones, parece corroborar, en cierta medida, la hipótesis principal de esta investigación. Esto también ha sido confirmado por parte de la población estudiada: una elevada proporción de sujetos ha admitido la incidencia de las impresiones formadas en sus evaluaciones de las interpretaciones. Ese porcentaje aumenta en el caso de las interpretaciones femeninas, por lo que cabría pensar que el efecto consciente de la impresión positiva podría ser mayor que el de la impresión negativa. Por otra parte, la naturaleza positiva de la impresión sobre la intérprete femenina está refrendada también por los resultados de la atribución de adjetivos realizada por los sujetos, en la que también se constatan los posibles efectos del orden de escucha y ciertas diferencias de opinión en función del género de los sujetos, que ponen de manifiesto el elevado grado de subjetividad que implica la tarea.

Con respecto a la identificación de los intérpretes, en general, ha habido una mayor proporción de sujetos que ha identificado al intérprete masculino, algo que podría deberse a la existencia de determinadas características vocales que han llamado la atención de los sujetos y que les lleva a reconocerlo en su segunda intervención, aunque también podría estar relacionado con el hecho de que, debido a la descompensación de los grupos, ha iniciado menos veces la secuencia de escucha. En este caso, también se han observado diferencias de género: una mayor proporción de hombres identificó a ambos intérpretes y las mujeres reconocieron más al intérprete masculino.

Por último, ante la dificultad de identificar de manera precisa los factores que influyen en la percepción de la calidad global de las interpretaciones, decidimos analizar las posibles correlaciones existentes. Los resultados parecen corroborar la incidencia de los aspectos formales en el proceso evaluativo y, salvo en la

interpretación L2, la incidencia de la impresión en la valoración global de las interpretaciones. Además, se confirman los resultados del estudio piloto, en el que los sujetos señalaban a los aspectos formales como máximos responsables de la formación de impresiones (cf. capítulo 4).

En relación con las características relacionadas con las dos dimensiones universales propuestas en el estudio, parece que la percepción de seguridad del intérprete podría repercutir positivamente en la evaluación de la fidelidad y de la inteligibilidad, y la percepción de competencia, en la evaluación de fidelidad. Por el contrario, la percepción de inseguridad podría afectar a la valoración global de su trabajo y la percepción de ansiedad perjudicaría a la evaluación de la fidelidad. En este caso, se ha observado también un efecto del orden de escucha, que podría deberse bien a la subjetividad de la percepción bien a la comparación que realizan los usuarios entre las interpretaciones. Además, existen otros factores que parecen intervenir en las correlaciones: el cansancio de los sujetos y su adaptación a la dinámica del experimento pueden estimular o mitigar dicha aparición.

6.2. Conclusiones metodológicas

Entre los objetivos del presente trabajo, incluimos el análisis de una serie de aspectos metodológicos con la intención de tratar de mejorar el diseño de nuestra investigación para la realización de nuevos estudios. La principal novedad con respecto a trabajos de calidad anteriores residía en el diseño de nuevos cuestionarios de expectativas y evaluación que redujesen la complejidad de las tareas y facilitasen la comprensión del contenido por parte de los sujetos. En este sentido, los participantes en el estudio parecen haber realizado la tarea con facilidad y parecieron comprender los bloques de aspectos propuestos. Sin embargo, este no ha sido más que un primer paso para tratar de adaptar estos instrumentos a la población de estudio, tal y como sugería Moser-Mercer (2008), ya que si bien es cierto que los investigadores han de contar con conceptos operativos para llevar a cabo su trabajo, nos parece necesario seguir indagando en nuevas propuestas que permitan sondear las opiniones de los usuarios en función de su conocimiento de la materia. La simplificación del cuestionario parece haber reducido las dificultades de

comprensión que habían experimentado los sujetos del estudio piloto (cf. capítulo 4), pero creemos que quizá sería conveniente, teniendo en cuenta los resultados del estudio preliminar EGD (cf. capítulo 4), recuperar la idea de Moser (1995) e intentar esbozar un nuevo cuestionario a partir de la realización de preguntas abiertas a distintos grupos de usuarios con perfiles diferentes, de forma que podamos comprobar cuáles son, en su opinión, los aspectos más importantes de una interpretación y qué valor atribuyen a la prestación de este servicio.

Un inconveniente de este tipo de investigación reside en la captación de sujetos. Ante los resultados de participación logrados en este campo con la utilización de nuevos métodos de administración de la encuesta, decidimos recurrir al uso de Internet para tratar de alcanzar un espectro más amplio de la población de estudio. Aunque la tasa de respuesta alcanzada ha sido baja, el número total de sujetos que han participado en la parte de expectativas ha sido aceptable, si consideramos los resultados de estudios anteriores (vid. tabla 4 en el capítulo 3). Además, hemos constatado cierta efectividad de alguna de las técnicas de fomento de participación sugeridas en la literatura sobre el tema (cf. capítulo 3) –recordatorios– y tal vez sería interesante indagar en el uso de incentivos en este tipo de investigación. En nuestro caso, la participación en la primera parte del estudio pareció actuar como una especie de incentivo para la colaboración en la segunda parte, algo que quizá también se debería contemplar a la hora de establecer la distribución temporal de la investigación.

Por otra parte, el perfil de usuario de Internet podría ser muy específico dependiendo del tema de investigación, así que no deberíamos descartar la posibilidad de emplear otros métodos de administración para la replicación de este estudio. En todo caso, sería conveniente llevar a cabo esta investigación en otros contextos, de forma que pudiésemos obtener información acerca de la predisposición para participar en una encuesta electrónica de distintos tipos de sujetos, al mismo tiempo que podríamos llegar a un porcentaje mayor de usuarios reales de una interpretación y definir mejor sus necesidades.

En lo que respecta al diseño de la versión electrónica de los cuestionarios, debe plantearse con cierta flexibilidad para evitar posibles abandonos. Asimismo, en la parte de evaluación y primeras impresiones, la complejidad técnica era relativamente alta porque no sólo necesitábamos insertar pistas de audio en la encuesta, sino modificar el orden de escucha de las mismas. En este sentido, sería interesante lograr una opción más simplificada para la interfaz del usuario que mitigase la percepción de dificultad de los sujetos a la hora de cumplimentar el cuestionario. Del mismo modo, convendría intentar introducir la tasa de abandono como una de las variables que ha de tener en cuenta la plataforma de lanzamiento de la encuesta para la distribución de los sujetos en los distintos órdenes de escucha.

Por último, en relación con el estudio de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación, creemos que la pregunta sobre el grado de satisfacción de los sujetos con este servicio es insuficiente para indagar en sus experiencias anteriores. Teniendo en cuenta que éstas pueden influir de manera notable en la valoración del producto y en el proceso de formación de impresiones sobre el intérprete, sería un elemento susceptible de mejora en futuras investigaciones, bien con la introducción de nuevas preguntas en el cuestionario bien con la realización de entrevistas que nos permitiesen tener acceso a información más concreta sobre el tema.

7. ESTUDIANTES DE TRADUCCIÓN E INTEPRETACIÓN

1. Introducción
2. Objetivos e hipótesis
3. Metodología
 - 3.1. Método
 - 3.2. Material
 - 3.3. Sujetos
4. Estudio de expectativas
 - 4.1. Resultados
 - 4.1.1. Tasa de respuesta
 - 4.1.2. Expectativas
 - 4.1.3. Validación cuestionario
 - 4.2. Discusión
 - 4.2.1. Tasa de respuesta
 - 4.2.2. Expectativas
 - 4.2.3. Validación cuestionario
5. Estudio de evaluación y primeras impresiones
 - 5.1. Resultados
 - 5.1.1. Tasa de respuesta
 - 5.1.2. Evaluación y primeras impresiones
 - 5.1.2.1. Evaluación
 - 5.1.2.2. Primeras impresiones
 - 5.1.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes
 - 5.1.2.2.2. Atribución de adjetivos
 - 5.1.2.2.3. Identificación
 - 5.1.3. Correlaciones entre variables
 - 5.2. Discusión
 - 5.2.1. Tasa de respuesta
 - 5.2.2. Evaluación y primeras impresiones
 - 5.2.2.1. Evaluación
 - 5.2.2.2. Primeras impresiones
 - 5.2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes
 - 5.2.2.2.2. Atribución de adjetivos
 - 5.2.2.3. Identificación
 - 5.2.3. Correlaciones entre variables
6. Grupo de discusión
 - 6.1. Resultados
 - 6.2. Discusión
7. Conclusiones

Capítulo 7. Análisis y discusión de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de los estudiantes de Traducción e Interpretación

1. Introducción

En este capítulo presentaremos los resultados del estudio que hemos llevado a cabo entre los estudiantes de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada. En él concretaremos las especificidades con respecto al diseño y el desarrollo temporal del experimento, así como los objetivos que se derivan de esta parte de la investigación, en la que hemos introducido algunas modificaciones con respecto al desarrollo temporal del experimento.

2. Objetivos e hipótesis

A los objetivos generales de la investigación (cf. capítulo 5), se añaden cinco objetivos específicos de esta parte del estudio:

1. Comprobar si se producen variaciones en los resultados en función del conocimiento del tema de los sujetos.
2. Ahondar en los resultados del estudio a través de la organización de un grupo de discusión.
3. Comprobar si se producen diferencias en la tasa de respuesta con respecto al profesorado universitario.
4. Comprobar si el método de administración de la encuesta influye en la tasa de respuesta de los sujetos.
5. Comprobar si se producen variaciones en los resultados en función del método de administración de la encuesta.

Partimos también de las siguientes hipótesis:

1. La formación de los sujetos podría influir en sus respuestas.
2. El grupo de discusión podría permitirnos ampliar el análisis de los resultados de la investigación y profundizar en las reacciones y actitudes de los sujetos frente a las interpretaciones del estudio.

3. La tasa de respuesta de los estudiantes podría ser más alta que la del profesorado universitario debido al interés por el tema de este grupo de sujetos (Sheehan & McMillan 1999, Watt 1999).
4. El uso de Internet como método de administración de la encuesta podría repercutir positivamente en el nivel de participación de los sujetos, ya que encajan en el prototipo de internauta español (cf. capítulo 3).
5. El método de administración de la encuesta podría afectar a los resultados del cuestionario.

3. Metodología

3.1. Método

En este apartado, explicaremos las variaciones que se plantearon en la metodología de este estudio con respecto al que llevamos a cabo entre el profesorado universitario. El planteamiento metodológico para el desarrollo del experimento con los estudiantes universitarios fue distinto por tres motivos:

- 1) El estudio de expectativas y el estudio de evaluación se realizaron en dos sesiones consecutivas, ya que queríamos garantizar que todos los sujetos que cumplimentaban el cuestionario de expectativas participaban también en la segunda parte de la investigación. Por eso, tratamos de evitar la necesidad de que acudiesen dos días distintos al encuentro presencial.
- 2) Se llevó a cabo una comparación de los métodos de administración de la encuesta, pero no de manera simultánea como en el estudio preliminar con el profesorado de la Universidad de Granada (cf. capítulo 4), sino que, una vez finalizada la etapa presencial, se invitó a participar en el sondeo electrónico a aquellos estudiantes que aún no habían colaborado en el estudio. De esta manera, podríamos establecer una comparación de los niveles de participación y la actitud de los sujetos cuando se establece una secuencia en la aplicación de los dos métodos de administración de la encuesta.

- 3) Se llevó a cabo un grupo de discusión con algunos de los sujetos de la muestra con la intención de abordar el análisis de su comportamiento durante el experimento, profundizar en los resultados y conocer su opinión acerca del tema objeto de estudio.

El contacto con los estudiantes se estableció a través de sus profesores, a quienes pedimos que anunciaran la realización del experimento entre el alumnado de 3º y 4º de las asignaturas de interpretación de alemán, francés e inglés de la licenciatura. En el caso de los alumnos matriculados en el Master de Investigación, al haber finalizado el periodo de docencia, optamos por el envío de un correo electrónico⁵⁶ para invitarlos a participar en el experimento. En ese mensaje incluimos una breve explicación sobre el estudio, similar a la que los docentes iban a facilitarles al resto de estudiantes, así como toda la información sobre fechas, horarios y aulas en las que se iba a llevar a cabo el estudio.

En un principio, habíamos planteado la realización del experimento durante varias sesiones a lo largo de cuatro días de la tercera semana de abril de 2012 (de martes a viernes) con dos franjas horarias: de 10h a 14h y de 15h a 21h. Sin embargo, ante la baja participación alcanzada durante esas sesiones, decidimos repetir la experiencia tres semanas más tarde –la segunda semana de mayo– manteniendo los mismos días, pero modificando los horarios: dos días por la mañana (de 9h a 15h) y dos días por la tarde de (15h a 21h). Solicitamos de nuevo al profesorado que anunciaran esas fechas y esos horarios durante sus clases, pero esta vez también contactamos directamente con ellos a través de un correo electrónico de invitación⁵⁷. Pese a ello, no se obtuvieron mejores resultados.

Por eso, considerando que este grupo de sujetos encajaba en el perfil de internauta español (cf. capítulo 3), la última semana de mayo decidimos ofrecerles la posibilidad de participar en el experimento a través de Internet. Nos pusimos en contacto con aquellos alumnos de los que teníamos su dirección de correo

⁵⁶ La coordinadora del Master nos facilitó las direcciones de correo electrónico.

⁵⁷ No conseguimos las direcciones de correo electrónico de todos los alumnos, así que a través de este medio contactamos con un total de 100 estudiantes, que serían a quienes después ofrecimos la posibilidad de participar en el sondeo electrónico.

electrónico y que todavía no habían participado en el experimento. En la invitación se adjuntaba el enlace a la encuesta electrónica, que incluía el estudio de expectativas y el de evaluación y primeras impresiones. Ésta estuvo activa también durante cinco semanas, hasta finales de junio de 2012.

Durante el desarrollo de este estudio observamos que la versión electrónica nos ofrecía una ventaja importante con respecto al experimento presencial: facilitaba la compensación de los grupos en función del orden de presentación de las interpretaciones gracias a la plataforma de lanzamiento creada para tal fin. En los experimentos presenciales, al no conocer con antelación el número de personas que iban a participar, resultaba difícil distribuir de manera equitativa a los sujetos en los grupos planteados, puesto que se celebraron sesiones con ocho, seis, dos y hasta un único sujeto. El orden de escucha se determinó en función de las sesiones anteriores y del número de sujetos que participaba en cada una, por lo que no logramos que la distribución de los grupos fuese equilibrada.

3.2. Material

Utilizamos la versión en papel y la versión electrónica de los cuestionarios de expectativas y evaluación y primeras impresiones descritos en los capítulos anteriores (vid. anexos 5 y 6). La única variación se introdujo en la parte sobre la información sociodemográfica del cuestionario de expectativas. En lugar de recurrir a franjas de edad, preguntamos a los estudiantes por su edad concreta. Además, sustituimos la pregunta sobre el área de especialidad por una acerca del curso en el que estaban matriculados los estudiantes y su combinación lingüística.

Por otra parte, teniendo en cuenta el posible interés por el tema de los sujetos, les ofrecimos la posibilidad de conocer los resultados del estudio. Para ello, al final del cuestionario de expectativas, se añadió un espacio en el que aquellos que desearan recibir esa información debían facilitar su dirección de correo electrónico.

3.3. Sujetos

Estimamos que la población que podría haber colaborado en el estudio ascendería a 300 estudiantes. En el caso de la modalidad en línea, se reduciría a 100, que fue el número de estudiantes de los que conseguimos su dirección de correo electrónico.

En total, participaron 28 sujetos: 22 en la modalidad presencial y 6 en la modalidad electrónica. De éstos, 6 eran hombres y 22, mujeres. En lo que respecta al curso en el que estaban matriculados, 18 sujetos eran alumnos de 4º de la especialidad de Interpretación de conferencias, 9 sujetos eran alumnos de 3º de la asignatura troncal de Interpretación y uno era alumno del Master. La media de edad era de 23,43 años. En su combinación lingüística, la mayor parte de la muestra (26 sujetos) tenía el español como lengua A. Había cuatro idiomas representados como lengua B: alemán (13 sujetos), inglés (11 sujetos), francés (3 sujetos) y chino (1 sujeto). Todos ellos eran usuarios poco frecuentes de interpretación y habían adquirido su experiencia con este tipo de servicio, fundamentalmente, en congresos y a través de los medios de comunicación. La media de su grado de satisfacción en este ámbito era de un 5,21 sobre 7. En la tabla 85, se muestran las características de las poblaciones de ambas modalidades.

Modalidad	Hombres	Mujeres	Edad (media)	Curso		Lengua B		Frecuencia usuario	Grado de satisfacción
				3º	4º	en	de		
Presencial	6	16	24	7	14	en	8	poco frecuente	5,19
Electrónica	0	6	21,33	2	4	de	3	poco frecuente	5,80
TOTAL	6	22	23,43	9	18	fr	13	poco frecuente	5,21
				1	1	chino	3		
							1		

Tabla 85. Comparación de las características de la muestra presencial y de la muestra de Internet

Cabe señalar que, pese a la realización conjunta de las dos partes del estudio, durante la realización de la parte de evaluación y primeras impresiones, cuatro sujetos de la modalidad electrónica abandonaron la encuesta sin haberla completado hasta el final.

4. Estudio de expectativas

4.1. Resultados

4.1.1. Tasa de respuesta

De la población contactada (sobre 300 estudiantes), han participado en el estudio 28 sujetos (una tasa de respuesta del 9,33%). Si desglosamos este dato en función del método de administración: 22 sujetos (7,33%) han completado la encuesta presencial y 6 sujetos (6%) participaron en la modalidad electrónica. En ambos casos, se procedió al envío de recordatorios como técnica de fomento para la participación y se consiguió un ligero incremento en el número de participantes.

Por cursos, el más participativo ha sido los alumnos de 4° con 19 sujetos, seguido de 3° con 9. Tan sólo una estudiante del Master colaboró en el estudio. La siguiente tabla muestra los niveles de participación en función del curso en el que estaban matriculados los participantes.

Curso	N	Tasa de respuesta
3°	9	sobre 4,5%
4°	18	sobre 30%
Master	1	6,67%
TOTAL	28	9,33%

Tabla 86. Respuesta obtenida en función del curso

Con respecto a la colaboración por géneros, las mujeres han sido más participativas, aunque podría deberse al mayor número de mujeres matriculadas en la licenciatura. En total, participaron en el estudio 6 hombres y 22 mujeres. Por edades, los sujetos más participativos han sido los de 22 años (9 sujetos), seguidos de los de 24 años (5 sujetos) y los de 20 años (4 sujetos). En lo que respecta a la combinación lingüística, los alumnos más colaboradores han sido los que tienen alemán como lengua B (13 sujetos).

Si observamos estos datos en función del método de administración, comprobamos que ambas modalidades han participado más mujeres. De hecho, en el caso de la encuesta electrónica, no ha colaborado ningún hombre. La media de edad de la

muestra de Internet (21,33 años) es menor que la del estudio presencial (24 años). En lo que respecta al curso en el que estaban matriculados los estudiantes, 4° ha sido el más representado en ambas modalidades.

4.1.2. Expectativas

4.1.2.1. Bloques de aspectos

Las medias generales sugieren que los estudiantes de Traducción e Interpretación conceden más importancia a los aspectos relacionados con el contenido (6,25) que a los aspectos relacionados con la forma (6,07) y a los aspectos relacionados con la fidelidad (5,79). La mayor desviación típica se produjo en el bloque de fidelidad (1), seguido por el bloque relacionado con el contenido (0,84) y del bloque de aspectos formales (0,66).

Si desglosamos los resultados en función del curso en el que estaban matriculados los sujetos, observamos que la muestra de 4° otorga mayor importancia a los aspectos formales (6,17) que a los de contenido (6,06) y a los referidos a la fidelidad (5,67). Por su parte, los alumnos de 3°, colocan el bloque de contenido (6,56) a la cabeza de sus preferencias y consideran igual de importantes los otros dos bloques (5,89). En lo que respecta a los datos sobre la desviación típica, los valores más altos se han alcanzado en el curso de 3° a la hora de atribuir la importancia de los aspectos relacionados con la fidelidad (1,10) y en 4° cuando han asignado la importancia de los aspectos relacionados con el contenido (0,91). El valor más bajo se ha alcanzado en la muestra de 3° para el bloque de los aspectos relacionados con el contenido (0,50).

Curso	FORMA		CONTENIDO		FIDELIDAD		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
3°	5,89	0,57	6,56	0,50	5,89	1,10	9
4°	6,17	0,69	6,06	0,91	5,67	0,88	18
General	6,07	0,66	6,25	0,84	5,79	1,00	28⁵⁸

Tabla 87. Expectativas de los estudiantes en función del curso

⁵⁸ No hemos desglosado los resultados de la muestra del Master porque estaba compuesta de un solo sujeto.

Si observamos los resultados obtenidos en función del método de administración de la encuesta, la muestra que participó en el estudio presencial confiere mayor importancia a los aspectos relacionados con el contenido (6,18) que a los aspectos relacionados con la forma (5,91) y a los aspectos relacionados con la fidelidad (5,82). Por su parte, los participantes en la encuesta electrónica, situaron los aspectos relacionados con el contenido y la forma en el mismo nivel de importancia (6,50), y asignaron menor relevancia al bloque referido a la fidelidad (5,67).

En lo que respecta a las desviaciones típicas, en el caso de la modalidad electrónica son muy similares: 0,55 para los aspectos relacionados con la forma y el contenido y 0,52 para los aspectos referidos a la fidelidad. En los resultados obtenidos en la modalidad presencial, la desviación típica ha alcanzado sus valores más elevados cuando se trató de atribuir la importancia de los aspectos relacionados con la fidelidad (1,10) que cuando se valoró la importancia de los aspectos de contenido (0,91) y de los aspectos formales (0,65).

Modalidad	FORMA		CONTENIDO		FIDELIDAD		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Presencial	5,95	0,65	6,18	0,91	5,82	1,10	22
Electrónica	6,50	0,55	6,50	0,55	5,67	0,52	6
General	6,07	0,66	6,25	0,84	5,79	1,00	28

Tabla 88. Expectativas de los estudiantes en función del método de administración de la encuesta

En lo que respecta al género de los sujetos, los hombres atribuyen el mismo grado de importancia a los aspectos formales y de contenido (6) y sitúan a los aspectos relacionados con la fidelidad en tercera posición (5,67). El bloque relacionado con el contenido encabeza las preferencias de las mujeres con una media de 6,32. En segundo lugar, se sitúa el bloque de aspectos formales con una media de 6,09 y, en tercera posición, el bloque relacionado con la fidelidad (5,89). Las desviaciones típicas obtuvieron valores muy similares en ambos grupos. Los datos más elevados fueron los obtenidos por los aspectos referidos a la fidelidad (1,03 en el caso de los hombre y 1,01 en el de las mujeres), seguidos de los parámetros relacionados con el contenido (0,89 y 0,84 respectivamente) y los aspectos formales (0,63 y 0,68).

Género	FORMA		CONTENIDO		FIDELIDAD		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	6,00	0,63	6,00	0,89	5,67	1,03	6
Mujeres	6,09	0,68	6,32	0,84	5,89	1,01	22
General	6,07	0,66	6,25	0,84	5,79	1,00	28

Tabla 89. Expectativas de los estudiantes en función del género

Si observamos el histograma que refleja las frecuencias obtenidas por los valores de la escala utilizada (1 a 7) para cada uno de los bloques propuestos (vid. gráfico 25), observamos que el 7 fue la respuesta que marcaron más sujetos en el bloque de aspectos relacionados con el contenido. En el bloque relacionado con la fidelidad los valores 7 y 6 fueron señalados con la misma frecuencia. En el bloque de los aspectos formales, 6 fue el valor más utilizado. En ningún caso, los sujetos utilizaron los valores 1, 2 y 3 para atribuir la importancia de estos aspectos. El valor mínimo utilizado para los aspectos relacionados con la fidelidad y el contenido fue el 4. En el caso de los aspectos relacionados con la forma fue el 5.

Por bloques, los valores que lograron la mayor frecuencia de respuestas en el bloque de los aspectos formales fueron el 6 (16 sujetos, un 57,14% del total de la muestra), el 7 (7 sujetos, 25%) y el 5 (5 sujetos, 17,86%). En el caso de los aspectos relacionados con el contenido, el 7 fue el valor que obtuvo la frecuencia de respuesta más elevada con 13 sujetos (46,43%), seguido por el 6 (10 sujetos, 35,71%) y el 5 (4 sujetos, 14,29%). Por último, los aspectos relacionados con la fidelidad recibieron la misma frecuencia de respuestas en los valores 7 y 6 (9 sujetos, 32,14%), seguidos del 5 (8 sujetos, 28,57%). Como podemos observar, al igual que en el estudio del profesorado (cf. capítulo 6), las frecuencias de respuesta más altas se lograron en los valores que atribuían una importancia elevada a todos los aspectos propuestos.

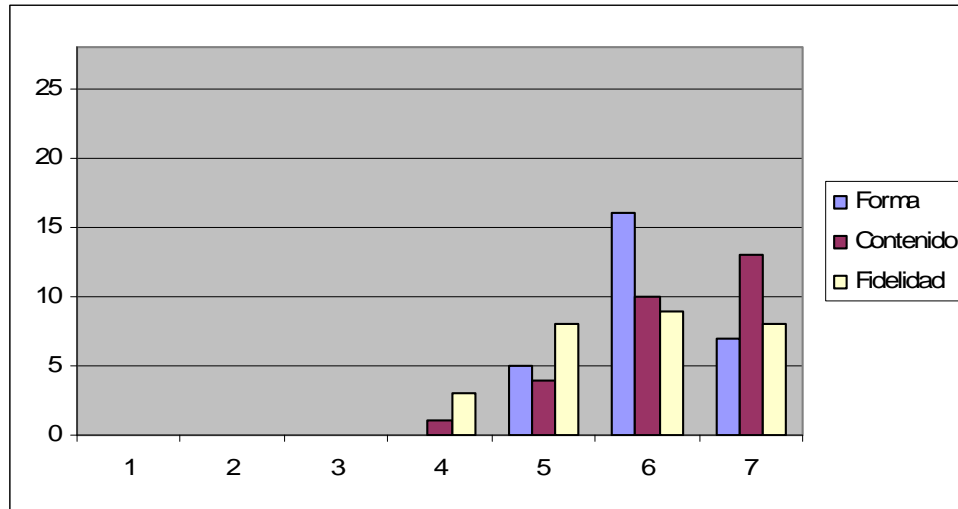


Gráfico 25. Histograma de los datos frecuenciales

4.1.2.2. Preguntas abiertas

En lo que respecta a la pregunta sobre otros aspectos que podrían influir en la calidad de una interpretación simultánea, 7 sujetos (25%) respondieron a ella. Entre los elementos mencionados, encontramos la transmisión de seguridad, el conocimiento del tema por parte del intérprete, la experiencia, la adecuación al contexto comunicativo, la velocidad y el acento del orador, el acento del intérprete, su aspecto físico y la mimesis con el orador.

A la pregunta acerca de la influencia de las características o condiciones del intérprete sobre el grado de importancia de los aspectos propuestos, contestaron 14 sujetos (53,57%). Entre las características y condiciones que podrían afectar a sus expectativas, señalaron la edad (7 sujetos), la adecuación de esas características al contexto comunicativo (1 sujeto), la temática (1 sujeto) y la direccionalidad de la interpretación (1 sujeto).

4.1.3. Validación del cuestionario

En lo que respecta a la claridad del cuestionario, 3 sujetos (10,71%) mostraron algún tipo de objeción. Uno se preguntaba si el acento del intérprete se incluiría dentro del bloque de aspectos formales, otro creía que se deberían haber desglosado los distintos parámetros de cada bloque y el último no había entendido bien la

pregunta acerca de la influencia de las características o condiciones del intérprete en las expectativas.

En lo que respecta a los aspectos que habían echado en falta en el cuestionario, 8 sujetos (28,57%) mencionaron alguno. Entre los elementos más citados, se encontraron los medios técnicos (4 sujetos), las condiciones de trabajo (2 sujetos), y las características del orador (2 sujetos). Otros dos sujetos sugirieron que el papel del intérprete y su preparación podrían afectar a la calidad final del producto.

4.2. Discusión

4.2.1. Tasa de respuesta

En total, han participado en el estudio 28 estudiantes, una tasa general de respuesta de aproximadamente el 9,33%, inferior a cualquiera de las obtenidas entre el profesorado de las seis universidades sondeadas. Parece que, en este caso, el interés por el tema de la investigación no ha actuado como un posible incentivo para incrementar el nivel de participación, tal y como sugerían Sheehan y McMillan (1999) y Watt (1999).

Si desglosamos los niveles de participación en función del método de administración de la encuesta, observamos que el sondeo electrónico (6%) registra peores datos de colaboración que el encuentro personal (alrededor del 7,3%). Por tanto, el hecho de que esos sujetos encajasen en el prototipo de internauta español (jóvenes y con formación académica superior) no ha repercutido positivamente en la tasa de respuesta. No obstante, pese a la limitación que impone el tamaño de las muestras, observamos ciertas diferencias en los perfiles de los participantes con respecto al sexo y la edad: en el sondeo electrónico sólo han participado mujeres y la media de edad es casi tres años más baja que la del estudio presencial.

Las mujeres se han mostrado más participativas que los hombres, representando el 78,57% de los participantes. Esto podría estar justificado por el hecho de que, entre los estudiantes de la Facultad de Traducción e Interpretación, existe una mayoría femenina, que es evidente en el aula.

Por cursos, los alumnos más participativos fueron los de 4° (18), seguidos de los de 3° (9). Parece que la pertenencia a un curso superior podría incrementar el interés de los alumnos por el experimento e incentivar su participación. Sin embargo, nos ha llamado la atención que sólo una estudiante del Master haya colaborado con nosotros, ya que, al estar cursando un postgrado de investigación cabría esperar de ese grupo un interés mayor por el desarrollo y el tema del experimento.

En lo que respecta a la lengua B, los alumnos de alemán e inglés se mostraron más cooperadores que los de francés en el encuentro presencial. Entre los participantes en el sondeo electrónico, los estudiantes de inglés registraron el nivel de participación más alto. Esto podría tener su explicación en el hecho de que varios sujetos de los dos primeros grupos conocían a la investigadora, lo que podría haber repercutido positivamente en su participación; mientras que la falta de relación con los alumnos de francés podría haber afectado negativamente a la tasa de respuesta (Cho y LaRose 1999).

Por último, comprobamos que, entre esta población, los recordatorios no parecen ser eficaces para aumentar la tasa de respuesta (Claycomb, Porter & Martin 2000), ya que apenas observamos efecto alguno tras haber recurrido a esta medida, bien a través de los profesores, bien a través del envío electrónico.

A partir de estos resultados, podríamos decir que el perfil del sujeto más participativo en nuestro estudio sería una mujer matriculada en 4° de especialidad en Interpretación de alemán o inglés. Al contrario de nuestra hipótesis de partida, los datos parecen sugerir que el interés por el tema no actuaría como un elemento que incrementaría la participación, ya que la tasa de respuesta de esta población se ha situado por debajo de las alcanzadas con el profesorado universitario. Del mismo modo, pese a que los estudiantes cumplirían con el perfil de internauta español, la encuesta electrónica no incrementó, de manera notable, la muestra de estudio.

4.2.2. Expectativas

4.2.2.1. Bloques de aspectos

Los resultados del estudio de expectativas entre los estudiantes de Traducción e Interpretación son, en cierta medida, sorprendentes porque no coinciden completamente con los de otros trabajos de expectativas anteriores realizados entre intérpretes (p.ej. Bühler 1986, Chiaro & Nocella 2004, Zwischenberger & Pöchhacker 2010), ya que los sujetos sitúan en primer lugar en orden de importancia a los aspectos relacionados con el contenido (6,25), pero los aspectos formales (6,07) preceden al bloque relacionado con la fidelidad (5,79), que obtiene la media más baja. Pese a obtener la menor puntuación, este último bloque registra una media elevada y la diferencia entre éste y el primer bloque en las preferencias de los estudiantes no llega al medio punto (0,46). Parece que los alumnos son conscientes de la importancia que pueden adquirir los parámetros formales en la calidad de la interpretación y adjudican un papel menos relevante a los elementos relacionados con la fidelidad. Esto podría deberse a que se trata de sujetos que se encuentran en su periodo formativo y aplican, en sus expectativas, los criterios que se emplean en el aula para el desarrollo de sus destrezas, en donde se trata de concienciar al alumnado de la relevancia no sólo de la transmisión del mensaje sino también de la forma cómo se transmite.

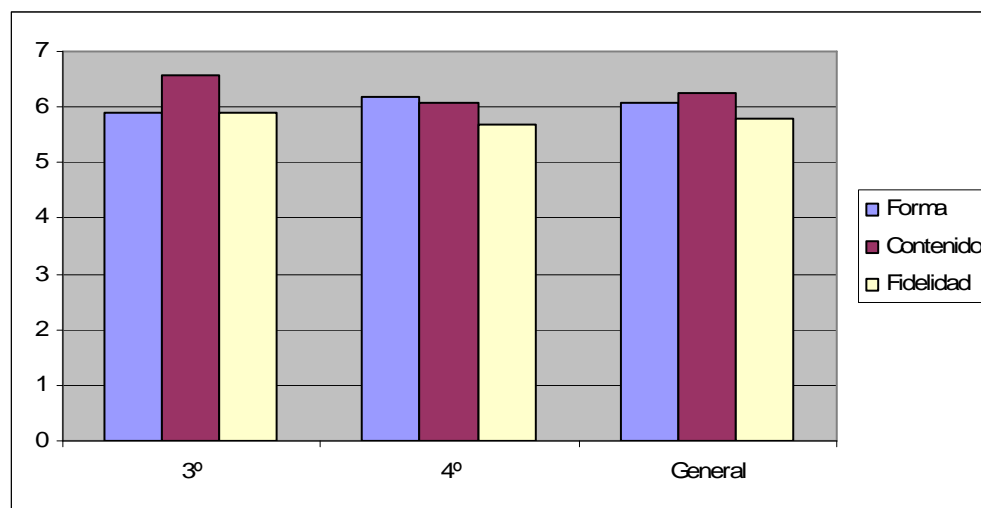


Gráfico 26. Expectativas en función del curso de los sujetos

De los datos de desviación típica, también llama la atención el hecho de que el valor más bajo se obtiene en el bloque formal (0,66), seguido de los elementos de contenido (0,84) y los aspectos relacionados con la fidelidad (1), que es el único que alcanza este valor. Esto indica que existe un mayor consenso entre los sujetos a la hora de asignar el grado de importancia de los aspectos formales que el de los referidos a la fidelidad de la interpretación, al contrario de lo que ocurría con la población de profesorado universitario. Estos resultados parecen confirmar que las expectativas de los usuarios varían en función de su formación (Kurz 1993).

Si desglosamos los resultados en función del curso, comprobamos que los alumnos de 4º son más exigentes con respecto a los aspectos formales y los que colocan al frente de sus expectativas; mientras los alumnos de 3º son más estrictos con los aspectos relacionados con el contenido. Esto podría deberse a que al inicio de la formación en interpretación, los estudiantes se muestran muy preocupados por el contenido del discurso y, con el tiempo, toman conciencia de la importancia de los aspectos relacionados con la presentación del mensaje. Por su parte, los valores de desviación típica son más bajos entre los estudiantes de 3º, algo que resulta sorprendente dado que se trata de la muestra más pequeña (9 sujetos). Esto sugiere que, entre los alumnos de este curso, existe menos diversidad de opinión que entre el grupo de 4º con respecto a la importancia de todos los bloques de aspectos.

De los resultados obtenidos en función del método de administración de la encuesta, resulta reseñable que, pese al tamaño tan pequeño de la muestra de Internet (6 sujetos), los valores de desviación típica son inferiores a los de la muestra presencial, lo que revela mayor coincidencia en el contexto electrónico acerca del grado de importancia atribuido a todo los bloques. La diferencia entre la media obtenida por el primer bloque en las preferencias del grupo presencial (contenido) y el último (fidelidad) se acerca al punto (0,96), y en el caso de los internautas es de 0,88. Esto sugiere que, en opinión de los sujetos, la importancia de los aspectos relacionados con el contenido es claramente superior a la de los aspectos relacionados con la fidelidad.

Por géneros, las mujeres se muestran más exigentes que los hombres en sus expectativas con respecto a los tres bloques de aspectos. La desviación típica es similar en ambos grupos y alcanza valores bastante elevados tanto en los criterios relacionados con el contenido como en los elementos relacionados con la fidelidad, lo que pone de manifiesto la falta de consenso en torno a la importancia de esos parámetros. En lo que respecta a las diferencias entre el primer y el último bloque en las preferencias de los sujetos, es ligeramente superior en el grupo de mujeres (0,43) que en el de hombres (0,33). En el caso de los hombres, atribuyen el mismo nivel de importancia a los aspectos formales que a los relacionados con el contenido, mientras que las mujeres asignan mayor relevancia a los primeros.

Si observamos los resultados frecuenciales, resulta evidente que una gran parte de la muestra sitúa la importancia de los aspectos formales en el valor 6. En los otros dos bloques las frecuencias están más repartidas entre los valores 5, 6 y 7. Al igual que en el grupo del profesorado, los valores más altos de las escala han sido los más utilizados por los sujetos de la muestra para los tres bloques de aspectos. Por tanto, los sujetos parecen asignar un papel importante a los tres bloques planteados en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. De igual forma, estos resultados sugieren que el agrupamiento de parámetros en bloques podría tener como consecuencia una menor diferencia por parte de los sujetos en la importancia que atribuyen a unos y otros aspectos.

En vista de estos resultados, parece que los estudiantes de Traducción e Interpretación establecerían una clasificación distinta a la del profesorado universitario, ya que, en sus preferencias, destaca el papel que asignan a los aspectos formales en la evaluación de la calidad de la interpretación. Por tanto, parece confirmarse que la formación de los sujetos podría afectar a sus expectativas. No obstante, el nuevo cuestionario podría reducir las diferencias que se ponían de manifiesto en estudios precedentes (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Collados Aís 1998) en el orden de importancia de los distintos parámetros. En lo que respecta al método de administración de la encuesta, pese a que se han observado diferencias

en los resultados, no es posible extraer ninguna conclusión debido a las tasas de respuesta alcanzadas en ambas modalidades.

4.2.2.2. Preguntas abiertas

Entre los elementos que podrían afectar a la calidad de la interpretación mencionados por los estudiantes, encontramos algunas características del orador (la velocidad y el acento del orador) y aspectos relacionados con el intérprete (transmisión de seguridad, conocimiento del tema, experiencia, adecuación al contexto comunicativo, acento, aspecto físico y mimesis con el orador). Algunos de estos factores han aparecido en estudios sobre la calidad de la interpretación. Por ejemplo, los resultados de Meak (1990) revelaron la importancia que los médicos concedían al conocimiento del tema por parte del intérprete. De igual forma, los sujetos de nuestro estudio piloto (García Becerra 2006) subrayaron la relevancia de la transmisión de seguridad y la mimesis con el orador no sólo en el proceso de formación de impresiones, sino también en la evaluación de la calidad de la interpretación. En este sentido, parece que la opinión de los estudiantes no difiere de la de los usuarios de este tipo de servicios.

En lo que respecta a la posible variación de la importancia de los aspectos planteados en función de alguna característica o condición del intérprete, más de la mitad de la muestra confirmó la influencia de ese tipo de factores en sus expectativas. La edad, tal y como sugerían Robinson et al. (1998), parece ser el elemento más influyente, quizá porque también los estudiantes la asocian a la experiencia del profesional y varían su nivel de exigencia. En menor medida, se citaron la temática, el contexto comunicativo y la direccionalidad de la interpretación. Aspectos todos ellos más relacionados con el proceso de la interpretación. Tal vez este grupo de sujetos coincide con las expertas del grupo de discusión de los estudios preliminares (cf. capítulo 4) en que las expectativas podrían ser distintas en función de la nacionalidad del intérprete.

4.2.3. Validación del cuestionario

Sólo tres participantes han necesitado algún tipo de aclaración sobre el cuestionario. Esto podría estar relacionado con el hecho de que conocen el tema de estudio. Así, las dudas que mostraron estaban relacionadas con aspectos muy concretos del trabajo (parámetros de calidad) y con la pregunta sobre la influencia de las características o condiciones del intérprete en las expectativas, algo en lo que coincidieron con el profesorado universitario sondeado (cf. capítulo 6).

En lo que respecta a los aspectos que los estudiantes echaron en falta en el cuestionario, parece que los medios técnicos, la preparación del intérprete, las condiciones de trabajo y las características del orador podrían ser importantes. Estos aspectos podrían estar relacionados con el conocimiento que tienen los sujetos de la profesión, puesto que están muy relacionados con el proceso de la tarea interpretativa. Se trata de elementos que ya se incluyeron en otros estudios (Bühler 1986, Altman 1990, Chiaro & Nocella 2004) y que, aunque no se situaron entre los aspectos más relevantes de la clasificación resultante, quizá convendría tener en cuenta para futuros trabajos de investigación para poder analizar su efecto en la percepción de la calidad.

5. Estudio de evaluación y primeras impresiones

5.1. Resultados

5.1.1. Tasa de respuesta

En el estudio de evaluación y primeras impresiones, del total de 28 sujetos que cumplimentaron el cuestionario sobre expectativas, cuatro de los seis estudiantes que iniciaron la encuesta electrónica la abandonaron antes de finalizarla. Por tanto, el número total de participantes en esta parte de la investigación fue de 24 sujetos, lo que supone una tasa de respuesta que rondaría el 8%. La encuesta electrónica registró una tasa de abandono del 66,67%, lo que incrementó, al igual que en el grupo de profesores, el desequilibrio en la composición de los grupos en función del orden de escucha.

Hemos comentado ya en la parte de expectativas que las mujeres (18) se han mostrado más participativas que los hombres (6) y que los alumnos de 4º (16) curso han sido los que han colaborado, en mayor medida, en el experimento, seguidos de los de 3º (7).

Por último, cabe señalar que sólo se han producido abandonos en la encuesta electrónica. En la modalidad presencial, todos los alumnos completaron la tarea hasta el final.

5.1.2. Evaluación y primeras impresiones

La realización del experimento presencial en varias sesiones con distinto número de sujetos y la tasa de abandono de la encuesta electrónica contribuyeron a desequilibrar los grupos organizados en función del orden de escucha, quedando la distribución final de la siguiente manera:

Orden de escucha	Hombres	Mujeres	N
Orden 1: P1-P2-L1-L2	2	2	4
Orden 2: P2-P1-L2-L1	1	8	9
Orden 3:L1-L2-P1-P2	1	4	5
Orden 4: L2-L1-P2-P1	2	4	6
TOTAL	6	18	24

Tabla 90. Distribución de los sujetos en las distintas secuencias de escucha

Observamos que el número de hombres está relativamente equilibrado entre los distintos grupos (entre 1 y 2 sujetos), sin embargo, el número de mujeres varía en función del orden de escucha (entre 2 y 8 sujetos). Esto se debe a que al no conocer de antemano el número de participantes en cada sesión, resultaba imposible poder llevar a cabo una distribución equilibrada entre los grupos.

A continuación, expondremos, en primer lugar, los resultados de la evaluación de las interpretaciones realizadas por los estudiantes; en segundo lugar, presentaremos los datos sobre el proceso de formación de impresiones que ha tenido lugar durante la escucha de las interpretaciones y su influencia en la evaluación. Por último,

analizaremos la relación existente entre los resultados obtenidos en la evaluación de las interpretaciones y los datos acerca de las impresiones sobre los intérpretes.

5.1.2.1. Evaluación

El tamaño de los grupos limitará la representatividad de los resultados con respecto a las modificaciones en la secuencia de escucha, pero nos parece interesante comprobar si se observa alguna tendencia, teniendo en cuenta que también la comparabilidad intergrupala está restringida por la diferencia en los tamaños muestrales.

De las medias generales, la interpretación que ha obtenido la valoración global más alta ha sido L2 (5,46) –la única que ha superado el 5–, seguida de L1 (4,96), P1 (4,57) y P2 (4,52). En general, L2 obtiene las medias más altas y P2, las más bajas, a excepción del bloque de contenido, en el que P1 recibe la menor puntuación, el bloque de fidelidad, en el que L1 registra la peor nota y la inteligibilidad, en la que L1 obtiene el valor más alto. En la siguiente tabla se recogen las medias generales de las interpretaciones, independientemente del orden de escucha.

Interpretación	Valoración global	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad
P1	4,57	4,08	4,61	4,80	4,91
P2	4,52	4,04	4,52	5,00	4,09
L1	4,96	5,08	4,87	4,50	5,35
L2	5,46	5,38	5,61	5,45	5,13

Tabla 91. Medias generales obtenidas por las interpretaciones

Si observamos las medias de la valoración global en función del orden de escucha, la interpretación L2 sigue siendo la mejor valorada, en concreto cuando ocupa el tercer lugar de la secuencia (6), seguido por esa misma interpretación en segunda posición (5,60) y por la interpretación P2 cuando cierra la escucha (5,50). En lo que respecta a las interpretaciones peor valoradas, encabeza esta clasificación la interpretación P2 en el tercer lugar de la secuencia (3,50), seguida de P1 al final de la sesión (3,83) y P1 en tercera posición (4,20). En el siguiente gráfico se representan las valoraciones globales de cada una de las interpretaciones según su lugar en la secuencia.

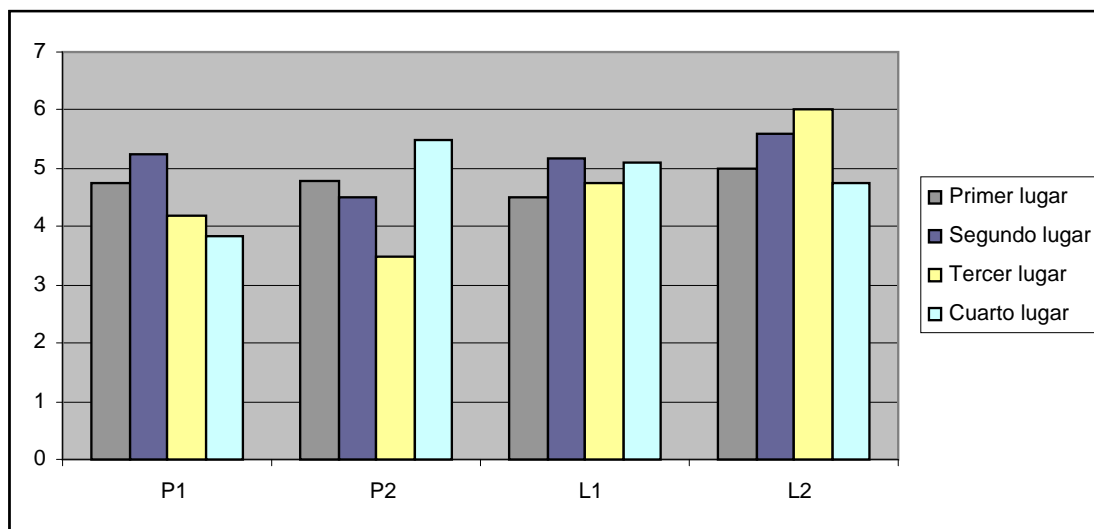


Gráfico 27. Medias de las valoraciones globales en función del orden de escucha

Basándonos en el objetivo de la presente investigación, en los siguientes apartados, nos centraremos en los resultados obtenidos por las interpretaciones del mismo intérprete en función del orden de escucha y en función del género de los sujetos, con la intención de analizar la posible incidencia de ambos factores en la valoración de los estudiantes.

5.1.2.1.1. Evaluación interpretaciones masculinas

5.1.2.1.1.1. Evaluación P1

En general, el criterio mejor valorado en la interpretación P1 ha sido inteligibilidad, con una media de 4,91, mientras que los aspectos formales han recibido la peor puntuación (4,08). Si atendemos a los resultados según el orden de escucha, esta interpretación obtiene las mejores puntuaciones en el segundo lugar, en el que inteligibilidad (5,57) y fidelidad (5,50) registran los mejores resultados. Por su parte, los aspectos formales en la cuarta (3,33) y la tercera (3,40) posición reciben la peor valoración. El audio en el último puesto del orden de escucha ha alcanzado los valores más bajos en las medias de cuatro de los cinco criterios (valoración global, forma, contenido y fidelidad).

Las diferencias entre la mejor y la peor puntuación en el mismo criterio de evaluación superan el punto en todos ellos, salvo en el bloque de contenido (0,79). Es en los aspectos formales de la interpretación donde encontramos la mayor

distancia: 1,67 puntos separan la media del segundo y el cuarto lugar de la secuencia. Tras ésta, se sitúan la fidelidad (1,50), la valoración global (1,42) y la inteligibilidad (1,32).

Entre los resultados de desviación típica, podemos observar que se han obtenido valores elevados para todos los bloques en todas las secuencias. Únicamente la valoración global cuando la interpretación inicia la sesión (0,96) y cuando la cierra (0,75) no superan el punto. En el primer lugar de la escucha, los aspectos relacionados con el contenido (1,71) y la forma (1,41) reciben puntuaciones más diversas que la valoración global. Si ocupa el segundo lugar, los aspectos relacionados con el contenido (1,54) registran el valor más alto de desviación típica, mientras que la valoración global (1,04) obtiene el valor más bajo. Cuando P1 se sitúa en tercera posición, la fidelidad (2) presenta mayor desviación típica que la inteligibilidad (1), cuya desviación típica es la más baja. Por último, cuando la interpretación cierra la sesión, la valoración global (0,75) presenta mayor homogeneidad en la evaluación que otros criterios como inteligibilidad (1,38) y forma (1,37).

Orden	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
P1(1)	4,75	0,96	4,00	1,41	4,75	1,71	5,00	.	4,25	1,26	4
P1(2)	5,25	1,04	5,00	1,12	4,89	1,54	5,50	1,29	5,57	1,13	9
P1(3)	4,20	1,10	3,40	1,52	4,40	1,34	4,00	2,00	5,00	1,00	5
P1(4)	3,83	0,75	3,33	1,37	4,20	1,10	4,00	.	4,50	1,38	6
P1	4,57	1,08	4,08	1,44	4,61	1,37	4,80	1,40	4,91	1,23	24

Tabla 92. Evaluación interpretación P1 en función del orden de escucha

Si observamos las medias generales en función del género de los sujetos⁵⁹, comprobamos que las mujeres otorgan puntuaciones más altas a la valoración global (4,65), los aspectos relacionados con el contenido (4,71) y la inteligibilidad (5,13), y los hombres, a los aspectos formales (4,17) y la fidelidad (5). Todos los valores de desviación típica superan el punto en ambos grupos.

⁵⁹ No se han desglosado los datos en función del orden de escucha debido al tamaño muestral de los grupos.

Género	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	4,33	1,21	4,17	1,60	4,33	1,75	5,00	1,41	4,33	1,21	6
Mujeres	4,65	1,21	4,06	1,56	4,71	1,35	4,75	1,26	5,13	1,25	18
General	4,57	1,08	4,08	1,44	4,61	1,37	4,80	1,40	4,91	1,23	24

Tabla 93. Evaluación interpretación P1 en función del género de los sujetos

En lo que respecta a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición del intérprete en la evaluación, cuatro sujetos confirmaron la existencia de este tipo de incidencia: un hombre del grupo que escuchó la interpretación al inicio de la sesión, una mujer que la escuchó en tercer lugar y un hombre y una mujer que lo hicieron al final de la sesión. Entre esas condiciones o características, los sujetos mencionaron la agradabilidad de la voz del intérprete (P1 en primera posición), la inseguridad y nerviosismo que transmitía (P1 en tercera posición), el sexo del intérprete –el sujeto prefería una mujer– y la monotonía (P1 en cuarta posición).

5.1.2.1.1.2. Evaluación P2

La interpretación P2 ha obtenido valoraciones similares a las de P1, salvo en el criterio inteligibilidad, donde esta última supera a la primera en 0,82 puntos. Los aspectos mejor valorados en la media general del audio han sido los bloques de fidelidad (5) y contenido (4,52), que iguala la puntuación de la valoración global. Por el contrario, los aspectos formales (4,04) y la inteligibilidad (4,09) han registrado las peores puntuaciones. Si nos detenemos en los resultados según el orden de escucha, la fidelidad (3) y los aspectos formales (3,17) de la interpretación en el tercer lugar de la secuencia obtienen los valores más bajos, mientras que la fidelidad (5,75) y la valoración global (5,50) en la cuarta posición presentan las puntuaciones más altas. El tercer lugar en la secuencia registra las medias más bajas de la evaluación.

Observamos que se producen diferencias importantes en las puntuaciones en función del orden de escucha. La mayor diferencia se alcanza en el bloque de

fidelidad (2,75) y en la valoración global (2). El único criterio que registra menor diferencia es inteligibilidad: 0,25.

En este caso, se han obtenido también resultados de desviación típica elevados. Si el audio inicia la sesión, la desviación típica es alta en todos los bloques: los aspectos formales (1,83) muestran el valor más elevado e inteligibilidad (1,51), el menor. Cuando la interpretación ocupa la segunda posición, se produce la mayor desviación típica en inteligibilidad (1,83) y la más baja en la valoración global (0,58). En el tercer lugar, los aspectos formales alcanzan el valor más elevado (1,33) y la valoración global (0,55) y la inteligibilidad (0,89), los más bajos. Por último, si P2 cierra la sesión, la mayor desviación típica se produce en inteligibilidad (1,92) y la menor, en los bloques de contenido (0,89) y fidelidad (0,96).

Orden	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
P2(1)	4,78	1,56	4,11	1,83	4,44	1,59	5,00	1,63	4,00	1,51	9
P2(2)	4,50	0,58	4,00	1,83	4,25	1,26	4,50	0,71	4,25	1,50	4
P2(3)	3,50	0,55	3,17	1,33	4,00	1,22	3,00	.	4,00	0,89	6
P2(4)	5,50	1,00	5,00	1,58	5,40	0,89	5,75	0,96	4,20	1,92	5
P2	4,52	1,27	4,04	1,68	4,52	1,34	5,00	1,34	4,09	1,38	24

Tabla 94. Evaluación interpretación P2 en función del orden de escucha

Si desglosamos las medias generales en función del género de los sujetos, comprobamos que las mujeres valoran mejor que los hombres la calidad global de la interpretación (4,59), los aspectos formales (4,06) y el contenido (4,59), mientras los hombres conceden puntuaciones más altas a la fidelidad (4,17). Todos los valores de desviación típica superan el punto.

Género	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	4,33	1,03	4,00	2,19	4,33	1,37	5,00	2,83	4,17	1,94	6
Mujeres	4,59	1,37	4,06	1,55	4,59	1,37	5,00	1,12	4,06	1,20	18
General	4,52	1,27	4,04	1,68	4,52	1,34	5,00	1,34	4,09	1,38	24

Tabla 95. Evaluación interpretación P2 en función del género de los sujetos

En lo que se refiere a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición del intérprete en la evaluación, seis sujetos confirmaron la existencia de este tipo de condicionamiento: dos mujeres del grupo en el que la interpretación iniciaba la sesión, una mujer y un hombre del grupo que la escuchó en segundo lugar, una mujer que la escuchó en tercer lugar y una mujer que lo hizo al final de la sesión. Entre las condiciones o características que incidieron en la valoración, estos sujetos aludieron al género y a la edad del intérprete, a la dicción defectuosa y a la velocidad de elocución (P2 en primera posición), a su voz y a su entonación (P2 en segunda posición), a sus preferencias personales acerca del género de un intérprete (P2 en tercera posición) y a la mejora con respecto a su intervención anterior (P2 en cuarta posición).

5.1.2.1.2. Evaluación interpretaciones femeninas

5.1.2.1.2.1. Evaluación L1

En general, la inteligibilidad ha sido el aspecto mejor valorado en la interpretación L1, con una media de 5,35, seguida de los aspectos formales (5,08); mientras que la fidelidad ha recibido la puntuación más baja (4,50). Si observamos los resultados en función del orden de escucha, las medias más elevadas se producen cuando el audio ocupa la segunda posición de la secuencia. La inteligibilidad y los aspectos formales en esta posición han obtenido los valores más altos (6 y 5,67). Por el contrario, cuando L1 inicia el orden de escucha, todos los criterios reciben la peor puntuación, registrando la fidelidad el valor más bajo, con una media de 3,33.

En lo que respecta a las diferencias entre la mejor y la peor puntuación, únicamente no se supera el punto en la valoración global (0,67). La mayor distancia se produce en fidelidad (1,67), seguida de inteligibilidad (1,40) y forma (1,27). Todas ellas se producen entre la primera y la segunda posición en la secuencia.

Entre los resultados de desviación típica, comprobamos que el valor más alto se produce en el bloque de aspectos formales cuando la interpretación ocupa el tercer lugar del orden de escucha: 2,06. El resultado más bajo se observa en la valoración global de L1 cuando se sitúa en el segundo puesto de la secuencia (0,75).

Orden	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
L1(1)	4,50	1,00	4,40	0,89	4,20	0,84	3,33	1,15	4,60	1,14	5
L1(2)	5,17	0,75	5,67	0,82	5,20	1,10	5,00	.	6,00	1,10	6
L1(3)	4,75	0,96	4,75	2,06	4,75	0,50	5,00	1,41	5,25	0,96	4
L1(4)	5,11	1,05	5,22	1,20	5,11	1,05	5,00	1,15	5,38	1,30	9
L1	4,96	0,93	5,08	1,25	4,87	0,97	4,50	1,27	5,35	1,19	24

Tabla 96. Evaluación interpretación L1 en función del orden de escucha

Si nos detenemos en las medias generales en función del género de los sujetos, comprobamos que las mujeres conceden puntuaciones más altas en todos los criterios de evaluación. En lo que respecta a la desviación típica, los datos son más altos en el grupo femenino para la valoración global (0,90) y la fidelidad (1,41), e inferiores en el resto de aspectos.

Género	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	4,17	0,41	4,50	1,38	4,33	1,03	4,00	0	4,17	1,17	6
Mujeres	5,24	0,90	5,28	1,18	5,06	0,90	4,63	1,41	5,76	0,90	18
General	4,96	0,93	5,08	1,25	4,87	0,97	4,50	1,27	5,35	1,19	24

Tabla 97. Evaluación interpretación L1 en función del género de los sujetos

En cuanto a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición del intérprete en la evaluación, nueve sujetos confirmaron la existencia de elementos que podrían haber afectado a su valoración: dos mujeres y un hombre del grupo en el que la interpretación iniciaba la sesión, una mujer y un hombre del grupo que la escucharon en segundo lugar, un hombre y una mujer que lo hicieron en tercer lugar y dos mujeres del grupo en el que L1 cerraba la secuencia. Entre los factores mencionados, se encuentran la agradabilidad de la voz de la intérprete (L1 en primera, segunda y en cuarta posición) y su acento nativo, su nerviosismo, su seguridad (L1 en primera posición), su seguridad, su edad y experiencia, y el hecho de ser mujer (L1 en segunda y tercera posición).

5.1.2.1.2.2. Evaluación L2

La interpretación L2 ha obtenido las valoraciones más altas del estudio. Los aspectos mejor valorados en la media general han sido los relacionados con el

contenido (5,61), mientras que la inteligibilidad ha registrado la puntuación más baja (5,13). Si observamos los resultados según el orden de escucha, comprobamos que todos los aspectos reciben la mejor valoración cuando la interpretación ocupa el tercer lugar de la secuencia y que las puntuaciones más bajas de valoración global, forma y contenido se han registrado cuando ha cerrado la sesión.

La mayor diferencia entre puntuaciones se produce en inteligibilidad (2,38), seguida de fidelidad (2) y de los aspectos relacionados con el contenido (1,58). La valoración global y los aspectos formales registran las menores diferencias (1,25 y 1,36). En la mayoría de ellos, el último lugar de la secuencia parece perjudicar la evaluación de la interpretación y el desplazamiento al tercer lugar, beneficiarla.

En lo que respecta a la desviación típica, el valor más alto se registra en los aspectos formales cuando la interpretación cierra el orden de escucha (2,06), seguido de inteligibilidad cuando L2 ocupa el segundo lugar (1,87). Entre los valores más bajos, se encuentran el contenido cuando la interpretación se sitúa en la cuarta posición (0,50), la inteligibilidad (0,74) y la forma (0,78) si se coloca en el tercer puesto.

Orden	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
L2(1)	5,00	1,10	5,00	1,79	5,00	1,58	4,00	.	4,33	1,63	6
L2(2)	5,60	1,14	5,00	1,58	5,60	1,34	5,50	1,29	4,00	1,87	5
L2(3)	6,00	0,87	6,11	0,78	6,33	1,12	6,00	0,82	6,38	0,74	9
L2(4)	4,75	0,96	4,75	2,06	4,75	0,50	5,00	1,41	5,25	0,96	4
L2	5,46	1,06	5,38	1,50	5,61	1,31	5,45	1,13	5,13	1,60	24

Tabla 98. Evaluación interpretación L2 en función del orden de escucha

Si atendemos a las medias generales en función del género de los sujetos, comprobamos que las puntuaciones de las mujeres han sido más altas que las de los hombres en todos los criterios propuestos. En lo que respecta a los valores de desviación típica, se observan valores más altos en el grupo de las mujeres en el contenido (1,36), la fidelidad (1,12) y la inteligibilidad (1,79). En cambio, los resultados de los hombres presentan desviaciones superiores a las femeninas en lo que respecta a la valoración global (1,10) y a la forma (1,97).

Género	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	5,00	1,10	4,67	1,97	4,83	0,75	4,50	0,71	4,83	0,98	6
Mujeres	5,61	1,04	5,61	1,29	5,88	1,36	5,67	1,12	5,24	1,79	18
General	5,46	1,06	5,38	1,50	5,61	1,31	5,45	1,13	5,13	1,60	24

Tabla 99. Evaluación interpretación L2 en función del género de los sujetos

Por último, en las respuestas a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición del intérprete en la evaluación, siete sujetos –dos hombres y cinco mujeres– confirmaron dicha influencia y sugirieron aspectos tales como la agradabilidad de la voz de la intérprete y su entonación (L2 en primera y cuarta posición), su seguridad (L2 en segunda posición), su edad y experiencia, así como el hecho de ser mujer (L1 en tercera y cuarta posición).

5.1.2.1.3. Comparación de las evaluaciones

Si analizamos las medias generales de las cuatro interpretaciones, comprobamos que las interpretaciones femeninas han recibido puntuaciones más altas que las masculinas salvo en fidelidad, en la que L1 ha obtenido la peor puntuación. Por otra parte, L2 obtiene mejores resultados que L1 en los cuatro primeros bloques de evaluación, y P1 logra medias más altas que P2, a excepción del cuarto bloque (vid. gráfico 28). Por tanto, el patrón de evaluación de las interpretaciones femeninas se invierte en inteligibilidad, donde L1 (5,35) se sitúa por delante de L2 (5,13), y el de las interpretaciones masculinas en fidelidad, criterio en el que P2 (5) recibe mejores puntuaciones que P1 (4,80). Las diferencias más pronunciadas entre los resultados de las interpretaciones femeninas y masculinas se producen en los aspectos formales, en los que P1 (4,08) y P2 (4,04) reciben puntuaciones similares y L2 (5,38) supera en tres décimas a L1 (5,08).

En lo que respecta a la desviación típica, en general, todas las interpretaciones obtienen resultados parecidos, en los que la valoración global presenta los valores más bajos. Por el contrario, en el caso de las interpretaciones masculinas, los aspectos formales, y en las interpretaciones femeninas, la fidelidad y la forma (L1) y la inteligibilidad (L2) registran los valores más altos.

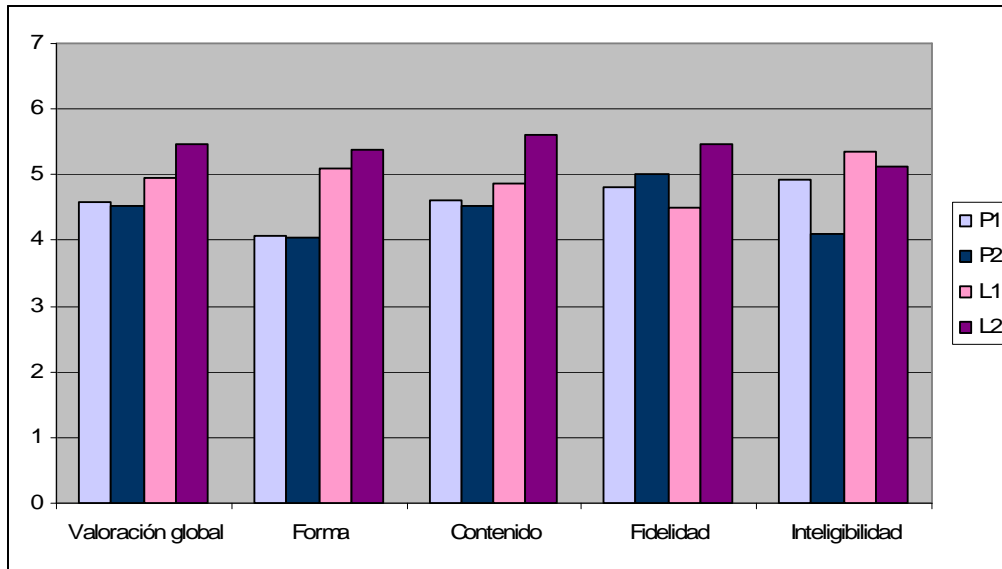


Gráfico 28. Medias generales de los criterios de evaluación

Por géneros, en la evaluación de P, se observa un patrón de evaluación en el que las mujeres puntúan más alto la valoración global, el contenido y la inteligibilidad, y los hombres, los aspectos formales y la fidelidad (vid. gráfico 29) de P1. En el caso de P2, ambos grupos valoran de manera similar la forma y la fidelidad, las mujeres puntúan mejor la valoración global y el contenido, y los hombres, la inteligibilidad. La mayor diferencia entre las valoraciones de hombres y mujeres se produce en la inteligibilidad de P1.

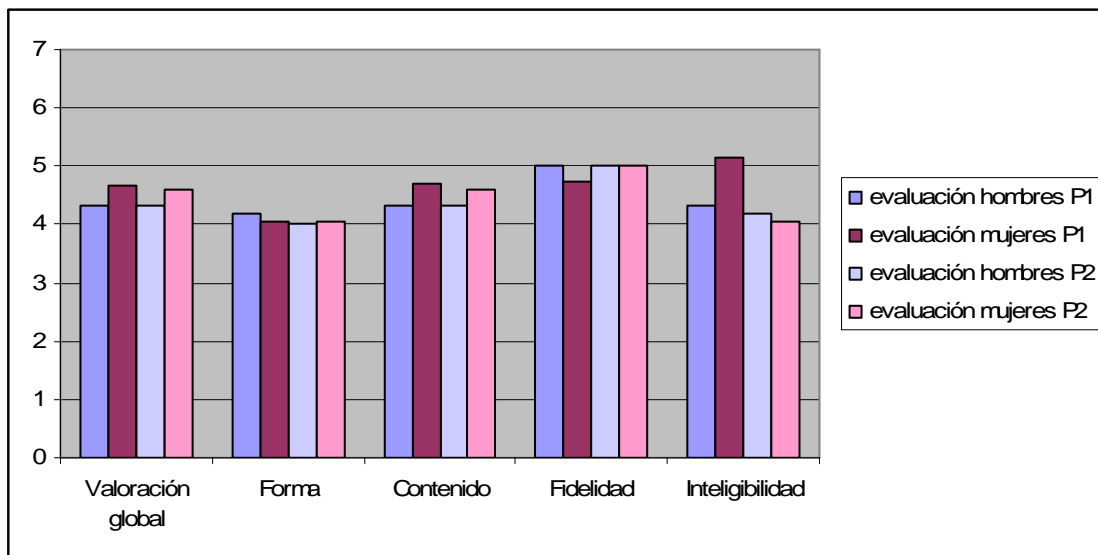


Gráfico 29. Medias de las interpretaciones masculinas en función del género de los sujetos

En lo que respecta a L, las mujeres valoran mejor que los hombres sus interpretaciones (vid. gráfico 30). L2 recibe mejor valoración que L1 en todos los aspectos, salvo en inteligibilidad. Las diferencias entre la evaluación masculina y la femenina son relativamente grandes, registrándose la más acusada cuando los sujetos evalúan la fidelidad de la interpretación L1 (1,59).

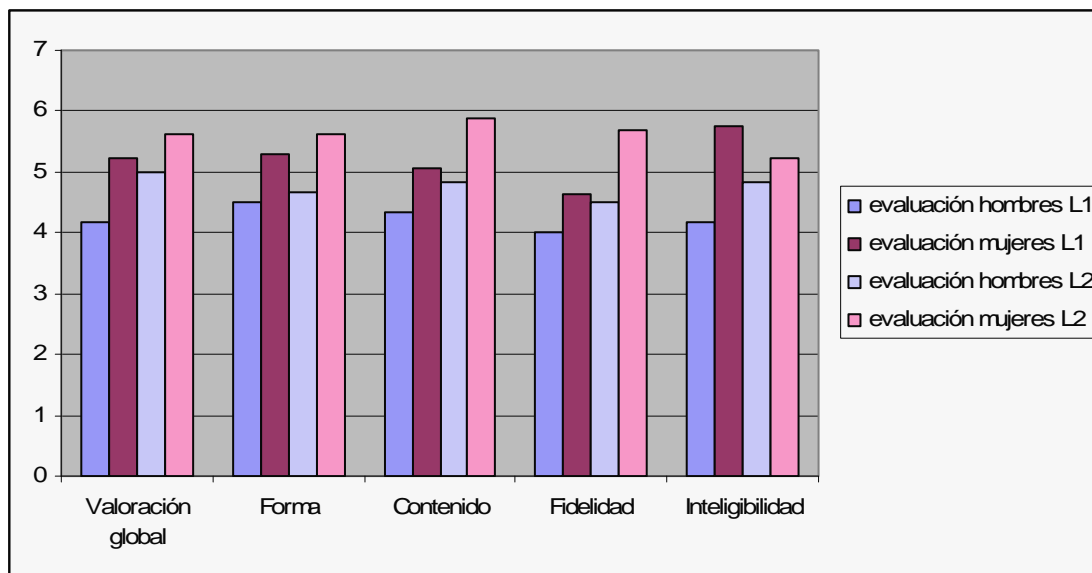


Gráfico 30. Medias de las interpretaciones femeninas en función del género de los sujetos

En lo que respecta a la secuencia de escucha, en la interpretación P1 se observa que el segundo lugar en la secuencia parece beneficiar la evaluación de todos los aspectos, mientras que el tercer y cuarto puesto parecen registrar valores más bajos (vid. gráfico 31). Además, en la primera y segunda posición de la secuencia las valoraciones de los criterios parecen estar más cercanas que en los dos últimos puestos.

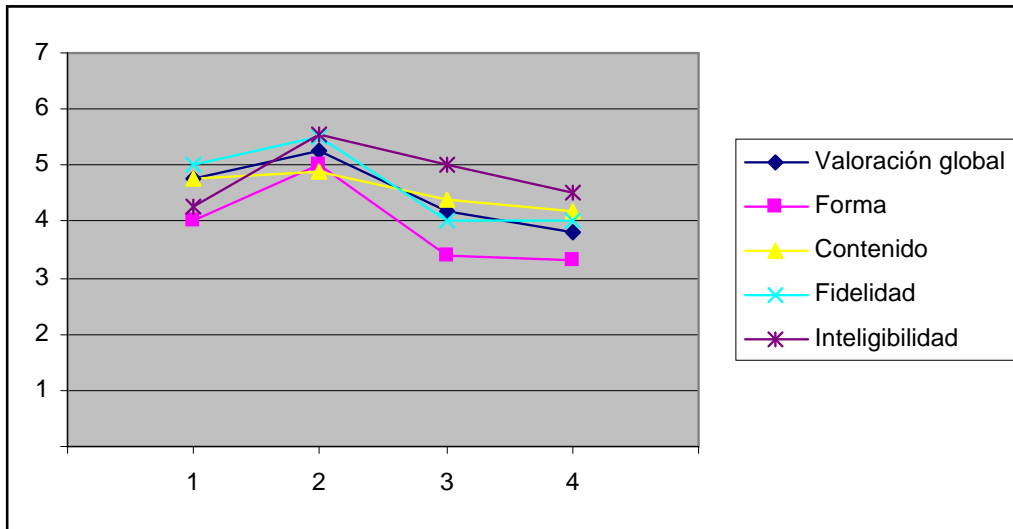


Gráfico 31. Medias de los criterios de evaluación de P1 en función del orden de escucha

En el caso de P2, el parámetro inteligibilidad se mantiene estable independientemente del orden de escucha, mientras que el resto registran sus peores resultados cuando la interpretación ocupa la tercera posición en la secuencia y se observa un repunte de las puntuaciones en el último lugar de la serie (vid. gráfico 32). Además, en la segunda posición, las valoraciones de los criterios están muy agrupadas y en la última, más dispersas.

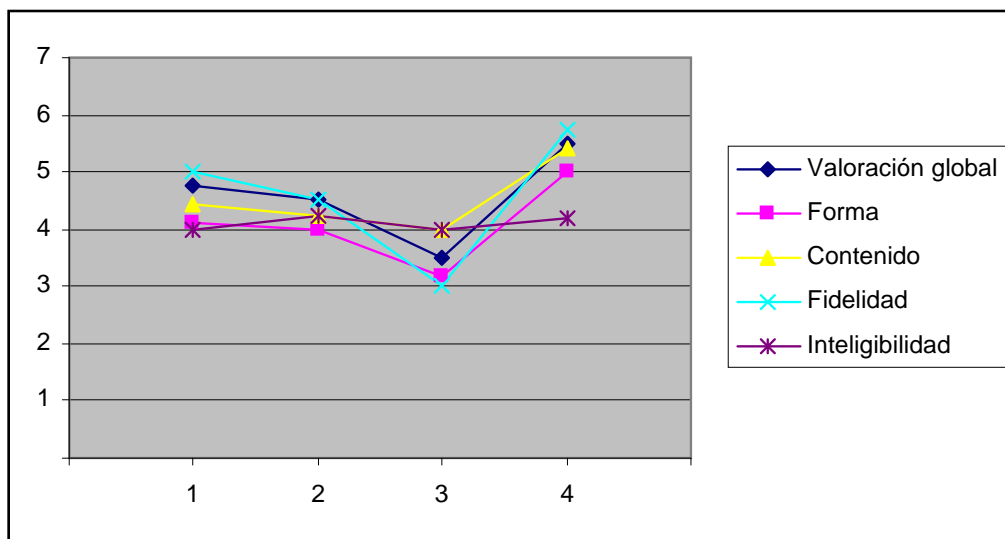


Gráfico 32. Medias de los criterios de evaluación de P2 en función del orden de escucha

Por su parte, los resultados de las interpretaciones femeninas sugieren que tanto L1 como L2 obtienen, en general, peores evaluaciones cuando inician la sesión, salvo en el caso de la inteligibilidad de L2. Por su parte, L1 registra las puntuaciones más

altas cuando se sitúa en segunda posición (vid. gráfico 33). Además, a pesar de que L2, en general, ha sido mejor valorada que L1, cuando ambas cierran la sesión los resultados de L1 superan a los de L2. Por último, las puntuaciones de los criterios parecen estar más agrupadas cuando L1 inicia y cierra la sesión, y más dispersas cuando ocupa el segundo lugar.

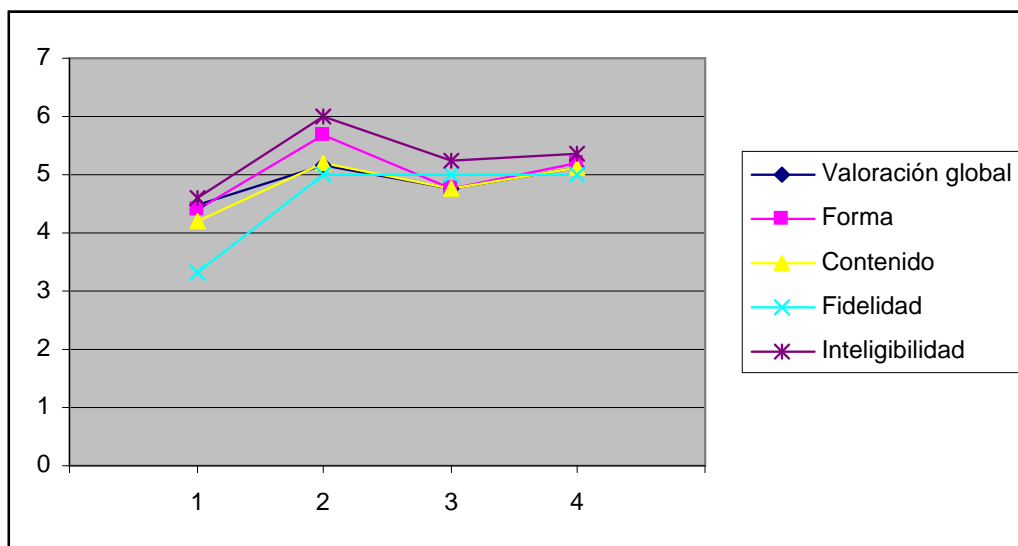


Gráfico 33. Medias de los criterios de evaluación de L1 en función del orden de escucha

Tal y como se aprecia en el gráfico 34, la interpretación L2 registra las puntuaciones más altas cuando se sitúa en la tercera posición. Además, en este caso, las puntuaciones de los criterios parecen estar más agrupadas en los dos últimos puestos de la secuencia, y más dispersas cuando ocupa el segundo lugar.

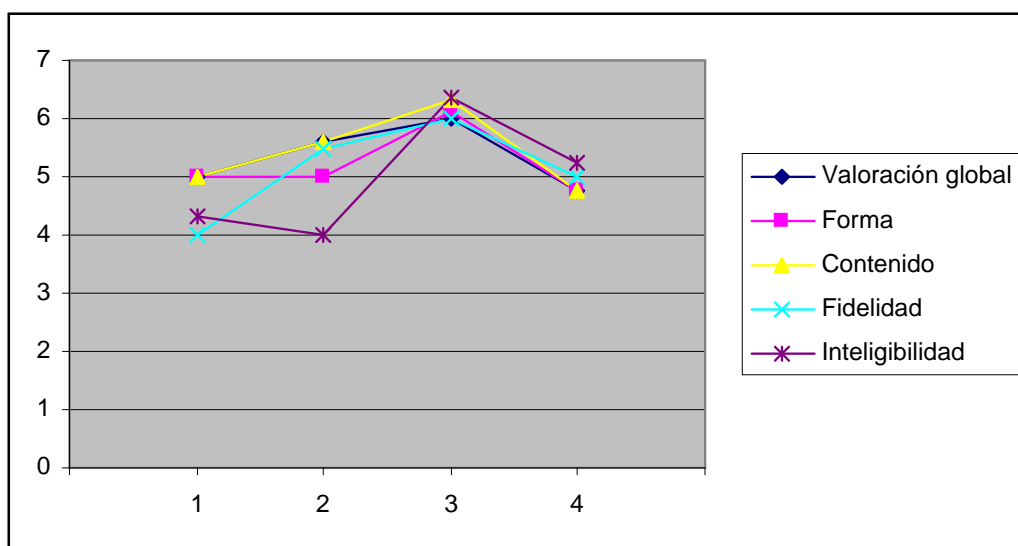


Gráfico 34. Medias de los criterios de evaluación de L2 en función del orden de escucha

5.1.2.2. Primeras impresiones

5.1.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes⁶⁰

5.1.2.2.1.1. Intérprete masculino

En general, el 83,33% de los estudiantes ha admitido haberse formado una impresión sobre el intérprete masculino. Del total de hombres de la muestra, el 91,67% ha realizado algún tipo de inferencia sobre este profesional, al igual que el 80,56% de las mujeres. En lo que respecta al valor de la impresión, un 22,92% la ha definido como positiva, un 20,83%, como neutra, y un 39,58%, como negativa. Asimismo, un 75% ha reconocido la influencia de dicha impresión sobre la evaluación que ha realizado de las interpretaciones de este profesional. En la siguiente tabla, presentamos estos resultados en función del género de los sujetos.

Género	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
Hombres	91,67%	8,33%	25%	16,67%	50%	100%	.
Mujeres	80,56%	5,56%	22,22%	22,22%	36,11%	66,67%	11,11%
TOTAL	83,33%	10,42%	22,92%	20,83%	39,58%	75%	11,11%

Tabla 100. Formación de impresiones sobre el intérprete P

Entre los motivos más mencionados para la formación de una impresión negativa sobre el intérprete, se encuentran la falta de fluidez, la dicción defectuosa, los titubeos, la entonación monótona y los ruidos de cabina. En lo que respecta a la impresión positiva, los elementos que se aluden con mayor frecuencia son la corrección sintáctica, el uso correcto de la terminología y la transmisión de una sensación de seguridad. Por último, las razones para la formación de una impresión neutra son variadas, desde la imposibilidad de acceder al discurso original hasta el tono de voz y el acento del intérprete.

⁶⁰ Para obtener información más concreta sobre los resultados de esta parte del cuestionario, vid. Anexo 7.2.

A continuación, desglosaremos esta información teniendo en cuenta la interpretación valorada (P1 o P2) y el orden de escucha.

5.1.2.2.1.1. Interpretación P1

En total, 20 personas (83,33% de los participantes) han admitido haberse formado una impresión sobre el intérprete masculino en la interpretación P1. De ellas, 15 eran mujeres (83,33% del total de mujeres del estudio) y 5 hombres (83,33% del total de hombres). En lo que respecta al valor de esas impresiones, 4 sujetos se formaron una impresión positiva sobre el intérprete (16,67% de la población), 6 sujetos, neutra (25%), y 10 sujetos, negativa (41,67%). Entre los que se formaron una impresión positiva, 3 eran mujeres y 1, hombre. En el caso de la impresión neutra, 5 eran mujeres y 1 hombres), y en lo que respecta a la impresión negativa, 7 eran mujeres y 3, hombres.

En lo que a la incidencia de esa impresión se refiere, 17 sujetos (70,83%) la confirmaron en la valoración que acababan de realizar y 4 sujetos (16,67%) la negaron. Entre quienes la reconocieron, 11 participantes eran mujeres y 6, hombres. De ellos, 3 se habían formado una impresión positiva, 4 neutra, 8 negativa y 2 no habían atribuido valor alguno a la impresión.

Orden	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
P1(1)	100%	.	50%	.	50%	75%	25%
P1(2)	66,67%	11,11%	22,22%	44,44%	.	66,67%	33,33%
P1(3)	100%	.	.	40%	60%	60%	.
P1(4)	83,33%	.	.	.	83,33%	83,33%	.
P1	83,33%	4,17%	16,67%	25%	41,67%	70,83%	16,67%

Tabla 101. Formación de impresiones en la interpretación P1

En la tabla 101 se muestra la información porcentual sobre la formación de impresiones, el valor de las mismas y su influencia en la evaluación realizada por los sujetos en función del orden de escucha de la interpretación.

Observamos que cuando los sujetos escuchan la interpretación en tercer y cuarto lugar, se incrementa el porcentaje de aquellos que reconocen haberse formado una impresión sobre el intérprete. Los resultados indican que un mayor porcentaje de la población se ha formado una impresión negativa sobre este profesional, mientras que en tercera y cuarta posición, ningún sujeto se ha formado una impresión positiva. Asimismo, la proporción de sujetos que parece ser consciente de la influencia de la impresión en la evaluación es elevada, alcanzando el 83,33% cuando la interpretación cierra la sesión.

En lo que se refiere a las razones para la formación de una impresión negativa, los sujetos señalaron, entre otros motivos, la dicción defectuosa, la dificultad para comprender el mensaje de la interpretación, la tos del intérprete, la falta de fluidez y de cohesión textual, la inseguridad, la entonación, las pausas largas y el ritmo inconstante. Entre las razones para la formación de una impresión positiva, los sujetos esgrimieron argumentos tales como la seguridad y la expresividad del intérprete, su experiencia, el uso correcto de la terminología, y la corrección sintáctica. En lo que respecta a la impresión neutra, la imposibilidad de acceder al discurso original o la ausencia de motivos para formarse una impresión positiva o negativa han sido las explicaciones de los sujetos.

5.1.2.2.1.1.2. Interpretación P2

En total, 20 personas (83,33% de los participantes) han admitido haberse formado una impresión sobre el intérprete masculino en la interpretación P2. De ellas, 14 eran mujeres (77,78% del total de mujeres que han participado en el estudio) y 6, hombres (100% del total de hombres). En lo que respecta al valor de esas impresiones, 7 eran positivas (29,17% de la población), 4 neutras (16,67%) y 9 negativas (37,50%). Entre los que se formaron una impresión positiva, 5 eran mujeres y 2, hombres. En el caso de la impresión neutra, 3 mujeres y 1 hombre, y en lo que respecta a la impresión negativa, 6 eran mujeres y 3, hombres.

Con respecto a la incidencia de esa impresión, 19 sujetos (79,17%) corroboraron su efecto en la valoración que acababan de realizar y 2 (8,33%) lo negaron. De ellos,

13 eran mujeres y 5, hombres. Entre quienes reconocieron la influencia de la impresión en la valoración, 6 sujetos se habían formado una impresión positiva, 2 neutra, 8 negativa, 1 no había atribuido valor alguno a la impresión y 1 no había reconocido la formación de la impresión.

Orden	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
P2(1)	88,89%	11,11%	33,33%	44,44%	11,11%	66,67%	22,22%
P2(2)	75%	25%	25%	.	50%	100%	.
P2(3)	83,33	.	.	.	83,33%	83,33%	.
P2(4)	80%	20%	60%	20%	.	80%	.
P2	83,33%	16,67%	29,17%	16,67%	37,50%	79,17%	8,33%

Tabla 102. Formación de impresiones en la interpretación P2

En la tabla 102 se muestra la información porcentual sobre la formación de impresiones, el valor de las mismas y su influencia en la evaluación realizada por los sujetos en función del orden de escucha de la interpretación.

Los porcentajes de formación de impresiones son similares en todos los puestos de la secuencia, por encima del 80% en tres de los cuatro casos. Las impresiones negativas superan a las positivas en los resultados generales, aunque cuando la interpretación cierra el orden de escucha nadie se ha formado una impresión negativa sobre el intérprete. Además, la proporción de sujetos que parece ser consciente de la influencia de la impresión en la evaluación es elevada: casi el 80% del total de la muestra.

En lo que se refiere a las razones para la formación de una impresión negativa, los sujetos apuntaron, entre otros motivos, a la falta de fluidez, la dicción defectuosa, a la dificultad para seguir y entender el discurso, los ruidos de cabina, la entonación monótona y los titubeos. Entre las razones para la formación de una impresión positiva, se mencionaron factores tales como el uso correcto de la terminología, la capacidad resolutoria del intérprete, la corrección sintáctica, la transmisión de seguridad y la mejora con respecto a la interpretación anterior. La impresión neutra

se justifica con los mismos factores que en la interpretación anterior: imposibilidad de acceder al discurso original, tono de voz y acento del intérprete.

5.1.2.2.1.2. Intérprete femenina

En general, un 81,25% de los participantes ha admitido haberse formado una impresión sobre la intérprete femenina. Del total de hombres de la muestra, el 66,67% ha realizado algún tipo de inferencia sobre esta profesional, al igual que el 86,11% de las mujeres. En lo que respecta al valor de la impresión, un 52,08% la ha definido como positiva, un 14,58%, como neutra, y un 14,58%, como negativa. Por otra parte, casi tres cuartos de la muestra –un 72,92%– ha reconocido la influencia de dicha impresión sobre la evaluación que ha realizado de las interpretaciones de esta profesional.

En la siguiente tabla presentamos estos resultados en función del género de los sujetos.

Género	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
Hombres	66,67%	8,33%	41,67%	.	25%	75%	.
Mujeres	86,11%	2,78%	55,56%	19,44%	11,11%	72,22%	13,89%
TOTAL	81,25%	8,33%	52,08%	14,58%	14,58%	72,92%	10,42%

Tabla 103. Formación de impresiones sobre la intérprete L

Entre los motivos más mencionados para la formación de una impresión negativa sobre esta intérprete, se incluyeron los cambios de velocidad, la transmisión de inseguridad y de nerviosismo. En lo que respecta a la impresión positiva, los sujetos destacaron el tono de voz, la entonación, la transmisión de seguridad y tranquilidad, el conocimiento del tema y la expresividad. Por último, los participantes señalan varios motivos diversos para la formación de una impresión neutra: los problemas en la traducción de la metáfora y la falta de interés por el tema.

A continuación, desglosaremos los resultados obtenidos en función de la interpretación valorada (L1 o L2) y el orden de escucha.

5.1.2.2.1.2.1. Interpretación L1

En total, 16 personas (66,67% de los participantes) han admitido haberse formado una impresión sobre la intérprete femenina en la interpretación L1. De ellas, 14 eran mujeres (77,78% del total de mujeres que han participado en el estudio) y 2, hombres (30% del total de hombres). En lo que respecta al valor de esas impresiones, 9 sujetos (37,50% de la población) se formaron una impresión positiva sobre la intérprete, 5 sujetos (20,83%), neutra, y 2 sujetos (8,33%), negativa. Entre los que se formaron una impresión positiva, 8 eran mujeres y 1, hombre. En el caso de la impresión neutra, eran 5 mujeres y en lo que respecta a la impresión negativa, 1 mujer y 1 hombre.

En lo que respecta a la influencia de la impresión en la valoración, 19 sujetos (79,17%) corroboraron dicha incidencia y 3 sujetos (12,50%) la negaron. Entre quienes reconocieron la influencia de la impresión en la valoración, 13 sujetos eran mujeres y 4, hombres. De ellos, 7 se habían formado una impresión positiva, 2 neutra, 2 negativa y 2 no habían atribuido valor alguno a la impresión.

Orden	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
L1(1)	60%	20%	.	60%	.	60%	20%
L1(2)	50%	16,67%	50%	.	.	83,33%	.
L1(3)	100%	.	75%	.	25%	75%	25%
L1(4)	66,67%	.	33,33%	22,22%	11,11%	66,67%	11,11%
L1	66,67%	8,33%	37,50%	20,83%	8,33%	70,83%	12,50%

Tabla 104. Formación de impresiones en la interpretación L1

En la tabla 104 se muestra la información porcentual sobre la formación de impresiones, el valor de las mismas y su influencia en la evaluación realizada por los sujetos en función del orden de escucha de la interpretación.

Observamos que el porcentaje de formación de impresiones varía en función del orden de escucha: entre el 50% y el 100%. Las impresiones positivas superan a las negativas en cualquier secuencia, salvo cuando L1 inicia la sesión y la impresión ha sido neutra. Un elevado porcentaje de sujetos ha admitido la incidencia de la impresión en la evaluación.

En lo que se refiere a las razones para la formación de una impresión negativa, los sujetos mencionaron los problemas de vocalización de la intérprete, la transmisión de inseguridad y la velocidad de elocución. Entre las razones para la formación de una impresión positiva, se apuntó a elementos tales como el tono de voz, la entonación, la fluidez, la transmisión de seguridad y la expresividad de la intérprete. Con respecto a la impresión neutra, los sujetos adujeron los altibajos de la interpretación y la falta de interés por el tema detectada en la intérprete.

5.1.2.2.1.2.2. Interpretación L2

En total, 23 personas (95,83% de los participantes) han admitido haberse formado una impresión sobre la intérprete femenina en la interpretación L2. De ellas, 17 eran mujeres (94,44% del total de mujeres del estudio) y 6 hombres (100% del total de hombres). En lo que respecta al valor de esas impresiones, 16 eran positivas (66,67% de la población), 2 neutras (8,33%) y 5 negativas (20,83%). Entre los que se formaron una impresión positiva, 12 eran mujeres y 4, hombres. En el caso de la impresión neutra, los 2 sujetos eran mujeres y en lo que respecta a la impresión negativa, 3 eran mujeres y 2, hombres.

En lo que a la influencia de la impresión en la valoración se refiere, 18 sujetos (75%) corroboraron dicha incidencia y 2 sujetos (8,33%) la negaron. Entre quienes la reconocieron, 13 sujetos eran mujeres y 5, hombres. De ellos, 13 se habían formado una impresión positiva, 1 neutra, 3 negativa y 1 no había atribuido valor alguno a la impresión.

Orden	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
L2(1)	100%	.	50%	16,67%	33,33%	83,33%	.
L2(2)	100%	.	80%	.	20%	60%	20%
L2(3)	88,89%	.	77,78%	11,11%	.	66,67%	11,11%
L2(4)	100%	.	50%	.	50%	100%	.
L2	95,83%	.	66,67%	8,33%	20,83%	75%	8,33%

Tabla 105. Formación de impresiones en la interpretación L2

En la tabla 105 se muestra la información porcentual sobre la formación de impresiones, el valor de las mismas y su influencia en la evaluación realizada por los sujetos en función del orden de escucha de la interpretación.

Observamos que el porcentaje de formación de impresiones es muy elevado: entre el 88,89% y el 100%. Las impresiones positivas superan a las negativas en cualquier secuencia, al igual que la proporción de sujetos que reconoce la influencia de la impresión en la valoración es mayor que el de aquellos que la niegan.

En lo que respecta a las razones para la formación de una impresión negativa, los sujetos señalan la velocidad excesiva, los cambios de velocidad, el nerviosismo y la dificultad para traducir la metáfora del discurso original. Entre las razones que barajan los sujetos para la formación de una impresión positiva, se encuentran el tono de voz, la entonación, la fluidez, la transmisión de seguridad, y la expresividad. Por último, sólo un sujeto justificó la impresión neutra sobre la intérprete en las dificultades para transmitir el sentido de la metáfora del original y en la velocidad de elocución alta.

5.1.2.2.1.3. Comparación entre los intérpretes

En general, una mayor proporción de hombres ha admitido la formación de impresiones acerca del intérprete masculino y un mayor porcentaje de mujeres ha reconocido haberse creado una impresión sobre la intérprete femenina (vid. gráfico 35), aunque la diferencia es más notable con respecto a P. En cualquier caso, los resultados indican que una gran parte de la muestra total del estudio admite haber realizado algún tipo de inferencia sobre los intérpretes.

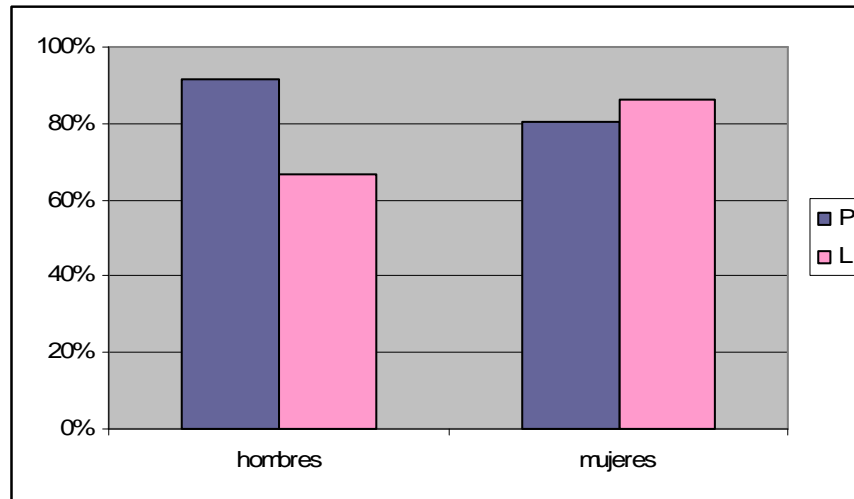


Gráfico 35. Porcentaje de impresiones formadas sobre los intérpretes en función del género

En lo que respecta al valor de esas impresiones, parece que L ha suscitado un mayor porcentaje de impresiones positivas tanto en hombres como en mujeres, superior en este último grupo. El intérprete masculino, por su parte, registra una tasa menor de impresiones positivas, ligeramente superior entre los hombres (vid. gráfico 36).

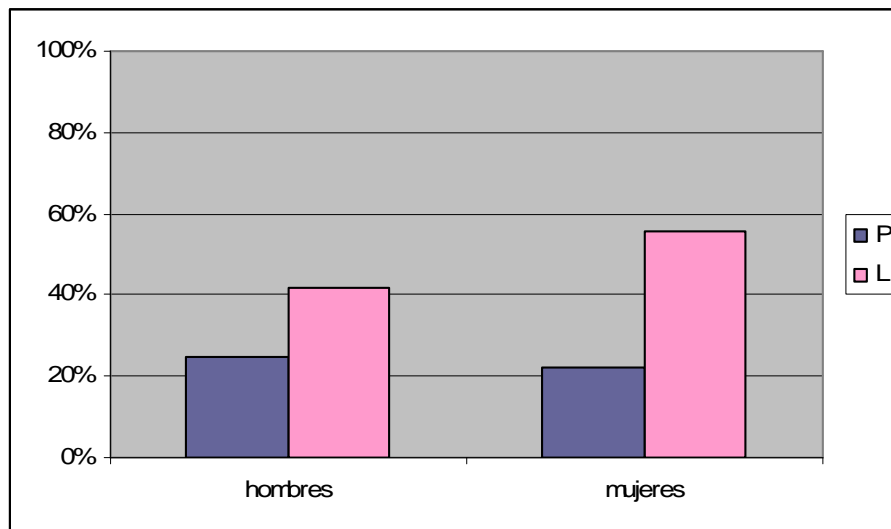


Gráfico 36. Porcentaje de impresiones positivas sobre los intérpretes en función del género

En el caso de las impresiones negativas, una mayor proporción de hombres parece haberse creado impresiones negativas sobre ambos intérpretes. En este caso, P registra una mayor tasa de impresiones negativas que L (vid. gráfico 37).

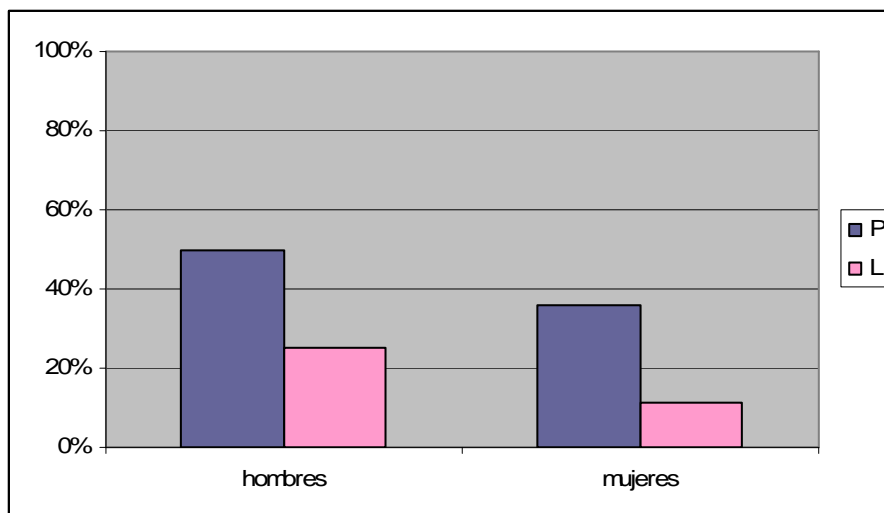


Gráfico 37. Porcentaje de impresiones negativas sobre los intérpretes en función del género

Por último, la mayoría de los sujetos han admitido la incidencia de esas impresiones en sus evaluaciones de las interpretaciones. Observamos que esa predisposición se intensifica en el grupo de hombres, que en el caso del intérprete masculino alcanza el 100% (vid. gráfico 38).

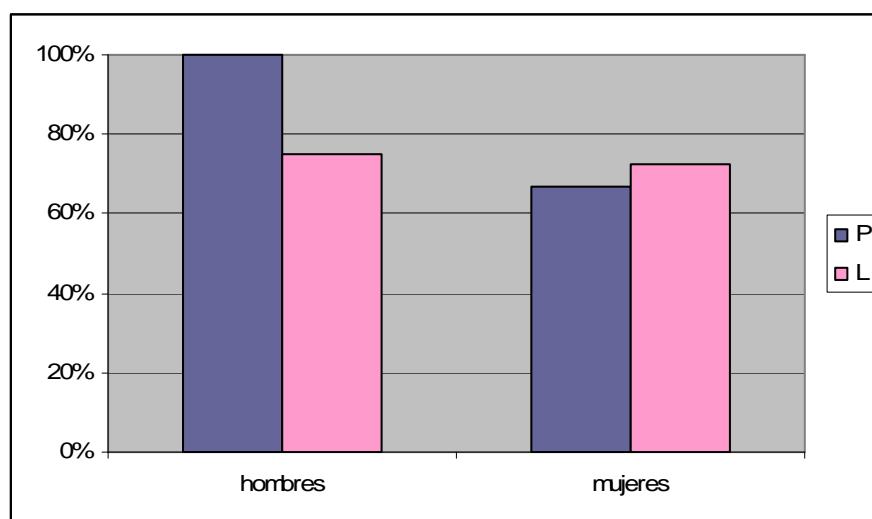


Gráfico 38. Incidencia de la impresión sobre la evaluación en función del género de los sujetos

5.1.2.2.2. Atribución de adjetivos

5.1.2.2.2.1. Intérprete masculino

Entre los adjetivos con los que los estudiantes calificaron al intérprete masculino en la interpretación P1, los más utilizados fueron inexpressivo (13 sujetos, un 54,17%

Capítulo 7

de los participantes), seguro (10 sujetos, 41,67%), inseguro (8 sujetos, 33,33%), tranquilo (8 sujetos, 33,33%) y competente (7 sujetos, 29,17%). Se observan algunas variaciones en estas percepciones en función del orden de escucha. Así, cuando la interpretación inicia la sesión, los alumnos consideran a este profesional competente, seguro e inexpresivo (2 sujetos, 50%). Si ocupa el segundo lugar, seguro (5 sujetos, 55,56%), competente y tranquilo (4 sujetos, 44,44%). En la tercera posición, inexpresivo (4 sujetos, 80%) e inseguro (3 sujetos, 60%). Por último, cuando cierra la sesión, inseguro e inexpresivo (4 sujetos, 66,67%) y desagradable (3 sujetos, 50%).

Orden	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
P1(1)	0	2	1	2	2	1	0	1	0	0
P1(2)	0	4	0	5	3	1	2	4	0	3
P1(3)	0	1	3	1	4	0	0	1	1	1
P1(4)	2	0	4	2	4	0	0	2	3	0
P1	2	7	8	10	13	2	2	8	4	4

Tabla 106. Atribución de adjetivos al intérprete masculino en P1

En lo que respecta a P2, los adjetivos más utilizados fueron inexpresivo e inseguro (12 sujetos, el 50% de los participantes), competente y ansioso (8 sujetos, 33,33%) y seguro (7 sujetos, 29,17%). De nuevo, las percepciones varían ligeramente en función del orden de escucha. Así, cuando la interpretación inicia la sesión, los estudiantes consideran al intérprete inexpresivo (5 sujetos, 55,56%), seguro e inseguro (4 sujetos, 44,44%). Si ocupa el segundo lugar, competente expresivo y ansioso (3 sujetos, 75%). En la tercera posición, inseguro (5 sujetos, 83,33%) e inexpresivo (4 sujetos, 66,67%). Por último, cuando cierra la sesión, inexpresivo (3 sujetos, 60%), competente, inseguro, tranquilo y agradable (2 sujetos, 40%).

Orden	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
P2(1)	0	3	4	4	5	2	3	0	0	2
P2(2)	1	3	1	2	0	3	3	0	1	0
P2(3)	1	0	5	0	4	0	2	1	1	0
P2(4)	0	2	2	1	3	1	0	2	0	2
P2	2	8	12	7	12	6	8	3	2	4

Tabla 107. Atribución de adjetivos al intérprete masculino en P2

En general, se ha catalogado al intérprete masculino como inexpresivo (52,08%), inseguro (41,67%), seguro (35,42%) y competente (31,25%).

5.1.2.2.2.2. Intérprete femenina

Entre los adjetivos con los que los sujetos calificaron a la intérprete femenina en la interpretación L1, los más utilizados fueron agradable (14 sujetos, un 58,33% de los participantes), competente y expresiva (11 sujetos, 45,83%), y segura (9 sujetos, 37,50%). Estas percepciones varían ligeramente en función del orden de escucha. Así, cuando la interpretación inicia la sesión, los alumnos consideran a esta profesional agradable e insegura (4 sujetos, 80%). Si ocupa el segundo lugar, agradable y tranquila (6 sujetos, 100%), competente y segura (3 sujetos, 50%). En la tercera posición, expresiva (3 sujetos, 75%) y agradable (2 sujetos, 50%). Por último, cuando cierra la sesión, competente, expresiva y tranquila (5 sujetos, 55,56%).

Orden	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
L1(1)	0	2	4	1	0	1	2	1	0	4
L1(2)	0	3	0	3	1	2	0	6	0	6
L1(3)	1	1	1	1	0	3	1	1	0	2
L1(4)	0	5	2	4	2	5	2	5	0	2
L1	1	11	7	9	3	11	5	13	0	14

Tabla 108. Atribución de adjetivos a la intérprete femenina en L1

Capítulo 7

En lo que respecta a L2, los adjetivos más utilizados fueron competente (18 sujetos, un 75% de los participantes), segura y expresiva (15 sujetos, 62,50%) y agradable (11 sujetos, 45,83%). Se producen leves variaciones en función del orden de escucha. Así, cuando la interpretación inicia la sesión, los participantes consideran a la intérprete competente y ansiosa (4 sujetos, 66,67%), segura y tranquila (3 sujetos, 50%). Si ocupa el segundo lugar, expresiva (4 sujetos, 80%), competente y segura (3 sujetos, 60%). En la tercera posición, competente y segura (9 sujetos, 100%) y expresiva (7 sujetos, 77,78%). Por último, cuando cierra la sesión, competente, insegura, expresiva, tranquila y agradable (2 sujetos, 50%).

Orden	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
L2(1)	0	4	2	3	0	2	4	0	1	3
L2(2)	0	3	0	3	0	4	2	2	0	2
L2(3)	0	9	0	9	0	7	2	4	0	4
L2(4)	0	2	2	0	0	2	2	0	0	2
L2	0	18	4	15	0	15	10	6	1	11

Tabla 109. Atribución de adjetivos a la intérprete femenina en L2

En general, los sujetos han percibido a la intérprete femenina como competente (60,42%), expresiva (54,17%), agradable (52,08%), segura (50%) y tranquila (39,58%).

5.1.2.2.2.3. Comparación entre intérpretes

Los sujetos han atribuido, en mayor medida, adjetivos positivos a la intérprete L que al intérprete P. Así, mientras ella ha obtenido mayores porcentajes en el polo positivo de todas las características propuestas en el estudio, no ha ocurrido lo mismo en el caso de él: un 41,67% del alumnado lo ha percibido como inseguro frente al 35,12% que lo ha catalogado como seguro y un 52,08% lo ha calificado como inexpresivo frente al 16,67% que lo ha descrito como expresivo’.

Características		P	L
Competencia	-	8,33%	2,08%
	+	31,25%	60,42%
Seguridad	-	41,67%	22,92%
	+	35,12%	50%
Expresividad	-	52,08%	6,25%
	+	16,67%	54,17%
Nerviosismo	-	20,83%	31,25%
	+	22,92%	39,58%
Agradabilidad	-	12,50%	2,08%
	+	16,67%	52,08%

Tabla 110. Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio

Se repiten los resultados de evaluación y formación de impresiones, en los que la intérprete femenina se valoraba de manera más positiva que el intérprete masculino. En el gráfico 39, comprobamos que los sujetos atribuyeron adjetivos más positivos a la intérprete L que al intérprete P. Además, entre los atributos de los polos positivos de las dos características, la intérprete femenina siempre ha recibido un mayor porcentaje que el intérprete masculino.

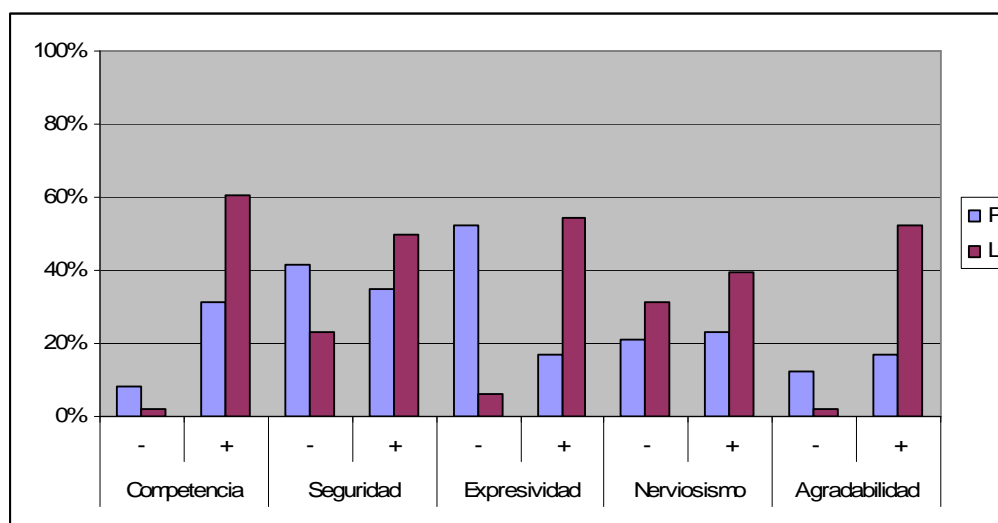


Gráfico 39. Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio

Por géneros, la proporción⁶¹ de hombres y mujeres que han descrito al intérprete P como incompetente, expresivo y agradable es el mismo. El porcentaje de mujeres que lo ha percibido como seguro, tranquilo y desagradable es mayor que el de los

⁶¹ Nos referimos al porcentaje del total de hombres y al porcentaje del total de mujeres. Si tratamos los datos en valores absolutos, el número de mujeres supera al de hombres, debido a que el tamaño muestral del grupo masculino es más pequeño (6 sujetos vs. 18 sujetos).

hombres. Por el contrario, el grupo masculino le ha asignado, en mayor medida, los adjetivos de competente, inseguro, inexpresivo y ansioso (vid. gráfico 40).

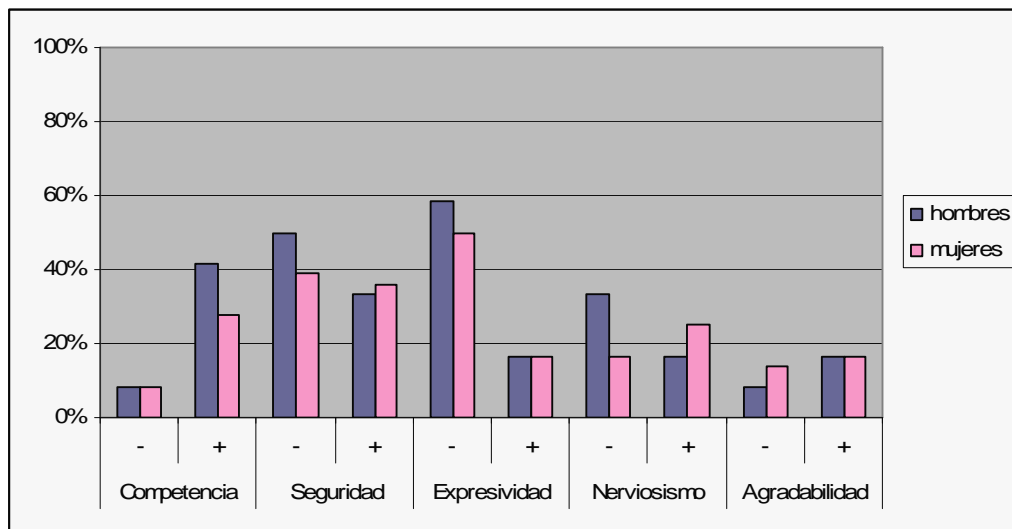


Gráfico 40. Atribución de adjetivos al intérprete P en función del género de los sujetos

En lo que respecta a la intérprete L, una mayor proporción de mujeres le ha atribuido adjetivos positivos, mientras que una mayor proporción de hombres ha seleccionado el polo negativo de las características propuestas. Además, ninguna mujer ha descrito a esta profesional como incompetente y ningún hombre la ha calificado como desagradable. Por último, la diferencia más acusada entre la percepción de hombres y mujeres se produce en el polo positivo de seguridad (vid. gráfico 41).

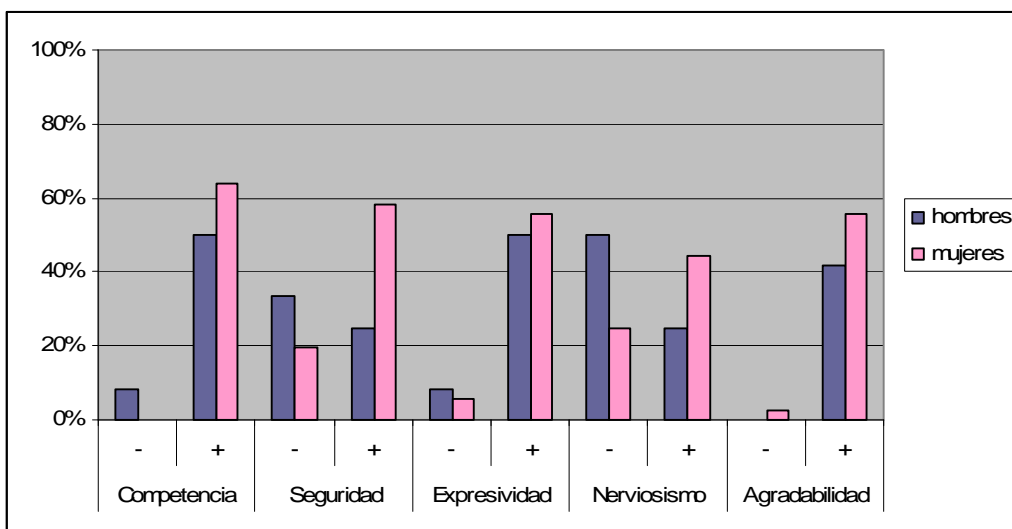


Gráfico 41. Atribución de adjetivos a la intérprete L en función del género de los sujetos

5.1.2.2.3. Identificación

En general, un 54,17% ha reconocido al intérprete masculino en su segunda intervención. Si analizamos los resultados en función del orden de escucha, observamos que la tasa de identificación aumenta cuando los sujetos escuchan la interpretación P2 después de P1. Por último, del total de sujetos que identificaron al intérprete masculino (11), 10 admitieron haberse formado una impresión sobre él.

Identificación	Sí	No	Formación impresiones
P1(2)	55,56%	44,44%	33,33%
P1(4)	33,33%	33,33%	33,33%
P1	46,67%	40%	33,33%
P2(2)	75%	25%	100%
P2(4)	60%	40%	100%
P2	66,67%	33,33%	100%
TOTAL P	54,17%	37,50%	45,83%

Tabla 111. Identificación intérprete masculino

Por su parte, la intérprete femenina registra un índice de identificación del 58,33%. Si desglosamos los resultados en función de la posición que ocupan en la secuencia, comprobamos que la identificación aumenta cuando los sujetos escuchan la interpretación L2 después de L1, aunque el porcentaje más elevado lo obtiene la interpretación L1 cuando cierra la escucha. Por último, del total de sujetos que identificaron a la intérprete femenina (14), 12 admitieron haberse formado una impresión sobre ella.

Identificación	Sí	No	Formación impresiones
L1(2)	16,67%	50%	16,67%
L1(4)	77,78%	33,22%	33,33%
L1	53,33%	33,33%	26,67%
L2(2)	60%	20%	60%
L2(4)	75%	25%	75%
L2	66,67%	22,22%	66,67%
TOTAL L	58,33%	29,17%	41,67%

Tabla 112. Identificación intérprete femenina

Por géneros, un mayor porcentaje de hombres que de mujeres reconoció a ambos intérpretes en su segunda intervención, aunque estos resultados se invertirían si tomásemos los valores absolutos (vid. gráfico 42). En total, 5 hombres (un 83,33% del total de hombres de la muestra) y 5 mujeres (27,78% del total de mujeres) identificaron al intérprete masculino, mientras que en el caso de la intérprete femenina fueron 4 hombres (66,67%) y 10 mujeres (55,56%). De ellos, 12 sujetos identificaron a los dos intérpretes, mientras que 13 sujetos reconocieron a uno de los dos profesionales al escucharlos por segunda vez.

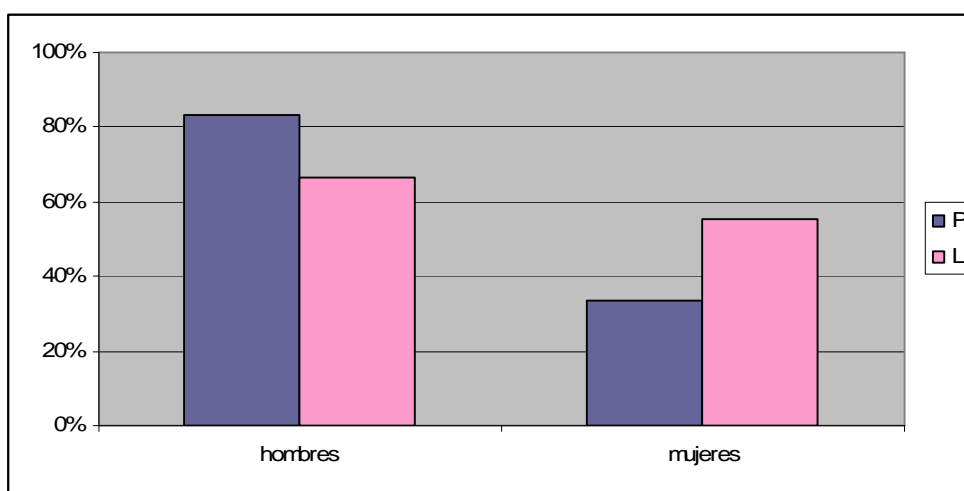


Gráfico 42. Identificación de los intérpretes en función del género de los sujetos

5.1.3. Correlaciones entre variables

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de la presente investigación consiste en el análisis de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de los usuarios, hemos calculado las posibles correlaciones lineales que podrían presentarse entre las distintas variables propuestas en el estudio, ya que el coeficiente de correlación nos ofrece información acerca del vínculo existente entre ellas. Así, no sólo analizaremos la relación entre las valoraciones y las impresiones formadas, sino también aquella que presentan los distintos aspectos valorados entre sí. A continuación, presentaremos los resultados más relevantes para cada una de las interpretaciones del estudio⁶².

⁶² Se incluye una información más exhaustiva de este análisis en el Anexo 9.

5.1.3.1. Interpretaciones masculinas

5.1.3.1.1. Interpretación P1

Si contemplamos las medias generales de P1, observamos que se produce una relación moderada entre la valoración global y los aspectos relacionados con el contenido (0.74), que se convierte en significativa (0.87) cuando la interpretación cierra el orden de escucha y en fuerte (0.95) cuando ocupa el tercer lugar de la secuencia. De igual manera, se pone de manifiesto una relación moderada entre la valoración global y el valor de la impresión (0.69), que se acerca a fuerte (0.91) cuando P1 abre la sesión. Por otra parte, en esa misma posición, comprobamos que la valoración global muestra una correlación moderada con los aspectos formales (0.74) y los aspectos de contenido (0.76) y significativa con inteligibilidad (0.90), y cuando la interpretación se sitúa en segunda posición, se establece una correlación relativamente fuerte entre la valoración global y la inteligibilidad (0.91).

		Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Valoración global	P1(1)	0.74	0.76	.	0.90	0.91
	P1(2)	0.12	0.60	0.32	0.91	0.13
	P1(3)	0.54	0.95	.	0	0.67
	P1(4)	0.65	0.87	.	0.68	0.76
	General	0.59	0.74	0.20	0.64	0.69

Tabla 113. Coeficientes de correlación de la valoración global P1

En los resultados generales de la evaluación de los aspectos formales de P1, se pone de manifiesto una relación moderada con la fidelidad (0.67). Esa relación se convierte en significativa (0.87) cuando la interpretación ocupa el tercer lugar del orden de escucha. Asimismo, si P1 inicia la sesión, se observa una relación moderada de la valoración de los aspectos formales con el contenido (0.69) y la inteligibilidad (0.75). Cuando ocupa la tercera posición de la secuencia, se produce una relación moderada con el contenido (0.69) y el valor de la impresión (0.66) y significativa con la fidelidad (0.87). Por último, si la interpretación cierra la escucha, se revela una relación moderada con los aspectos de contenido (0.69) y una relación fuerte con la inteligibilidad (0.96).

		Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Forma	P1(1)	0.69	.	0.75	0.41
	P1(2)	0.36	0.78	0.11	0.48
	P1(3)	0.76	0.87	0.17	0.66
	P1(4)	0.69	.	0.96	0.60
	General	0.57	0.67	0.55	0.63

Tabla 114. Coeficientes de correlación de los aspectos formales P1

La evaluación general de los aspectos de contenido no presenta relaciones significativas con el resto de aspectos valorados, sin embargo, si analizamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que se producen ciertas relaciones importantes. Cuando P1 inicia la sesión, se pone de manifiesto una relación fuerte con inteligibilidad (0.97). Si se sitúa en el segundo lugar de la secuencia, se observa una relación fuerte con la fidelidad (0.94) y moderada con la inteligibilidad (0.77). En la tercera posición, se revela una relación significativa con la fidelidad (0.87) y moderada con el valor de la impresión (0.75). Por último, si la interpretación cierra la escucha, se manifiesta una relación moderada con inteligibilidad (0.64) y relativamente fuerte con el valor de la impresión (0.92).

		Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Contenido	P1(1)	.	0.97	0.51
	P1(2)	0.94	0.77	0.33
	P1(3)	0.87	0	0.75
	P1(4)	.	0.69	0.92
	General	0.47	0.64	0.59

Tabla 115. Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido P1

En lo que a la fidelidad se refiere, aparte de las relaciones que se han comentado con anterioridad, se observa una correlación moderada con inteligibilidad (0.76) cuando P1 se coloca en el segundo lugar del orden de escucha.

		Inteligibilidad	Valor impresión
Fidelidad	P1(1)	.	.
	P1(2)	0.76	0
	P1(3)	- 0.50	0
	P1(4)	.	.
	General	0.25	0.32

Tabla 116. Coeficientes de correlación de la fidelidad P1

Por último, se observa una relación moderada entre la inteligibilidad y el valor de la impresión (0.69) cuando la interpretación abre la sesión, y una correlación inversa perfecta entre el valor de la impresión y su influencia si P1 cierra el orden de escucha.

		Inteligibilidad	Influencia impresión
Valor impresión	P1(1)	0.69	0.58
	P1(2)	0.21	- 0.09
	P1(3)	0.46	- 0.17
	P1(4)	0.53	-1
	General	0.47	- 0.10

Tabla 117. Coeficientes de correlación del valor de la impresión P1

En lo que respecta a la atribución de adjetivos, no se han encontrado correlaciones importantes entre las medias generales, a excepción de las relaciones que se manifiestan entre la fidelidad y el polo positivo de agradabilidad (0.76) y entre el valor de la impresión y el polo positivo de competencia (0.79). Si desglosamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que existe una correlación notable entre determinadas características y algunas variables, que expondremos a continuación.

Cuando P1 inicia la sesión, se observa una correlación perfecta entre el valor de la impresión y los polos positivos de competencia y seguridad. Por otra parte, se percibe una relación relativamente fuerte entre la valoración global y los polos positivos de competencia y seguridad (0.91), y una relación significativa entre la valoración global y el polo positivo de expresividad (0.87). En lo que respecta a la

valoración de los aspectos formales, se pone de manifiesto una relación inversa significativa de ésta con el polo negativo de expresividad (-0.82) y una relación directa fuerte con el polo positivo de esa misma característica (0.94). Del mismo modo, se presenta una relación inversa moderada entre el contenido y el polo negativo de seguridad (-0.69), así como una relación significativa del contenido con el polo positivo de expresividad (0.88). Por último, los datos obtenidos revelan una relación inversa moderada entre inteligibilidad y el polo negativo de seguridad (-0.66), una relación directa moderada de la inteligibilidad con los polos positivos de competencia y seguridad (0.69) y una relación fuerte con el polo positivo de expresividad (0.93).

En el segundo lugar de la secuencia, hallamos una correlación directa moderada entre la valoración global y el polo positivo de expresividad (0.68), entre la evaluación de los aspectos formales y el polo positivo de expresividad (0.67) y entre el valor de la impresión y el polo positivo de competencia (0.73). De igual manera, existe una correlación directa significativa entre fidelidad y el polo positivo de agradabilidad (0.89) y una correlación inversa significativa entre fidelidad y la identificación del intérprete (-0.89).

En lo que respecta a la tercera posición, se observan un mayor número de correlaciones que en el caso anterior. Entre ellas, cabe destacar la relación fuerte que se produce entre la evaluación de los aspectos formales y los polos positivos de competencia, seguridad, nerviosismo y agradabilidad (0.96). Asimismo, existe una correlación inversa moderada de la valoración global con el polo negativo de seguridad (-0.67), de los aspectos formales con el polo negativo de seguridad (-0.66) y del contenido con ese mismo polo (-0.75). Del mismo modo, se pone de manifiesto una correlación moderada entre el contenido y los polos positivos de competencia, seguridad, nerviosismo y agradabilidad (0.67). Los resultados indican también que se establece una correlación significativa entre la fidelidad y los polos positivos de competencia, seguridad, nerviosismo y agradabilidad (0.87). Por último, se advierte una relación inversa perfecta entre el valor de la impresión y el polo negativo de seguridad.

Cuando P1 cierra la secuencia, se observa una correlación moderada de la valoración global con el polo positivo de seguridad y con el polo positivo de nerviosismo (0.69), una correlación inversa moderada de la valoración global con el polo negativo de seguridad (-0.69) y con el polo negativo de expresividad (-0.69). Se produce también una correlación inversa moderada entre el contenido y los polos negativos de seguridad, expresividad y agradabilidad, así como una relación directa moderada entre el contenido y los polos positivos de seguridad y nerviosismo. Al mismo tiempo, se observa una correlación inversa fuerte de los aspectos formales con el polo negativo de expresividad (-0.95), así como una correlación inversa significativa entre la inteligibilidad y el polo negativo de expresividad (-0.84).

Interpretación	Correlaciones
P1(1)	<i>Valoración global:</i> competencia, seguridad, expresividad <i>Forma:</i> expresividad <i>Contenido:</i> seguridad, expresividad <i>Inteligibilidad:</i> competencia, seguridad, expresividad <i>Valor impresión:</i> competencia, seguridad
P1(2)	<i>Valoración global:</i> expresividad <i>Forma:</i> competencia, expresividad <i>Fidelidad:</i> agradabilidad
P1(3)	<i>Valoración global:</i> seguridad <i>Forma:</i> competencia, seguridad, nerviosismo, agradabilidad <i>Contenido:</i> competencia, seguridad, nerviosismo, agradabilidad <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad, nerviosismo, agradabilidad <i>Valor impresión:</i> seguridad
P1(4)	<i>Valoración global:</i> seguridad, nerviosismo, expresividad <i>Forma:</i> expresividad <i>Contenido:</i> seguridad, expresividad, nerviosismo, agradabilidad <i>Inteligibilidad:</i> expresividad
P1	<i>Fidelidad:</i> agradabilidad <i>Valor impresión:</i> competencia, seguridad

Tabla 118. Correlaciones de la impresión sobre P1

5.1.3.1.2. Interpretación P2

Si nos detenemos en las medias generales de los criterios de evaluación y en el valor de la impresión, observamos que se producen determinadas correlaciones con la valoración global: una relación moderada con los aspectos formales (0.78), con los aspectos de contenido (0.79) y con el valor de la impresión (0.76), así como una

relación significativa con la fidelidad (0.86). Si tenemos en cuenta el orden de escucha, comprobamos que cuando la interpretación inicia la sesión, la correlación con la fidelidad (0.82) y la inteligibilidad (0.88) se convierte en significativa. En la segunda posición, la relación con los aspectos formales (0.95) y la inteligibilidad (0.96) incrementa a fuerte, y la que se produce con la fidelidad y el valor de la impresión es perfecta. Por último, si P2 cierra el orden de escucha, la relación con los aspectos formales es significativa (0.88) y con los aspectos de contenido, perfecta.

		Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Valoración global	P2(1)	0.75	0.80	0.82	0.88	0.54
	P2(2)	0.95	0.69	1	0.96	1
	P2(3)	0.69	0.75	.	0	0.45
	P2(4)	0.88	1	.	0.38	.
	General	0.78	0.79	0.86	0.53	0.76

Tabla 119. Coeficientes de correlación de la valoración global P2

En lo que a la evaluación general de los aspectos formales de P2 se refiere, hemos constatado una relación moderada con los aspectos de contenido (0.75) y la inteligibilidad (0.67), y una relación relativamente fuerte con la fidelidad (0.92). En lo que respecta al orden de escucha, cuando la interpretación ocupa la segunda posición, se observa una relación fuerte con la inteligibilidad (0.97) y con el valor de la impresión (0.97). En la tercera y cuarta posición, se produce una relación significativa con los aspectos de contenido (0.83 y 0.88).

		Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Forma	P2(1)	0.67	0.97	0.77	0.39
	P2(2)	0.73	1	0.97	0.97
	P2(3)	0.83	.	0.17	- 0.06
	P2(4)	0.88	0.67	0.74	0.78
	General	0.75	0.92	0.67	0.63

Tabla 120. Coeficientes de correlación de los aspectos formales P2

Si nos detenemos en las correlaciones de la evaluación general de los aspectos de contenido, comprobamos que, en general, existe una relación moderada con

inteligibilidad (0.68) y significativa con fidelidad (0.87). Sin embargo, al analizar los datos en función del orden de escucha, observamos que presenta una relación fuerte con la fidelidad cuando la interpretación se escucha en primer lugar (0.97) y una relación significativa con inteligibilidad si se sitúa en primera y segunda posición (0.89 y 0.84). Asimismo, se revela una relación significativa con el valor de la impresión cuando P2 cierra la sesión (0.88).

		Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Contenido	P2(1)	0.97	0.89	0.11
	P2(2)	.	0.84	0.13
	P2(3)	.	0.73	.
	P2(4)	0.52	0.38	0.88
	General	0.87	0.68	0.15

Tabla 121. Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido P2

Con respecto a la fidelidad, se observa una relación moderada con respecto a los resultados generales de inteligibilidad y el valor de la impresión. Además, cuando la interpretación se sitúa en la segunda y la tercera posición del orden de escucha, se produce una relación perfecta con inteligibilidad.

		Inteligibilidad	Valor impresión
Fidelidad	P2(1)	1	0.43
	P2(2)	1	.
	P2(3)	.	.
	P2(4)	0.42	0.52
	General	0.71	0.68

Tabla 122. Coeficientes de correlación de la fidelidad P2

Por último, apenas se aprecia una correlación parcial entre la evaluación general de inteligibilidad y el valor de la impresión (0.46). No obstante, los datos muestran una relación perfecta entre ambas cuando la interpretación ocupa el segundo lugar (1). Asimismo, en lo que respecta al valor de la impresión y la influencia que reconocieron los sujetos en su evaluación, se observa una correlación inversa perfecta cuando P2 se sitúa en la segunda posición de la secuencia.

		Inteligibilidad	Influencia impresión
Valor impresión	P2(1)	0.54	- 0.19
	P2(2)	1	.
	P2(3)	0.55	- 1
	P2(4)	0.16	.
	General	0.46	- 0.22

Tabla 123. Coeficientes de correlación del valor de la impresión P2

Entre los resultados generales de la atribución de adjetivos al intérprete P en la interpretación P2, observamos que existe una correlación inversa moderada entre la valoración de fidelidad y el polo negativo de seguridad (-0.71) y una correlación directa moderada entre la valoración de fidelidad y el polo positivo de agradabilidad (0.80). Si analizamos esos datos teniendo en cuenta el orden de escucha, constatamos la existencia de varias correlaciones entre determinadas características y algunas variables del estudio, que expondremos a continuación.

Cuando la interpretación inicia la sesión, se produce una correlación significativa entre la valoración global y el polo positivo de expresividad (0.81), así como una correlación moderada entre la evaluación de contenido y ese mismo polo (0.73). De igual manera, en lo que respecta a la valoración de la fidelidad, hallamos una correlación moderada con el polo positivo de competencia (0.71), una correlación inversa moderada con los polos negativos de seguridad y nerviosismo (-0.71), una correlación significativa con los polos positivos de seguridad, expresividad y agradabilidad (0.82) y una correlación inversa significativa con el polo negativo de expresividad (-0,82). Por otra parte, los resultados indican la existencia de una correlación inversa moderada de la inteligibilidad con el polo negativo de seguridad (-0.71) y directa moderada con el polo positivo de competencia (0.73), así como una correlación significativa con el polo positivo de expresividad (0.82). Por último, existe una correlación significativa entre el valor de la impresión y el polo positivo de competencia (0.88) y una correlación inversa moderada de la primera con los polos negativos de seguridad (-0.76) y nerviosismo (-0.68).

En el segundo lugar de la secuencia, los resultados muestran una correlación perfecta entre la valoración global y el polo positivo de seguridad, una correlación fuerte entre la evaluación de los aspectos formales y ese mismo polo (0.95) y una correlación inversa moderada entre ese criterio de evaluación y los polos negativos de seguridad y agradabilidad (-0.73). Del mismo modo, se observa una correlación moderada directa entre el contenido y los polos positivos de competencia (0.66), seguridad (0.69) y expresividad (0.66), e inversa entre el contenido y el polo negativo de competencia (-0.66). Por otra parte, se produce una correlación inversa perfecta de la fidelidad con los polos negativos de seguridad y agradabilidad, así como con la identificación del intérprete, y una correlación directa perfecta de fidelidad con el polo positivo de seguridad, que muestra, además, una correlación fuerte con inteligibilidad (0.96) y una correlación perfecta con el valor de la impresión.

Si analizamos los datos de la tercera posición, comprobamos que existe una correlación inversa moderada entre la valoración global y el polo negativo de expresividad (-0.71), de la evaluación de los aspectos formales con el polo positivo de nerviosismo y los polos negativos de competencia y agradabilidad (-0.80). Además, se observa una relación inversa fuerte del contenido con el polo positivo de nerviosismo y los polos negativos de competencia y agradabilidad (-0.91).

Cuando P2 cierra la sesión, hallamos una correlación inversa perfecta entre la valoración global y el polo negativo de seguridad, una correlación inversa significativa de los aspectos formales con ese mismo polo (-0.87) y una correlación directa significativa de ese criterio de evaluación con el polo positivo de competencia (0.87). Asimismo, se produce una correlación inversa fuerte entre contenido y el polo negativo de seguridad (-0.92) y una correlación directa fuerte de fidelidad con los polos positivos de nerviosismo y agradabilidad (0.91). Por último, existe una correlación significativa entre inteligibilidad y el polo positivo de competencia (0.85) y una correlación inversa perfecta entre el valor de la impresión y el polo negativo de seguridad.

Interpretación	Correlaciones
P2(1)	<i>Valoración global:</i> expresividad <i>Contenido:</i> expresividad <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad, expresividad, nerviosismo, agradabilidad <i>Inteligibilidad:</i> competencia, seguridad <i>Valor impresión:</i> competencia, seguridad, nerviosismo
P2(2)	<i>Valoración global:</i> seguridad <i>Forma:</i> seguridad, agradabilidad <i>Contenido:</i> competencia, seguridad, expresividad <i>Fidelidad:</i> seguridad, agradabilidad <i>Inteligibilidad:</i> seguridad <i>Valor impresión:</i> seguridad
P2(3)	<i>Valoración global:</i> expresividad <i>Forma:</i> competencia, nerviosismo, agradabilidad <i>Contenido:</i> competencia, nerviosismo, agradabilidad
P2(4)	<i>Valoración global:</i> seguridad <i>Forma:</i> competencia, seguridad <i>Contenido:</i> seguridad <i>Fidelidad:</i> nerviosismo, agradabilidad <i>Inteligibilidad:</i> competencia <i>Valor impresión:</i> seguridad
P2	<i>Fidelidad:</i> seguridad, agradabilidad

Tabla 124. Correlaciones de la impresión sobre P2

5.1.3.2. Interpretaciones femeninas

5.1.3.2.1. Interpretación L1

En lo que respecta a las medias generales de los aspectos propuestos para la evaluación, hemos hallado una relación moderada de la valoración global con los aspectos de contenido (0.71) y con la inteligibilidad (0.67). Si la interpretación inicia la escucha, se produce una correlación inversa perfecta entre la valoración global y la fidelidad. En la segunda posición, se manifiesta una relación fuerte de la valoración global con la inteligibilidad (0.97). Al situar la interpretación en el tercer lugar, se obtiene una relación significativa de la valoración global con los aspectos de contenido (0.82), con la inteligibilidad (0.82) y con el valor de la impresión (0.87), y una correlación perfecta con la fidelidad. Cuando la interpretación cierra la sesión, se observa una relación significativa de la valoración global con los aspectos

formales (0.87), una relación moderada con el contenido (0.66), y una relación relativamente fuerte con la fidelidad (0.91) y el valor de la impresión (0.93).

		Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Valoración global	L1(1)	0.52	0.52	-1	0.13	.
	L1(2)	0.11	0.65	.	0.97	.
	L1(3)	0.51	0.82	1	0.82	0.87
	L1(4)	0.87	0.66	0.91	0.65	0.93
	General	0.62	0.71	0.13	0.67	0.64

Tabla 125. Coeficientes de correlación de la valoración global L1

Si observamos los datos de la evaluación de los aspectos formales de L1, comprobamos que existe una relación significativa con el valor de la impresión (0.78). Esta relación se convierte en fuerte cuando la interpretación cierra el orden de escucha (0.96). En esa misma posición, se produce una correlación moderada con la fidelidad (0.69).

		Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Forma	L1(1)	- 0.13	- 0.50	0.20	.
	L1(2)	- 0.17	.	0	.
	L1(3)	0.28	- 1	0.28	0.83
	L1(4)	0.57	0.69	0.50	0.96
	General	0.36	0.28	0.40	0.78

Tabla 126. Coeficientes de correlación de los aspectos formales L1

En lo que respecta a los aspectos de contenido, comprobamos que existe una correlación moderada con inteligibilidad (0.72). Si desglosamos los resultados en función del orden de escucha, observamos que la correlación con inteligibilidad es perfecta cuando la interpretación ocupa la tercera posición de la secuencia. Asimismo, se produce una correlación significativa inversa con fidelidad (-0.87) cuando L1 abre la sesión y una correlación perfecta con ese mismo criterio cuando ocupa la tercera y la cuarta posición.

		Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Contenido	L1(1)	- 0.87	0.63	.
	L1(2)	.	0.67	.
	L1(3)	1	1	0.52
	L1(4)	1	0.65	0.47
	General	0.49	0.72	0.33

Tabla 127. Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido L1

Existen, además, otras correlaciones de la fidelidad con inteligibilidad: una relación inversa significativa si L1 inicia la escucha, una correlación directa significativa si la cierra y una correlación perfecta cuando ocupa el tercer lugar del orden de escucha. De igual manera, se observa una relación significativa entre fidelidad y el valor de la impresión si la interpretación se sitúa en el último lugar.

		Inteligibilidad	Valor impresión
Fidelidad	L1(1)	- 0.87	.
	L1(2)	.	.
	L1(3)	1	.
	L1(4)	0.89	0.87
	General	0.52	0.43

Tabla 128. Coeficientes de correlación de la fidelidad L1

Por último, se produce una correlación parcial entre inteligibilidad y el valor de la impresión (0.54). Sin embargo, los datos muestran que apenas existe relación entre este último y la influencia que los sujetos admitieron de la impresión en su evaluación (0.32).

		Inteligibilidad	Influencia impresión
Valor impresión	L1(1)	.	.
	L1(2)	.	.
	L1(3)	0.52	- 0.33
	L1(4)	0.63	0.13
	General	0.54	- 0.04

Tabla 129. Coeficientes de correlación del valor de la impresión L1

En lo que respecta a las correlaciones entre la evaluación general de los criterios propuestos en el cuestionario y la atribución de los adjetivos, se observa una relación moderada entre la valoración global y los polos positivos de competencia (0.68) y seguridad (0.77), una correlación inversa moderada entre valoración global y el polo negativo de seguridad (-0.65) y entre el valor de la impresión y ese mismo polo (-0.77). Los resultados de esta parte del estudio indican que el orden de escucha afecta a la correlación entre determinadas características y algunas variables del estudio, que expondremos a continuación.

Los datos obtenidos para L1 en el inicio de la secuencia muestran una correlación inversa perfecta entre valoración global y el polo negativo de seguridad y una correlación directa perfecta entre valoración global y los polos positivos de seguridad y nerviosismo. Asimismo, se produce una correlación inversa moderada entre contenido y el polo negativo de nerviosismo (-0.76) e inversa significativa con el polo positivo de expresividad (-0.87). Por otra parte, se ha hallado una correlación inversa perfecta de fidelidad con los polos positivos de seguridad y nerviosismo y directa con el polo negativo de seguridad. Además, se observa una correlación inversa moderada entre inteligibilidad y los polos positivos de expresividad (-0.78) y agradabilidad (-0.69).

Cuando L1 ocupa el segundo puesto del orden de escucha, apenas se aprecian correlaciones importantes: una relación moderada entre valoración global y los polos positivos de competencia y seguridad (0.73) y una correlación moderada entre inteligibilidad y esos mismos polos (0.67).

Los datos de la tercera posición muestran una correlación inversa significativa entre valoración global y los polos negativos de competencia, seguridad y nerviosismo (-0.87). En lo que respecta a la evaluación de los aspectos formales, se observa una correlación inversa significativa con los polos negativos de competencia, seguridad y nerviosismo (-0.83), una correlación directa moderada con el polo positivo de nerviosismo (0.68) y una correlación relativamente fuerte con el polo positivo de agradabilidad (0.91). Existe también una correlación significativa entre la valoración del contenido y los polos positivos de competencia y seguridad (0.87),

así como una relación directa perfecta de fidelidad con los polos positivos de competencia y seguridad e inversa perfecta con el polo positivo de nerviosismo. Además, se produce una correlación significativa entre inteligibilidad y los polos positivos de competencia y seguridad (0.87), y una correlación inversa perfecta del valor de la impresión con los polos negativos de competencia, seguridad y nerviosismo.

Si la interpretación se sitúa al final de la sesión, hallamos una correlación moderada entre la valoración global y los polos positivos de competencia (0.78) y agradabilidad (0.75), y significativa con el polo positivo de seguridad (0.80). De igual forma, se observa una correlación moderada de los aspectos formales con el polo positivo de competencia (0.77) e inversa significativa con el polo negativo de expresividad (-0.81). Asimismo, se produce una correlación moderada entre el contenido y los polos positivos de nerviosismo (0.78) y agradabilidad (0.75). Con respecto a la fidelidad, los datos muestran una correlación inversa perfecta con el polo negativo de seguridad y una correlación directa perfecta con los polos positivos de seguridad y nerviosismo. Existe también una correlación inversa significativa entre inteligibilidad y el polo negativo de seguridad (-0.89). Por último, hemos detectado una correlación relativamente significativa entre el valor de la impresión y los polos positivos de competencia y seguridad (0.79) y una correlación inversa significativa con los polos negativos de seguridad y expresividad (-0.80).

Interpretación	Correlaciones
L1(1)	<i>Valoración global:</i> seguridad, nerviosismo <i>Contenido:</i> nerviosismo, expresividad <i>Fidelidad:</i> seguridad, nerviosismo <i>Inteligibilidad:</i> expresividad, agradabilidad
L1(2)	<i>Valoración global:</i> competencia, seguridad <i>Inteligibilidad:</i> competencia, seguridad
L1(3)	<i>Valoración global:</i> competencia, seguridad, nerviosismo <i>Forma:</i> competencia, seguridad, nerviosismo, agradabilidad <i>Contenido:</i> competencia, seguridad <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad, nerviosismo <i>Inteligibilidad:</i> competencia, seguridad, nerviosismo

L1(4)	<i>Valoración global:</i> competencia, seguridad, agradabilidad <i>Forma:</i> competencia, expresividad <i>Contenido:</i> nerviosismo, agradabilidad <i>Fidelidad:</i> seguridad, nerviosismo <i>Inteligibilidad:</i> seguridad <i>Valor impresión:</i> competencia, seguridad
L1	<i>Valoración global:</i> competencia, seguridad <i>Valor impresión:</i> seguridad, expresividad

Tabla 130. Correlaciones de la impresión sobre L1

5.1.3.2.2. Interpretación L2

En el análisis de los resultados generales de evaluación de L2, hemos detectado una relación moderada de la valoración global con los aspectos formales (0.76), una relación significativa con el valor de la impresión (0.84) y el contenido (0.83), y una relación relativamente fuerte con la fidelidad (0.93). Cuando la interpretación inicia la sesión, se producen relaciones significativas con los aspectos formales (0.82), con el contenido (0.87) y con la inteligibilidad (0.89), y una relación relativamente fuerte con el valor de la impresión (0.93). En la segunda posición, se establece una relación fuerte con los aspectos formales (0,97), una relación significativa con el contenido (0.85), una relación perfecta con la fidelidad y una relación moderada con el valor de la impresión (0.78). Si L2 ocupa el tercer lugar, existe una relación moderada con el contenido (0.80) y una relación significativa con la fidelidad (0.87). De igual manera, si cierra la secuencia, la relación con los aspectos formales (0.80) y con la inteligibilidad (0.82) es significativa y se aprecia una correlación perfecta de la valoración global con fidelidad y una relación relativamente fuerte con el valor de la impresión (0.91).

		Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Valoración global	L2(1)	0.82	0.87	.	0.89	0.93
	L2(2)	0.97	0.85	1	- 0.47	0.78
	L2(3)	0.37	0.80	0.87	0.65	0.26
	L2(4)	0.80	0.52	1	0.82	0.91
	General	0.76	0.83	0.93	0.45	0.84

Tabla 131. Coeficientes de correlación de la valoración global L2

Capítulo 7

Con respecto a la evaluación de los aspectos formales, comprobamos que, en general, existe una relación significativa con el valor de la impresión (0.85). Si desglosamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que si la interpretación inicia la sesión, se produce una relación significativa con la inteligibilidad (0.82) y una relación relativamente fuerte con el valor de la impresión (0.91). En la segunda posición, se observa una relación fuerte con el contenido (0.94) y la fidelidad (0.99), y una relación moderada con el valor de la impresión (0.71). Cuando la interpretación cierra la sesión, se revela una relación inversa perfecta con fidelidad, una relación significativa con inteligibilidad (0.89) y una relación fuerte con el valor de la impresión (0.98).

		Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Forma	L2(1)	0.57	.	0.82	0.91
	L2(2)	0.94	0.99	- 0.42	0.71
	L2(3)	- 0.18	0	0.18	0.56
	L2(4)	0.57	-1	0.89	0.98
	General	0.52	0.53	0.45	0.85

Tabla 132. Coeficientes de correlación de los aspectos formales L2

Los resultados generales de los aspectos de contenido muestran una correlación significativa con la fidelidad (0.86). En el caso de la fidelidad, la correlación se fortalece cuando L2 se escucha en la segunda posición (0.95). Asimismo, si la interpretación abre la sesión, se produce una relación fuerte con inteligibilidad (0.97) y significativa con el valor de la impresión (0.88). Cuando cierra la sesión, se observa una correlación significativa con inteligibilidad (0.87).

		Fidelidad	Inteligibilidad	Valor impresión
Contenido	L2(1)	.	0.97	0.88
	L2(2)	0.95	- 0.20	0.67
	L2(3)	0.87	0.52	- 0.24
	L2(4)	.	0.87	0.58
	General	0.86	0.50	0.64

Tabla 133. Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido L2

Además, se produce una correlación significativa (0.87) de la fidelidad con la inteligibilidad cuando la interpretación ocupa el tercer lugar de la secuencia y una correlación moderada (0.78) entre la fidelidad y el valor de la impresión si se sitúa en la segunda posición.

		Inteligibilidad	Valor impresión
Fidelidad	L2(1)	.	.
	L2(2)	0.48	0.78
	L2(3)	0.87	.
	L2(4)	.	.
	General	0.03	0.60

Tabla 134. Coeficientes de correlación de la fidelidad L2

Por último, no se aprecian correlaciones entre los resultados generales del valor de la impresión con la inteligibilidad y la influencia de la inferencia. Sin embargo, si analizamos los datos en función del orden de escucha, se produce una correlación fuerte si L2 inicia (0.96) o cierra (0.91) la sesión. Asimismo, existe una correlación perfecta entre el valor de la impresión y su influencia cuando la interpretación ocupa la tercera posición en la secuencia.

		Inteligibilidad	Influencia impresión
Valor impresión	L2(1)	0.96	.
	L2(2)	0	.
	L2(3)	0.17	1
	L2(4)	0.91	.
	General	0.52	0.04

Tabla 135. Coeficientes de correlación del valor de la impresión L2

Entre los resultados generales de la atribución de adjetivos al intérprete L en la interpretación L2, se observan, fundamentalmente, correlaciones moderadas: entre la valoración global y el polo positivo de seguridad (0.76), entre los aspectos formales y los polos positivos de seguridad (0.67), expresividad (0.67) y agradabilidad (0.68), entre el contenido y el polo positivo de seguridad (0.71), entre la fidelidad y los polos positivos de seguridad (0.73) y nerviosismo (0.74) y entre el

valor de la impresión y los polos positivos de seguridad y expresividad (0.68). Tan sólo se produce una correlación significativa: entre la fidelidad y la identificación de la intérprete (0.86). No obstante, si analizamos esos datos teniendo en cuenta el orden de escucha, constatamos que el valor de las correlaciones determinadas características y algunas variables del estudio varía.

Cuando la interpretación inicia la sesión, existe una correlación moderada entre la valoración global y los polos positivos de competencia y expresividad (0.71), una correlación inversa moderada con el polo negativo de competencia (-0.71) y una correlación directa perfecta con el polo positivo de seguridad. En lo que a la valoración de los aspectos formales se refiere, se produce una correlación significativa con los polos positivos de competencia (0.87), seguridad (0.82), expresividad (0.87) y agradabilidad (0.82). De igual manera, se observa una correlación moderada entre la evaluación del contenido y el polo positivo de competencia (0.71), significativa con el polo positivo de seguridad (0.87), inversa moderada con el polo negativo de agradabilidad (-0.71) e inversa significativa con el polo negativo de seguridad (-0.87). Por último, se pone de manifiesto una correlación significativa entre inteligibilidad y los polos positivos de competencia (0.87) y seguridad (0.89) y una relación fuerte entre el valor de la impresión y el polo positivo de seguridad (0.93).

Si L2 se sitúa en el segundo lugar del orden de escucha, los resultados muestran una correlación moderada entre la valoración global y los polos positivos de expresividad (0.78), nerviosismo (0.72) y agradabilidad (0.72), una correlación significativa con el polo positivo de seguridad (0.88) y una correlación inversa significativa con el polo negativo de nerviosismo (-0.88). Asimismo, se observa una correlación moderada de los aspectos formales con el polo positivo de expresividad (0.71), una correlación significativa con los polos positivos de seguridad, nerviosismo y agradabilidad (0.87), y una correlación inversa significativa con el polo negativo de nerviosismo (-0.87). Por otra parte, se produce una correlación moderada entre la evaluación del contenido y los polos positivos de competencia (0.75), seguridad (0.75) y expresividad (0.67). Existe, además, una relación fuerte del contenido con

los polos positivos de nerviosismo y agradabilidad (0.95) y una correlación inversa moderada con el polo negativo de nerviosismo (-0.75). Con respecto a la fidelidad, los datos revelan una correlación moderada con los polos positivos de competencia y expresividad y con la identificación de la intérprete (0.78), una correlación significativa con los polos positivos de seguridad, nerviosismo y agradabilidad (0.89) y una correlación inversa significativa con el polo negativo de nerviosismo (-0.89). Por último, se establece una correlación directa perfecta entre el valor de la impresión y el polo positivo de expresividad.

En lo que respecta al tercer lugar del orden de escucha, apenas se aprecian correlaciones importantes: una correlación moderada entre contenido y el polo positivo de nerviosismo (0.69) y entre inteligibilidad y el polo positivo de expresividad (0.71) y una correlación significativa de fidelidad con los polos positivos de nerviosismo y agradabilidad (0.87).

Cuando L2 cierra la sesión, se observa una correlación relativamente fuerte de la valoración global con los polos positivos de expresividad y agradabilidad (0.91) e inversa fuerte con el polo negativo de nerviosismo (-0.91). Asimismo, existe una correlación fuerte de la valoración de los aspectos formales con los polos positivos de expresividad y agradabilidad (0.98) e inversa fuerte con el polo negativo de nerviosismo (-0.98). De igual manera, se produce una relación perfecta entre fidelidad y el polo positivo de competencia e inversa perfecta con el polo negativo de seguridad. Además, se establece una correlación relativamente fuerte entre inteligibilidad y los polos positivos de expresividad y agradabilidad (0.91) e inversa con el polo negativo de nerviosismo (-0.91). Por último, los resultados muestran una relación perfecta entre el valor de la impresión y los polos positivos de expresividad y agradabilidad e inversa con el polo negativo de nerviosismo.

Interpretación	Correlaciones
L2(1)	<i>Valoración global:</i> competencia, seguridad, expresividad <i>Forma:</i> competencia, seguridad, expresividad, agradabilidad <i>Contenido:</i> seguridad, agradabilidad <i>Inteligibilidad:</i> competencia, seguridad <i>Valor impresión:</i> seguridad
L2(2)	<i>Valoración global:</i> seguridad, expresividad, nerviosismo, agradabilidad <i>Forma:</i> seguridad, expresividad, nerviosismo, agradabilidad <i>Competencia:</i> competencia, seguridad, expresividad, nerviosismo, agradabilidad, identificación <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad, expresividad, nerviosismo, agradabilidad, identificación <i>Valor impresión:</i> expresividad
L2(3)	<i>Contenido:</i> nerviosismo <i>Inteligibilidad:</i> expresividad <i>Fidelidad:</i> nerviosismo, agradabilidad
L2(4)	<i>Valoración global:</i> expresividad, nerviosismo, agradabilidad <i>Forma:</i> expresividad, nerviosismo, agradabilidad <i>Fidelidad:</i> competencia, seguridad <i>Inteligibilidad:</i> expresividad, nerviosismo, agradabilidad <i>Valor impresión:</i> expresividad, nerviosismo, agradabilidad
L2	<i>Valoración global:</i> seguridad <i>Forma:</i> seguridad, expresividad, agradabilidad <i>Contenido:</i> seguridad <i>Fidelidad:</i> seguridad, nerviosismo, identificación <i>Valor impresión:</i> seguridad, expresividad

Tabla 136. Correlaciones de la impresión sobre L2

5.2. Discusión

5.2.1. Tasa de respuesta

La tasa de respuesta ha sido similar a la del estudio de expectativas (aproximadamente 8%), ya que en esta parte de la investigación sólo se han producido abandonos durante la realización de la encuesta electrónica. Esto podría estar relacionado con una posible pérdida de interés paulatina por parte de los estudiantes (Krasilovsky 1996) o por el incremento de la complejidad de la tarea que debían realizar en esta parte del estudio. No obstante, parece evidente que el encuentro presencial disminuye la tasa de abandono de los sujetos, al menos cuando se realizan las dos partes del estudio en una única sesión. Esto sugiere un posible efecto positivo de la presencia del entrevistador en la tasa de abandono ante el

aumento de la complejidad de la tarea y la duración del experimento, quizá porque genera un mayor nivel de compromiso en los participantes

Al contrario que en el estudio con el profesorado, el uso de recordatorios para participar en el sondeo electrónico no mostró apenas eficacia en el fomento de la participación (Sánchez Fernández, Muñoz Leiva & Montoro Ríos 2009), ya que la tasa de respuesta no experimentó incrementos llamativos en los días posteriores a su envío.

5.2.2. Evaluación y primeras impresiones

5.2.2.1. Evaluación

Los estudiantes han valorado mejor las interpretaciones femeninas que las masculinas, algo que también ocurría en el estudio preliminar EP (cf. capítulo 4) y en el estudio con el profesorado universitario (cf. capítulo 6) y que podría estar relacionado con el atractivo vocal de la intérprete (Zuckerman & Miyake 1993). En este caso, los sujetos han considerado que la calidad global de L2 es superior a la de L1 y que la de P1 y P2 son similares. De hecho, las puntuaciones de todos los criterios son parecidas para ambas interpretaciones, salvo en inteligibilidad. Una posible razón que justificaría la diferencia entre las valoraciones de este aspecto podría encontrarse en la duración de la interpretación –mayor que la de P1–, ya que, como sugirieron las expertas que entrevistamos durante la realización del estudio preliminar EGD, el tiempo de exposición puede influir en el nivel de atención y afectar a la percepción del trabajo del intérprete (cf. capítulo 4), y, según Collados Aís (1998: 81) también podría obstaculizar la participación de algunos sujetos.

Si comparamos estos resultados con los del estudio del profesorado universitario, observamos que, en general, los estudiantes han otorgado puntuaciones más altas en la valoración global de todas las interpretaciones, sin embargo, eso no se extrapola a todos los criterios evaluados. Esto podría deberse a que, al contrario que en el grupo de personal docente e investigador, la valoración global realizada por los estudiantes parece ser el resultado de una ponderación equilibrada de las evaluaciones de los distintos aspectos. Si realizamos una media aritmética con los

resultados de todos los criterios puntuados, comprobamos que ésta es muy similar a la valoración global resultante de la evaluación de las interpretaciones realizada por los sujetos. Quizá este tipo de sujetos está habituado al mecanismo de evaluación de las interpretaciones debido a su conocimiento del tema y al hecho de encontrarse en periodo de formación como intérpretes.

En lo que respecta al orden de escucha, el cuarto lugar de la secuencia parece afectar negativamente a las interpretaciones P1 y L2, mientras que P2 parece resentirse del desplazamiento a la tercera posición y L1 presenta su valoración global más baja cuando inicia la sesión. El posible efecto negativo del último puesto de la escucha podría estar relacionado con el cansancio de los sujetos, ya que, tras un periodo prolongado de exposición a varias interpretaciones, podrían verse afectados su nivel de atención y de susceptibilidad. Del mismo modo, la primera posición podría dificultar la evaluación, ya que los sujetos no cuentan con referencias concretas respecto a las que realizar la valoración. Por último, hemos comentado ya en el estudio con el profesorado universitario (cf. capítulo 6) que el tercer puesto en la secuencia podría afectar negativamente a las interpretaciones masculinas debido a la comparación que establecen los sujetos con las interpretaciones anteriores, ya que su valoración global empeora en las últimas posiciones de la secuencia.

5.2.2.1.1. Evaluación interpretaciones masculinas

5.2.2.1.1.1. Evaluación P1

En general, inteligibilidad (4,91) ha sido el criterio mejor valorado en la interpretación P1, mientras que los aspectos formales han recibido la puntuación más baja (4,08). Estos resultados sugieren, por una parte, que los estudiantes establecen un vínculo más fuerte entre la inteligibilidad y el contenido que entre la inteligibilidad y la presentación formal, y, por otra, que, su mecanismo evaluativo parece estar en concordancia con los resultados del estudio de expectativas (vid. ap. 4.1.2.1.). Es decir, al contrario de lo que sucedía en trabajos anteriores (p.ej.

Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003), estos sujetos parecen aplicar a su evaluación las prioridades establecidas en la parte de expectativas.

En relación con el orden de escucha, las dos últimas posiciones de la secuencia parecen afectar a su evaluación, ya que se produce un descenso generalizado de las puntuaciones, más acusado en el bloque formal. Quizá la comparación con las interpretaciones femeninas sea la causa principal de estos resultados. Por el contrario, la comparación con P2 parece beneficiar a esta interpretación, pues es en el segundo puesto de la escucha donde logra las mejores calificaciones. La diferencia más grandes entre puntuaciones en función del orden de escucha se produce en el bloque formal (1,67), algo que resulta indicativo de la subjetividad de la percepción de este tipo de elementos y del efecto del orden sobre su evaluación.

Como señalamos al inicio de este apartado, los estudiantes parecen tener en cuenta todos los aspectos a la hora de tomar una decisión acerca de la evaluación de la calidad global de la interpretación, porque, al igual que ocurría con las medias generales, la valoración global en las distintas posiciones de la secuencia está muy cercana –cuando no es la misma– a la media aritmética de las valoraciones de los aspectos propuestos. Por tanto, parece que la formación en interpretación influiría en el mecanismo evaluativo de los sujetos, algo que se intuía ya en los resultados de Kurz (1993).

En lo que respecta a la desviación típica, parece existir, en general, mayor homogeneidad entre los sujetos en torno a la valoración global de P1 (1,08) que en relación con el resto de aspectos evaluados, siendo el bloque formal el criterio que despierta mayor diversidad de opiniones (1,44). Algo que, como hemos comentado, podría estar relacionado con la subjetividad que entraña la percepción de estos aspectos. Si atendemos al orden de escucha, la valoración global de P1 en primera (0,96) y en última posición (0,75) no supera el punto, lo que sugiere un mayor consenso entre los sujetos a la hora de evaluar la calidad global de la interpretación. Esto tal vez se deba al hecho de que, en el primer lugar de la escucha, los sujetos no cuentan con referencias concretas para realizar la evaluación y, en el último puesto, estarían ya adaptados a la dinámica del experimento y las otras interpretaciones

podrían repercutir de una manera similar sobre la evaluación de todos los participantes.

Por otra parte, se han observado diferencias en la evaluación en función del género de los sujetos: las mujeres han valorado mejor la calidad global, los aspectos relacionados con el contenido y la inteligibilidad de la interpretación, y los hombres, los aspectos formales y la fidelidad. Estas diferencias son mayores en los criterios que han recibido una puntuación más alta por parte de las mujeres, y, en general, hay menor divergencia de opiniones en la evaluación de las mujeres que en la de los hombres. El hecho de que los hombres hayan valorado mejor que las mujeres los elementos formales podría estar relacionado con las expectativas respecto a la monotonía de un intérprete masculino (Hincks 2005), de las que podrían ser más conscientes debido a que durante su formación podrían haberse percatado de las diferencias entre su rango frecuencial y el de sus compañeras.

Por último, en relación con la posible influencia de alguna característica o condición del intérprete en la evaluación, todos los aspectos mencionados están directamente relacionados con las características vocales del intérprete (agradabilidad de la voz, transmisión de inseguridad y nerviosismo, género del intérprete y monotonía). Por tanto, parece que confirmarían las expectativas expresadas por los estudiantes y resaltarían la importancia de los aspectos formales en la percepción de la calidad global del trabajo del intérprete, coincidiendo con lo apuntado por Hincks (2005), quien subrayaba la relevancia del uso de las características vocales en la comprensión del mensaje y las diferencias en la percepción de las mismas en función del género.

5.2.2.1.1.2. Evaluación P2

Los resultados de la valoración global de P2 sugieren que los sujetos la han percibido de manera similar a P1. Sólo se producen diferencias notables en la evaluación de la inteligibilidad, donde P1 supera claramente a P2. Este podría ser el motivo por el que P1 recibe su mejor valoración global en la segunda posición de la secuencia (vid. ap. 5.1.2.1.1.1.). En general, los aspectos mejor valorados han sido

los relacionados con la fidelidad (5) y el contenido (4,52). Por el contrario, los aspectos formales (4,04) y la inteligibilidad (4,09) han registrado las peores puntuaciones. Al contrario de lo que sucedía en la evaluación de P1, en este caso los estudiantes parecen establecer un vínculo más estrecho entre la inteligibilidad y los aspectos formales. Esto resulta sorprendente puesto que en la interpretación P2 se produce una mejora en los elementos no verbales con respecto a la interpretación P1 (vid. ap. 2.3.2.1.1. en el capítulo 5). Quizá esto podría estar relacionado con la mayor duración de esta intervención, que provocaría cierto cansancio en los sujetos, disminuyendo su nivel de atención sobre el contenido y reduciendo también su nivel de tolerancia frente a determinadas deficiencias de los aspectos formales, que incidirían de manera notable en la valoración de la inteligibilidad.

Pese a que la valoración global coincide con la del contenido, esto no quiere decir que haya sido el bloque que ha influido de manera determinante en la evaluación, ya que, al igual que en la interpretación anterior, ésta parece ser el resultado de una ponderación de todos los criterios. Sin embargo, eso no ocurre en todas las posiciones de la secuencia, ya que, en el inicio y en el cierre de la escucha, las deficiencias percibidas en algunos de los aspectos de la interpretación parecen no haber menoscabado la valoración global. De nuevo, la falta de referencias concretas y la necesidad de adaptación a la dinámica del experimento podrían afectar a la evaluación de la interpretación al inicio de la secuencia, y el cansancio sería el responsable de una merma en la atención de los participantes, que afectaría a la valoración de la interpretación en el último puesto de la escucha.

Con respecto al orden de escucha, al igual que en el estudio del profesorado, el tercer lugar en la secuencia parece afectar negativamente a la valoración de todos los elementos propuestos, ya que es en esta posición en la que reciben las calificaciones más bajas. Los aspectos formales y la valoración global parecen resentirse especialmente de la comparación con las interpretaciones femeninas, puesto que no alcanzarían el aprobado. Esto podría estar relacionado con el rango frecuencial de los intérpretes, puesto que el de L transmitiría una sensación de expresividad mayor que el de P (cf. capítulo 5), que como apuntaron Ambady y

Rosenthal (1992) mejoraría la percepción de su eficacia. Sin embargo, el cuarto lugar en la escucha parece beneficiar a esta interpretación porque registra sus mejores resultados en el cierre de la sesión. Una posible explicación sería que estos aspectos se beneficien del hecho de que P1 les anteceda en la secuencia y los participantes se hayan acostumbrado a las características vocales del intérprete, o tal vez el nivel de atención de los sujetos haya disminuido paulatinamente y esto repercute positivamente en la valoración.

En general, los resultados de desviación típica son elevados, lo que sugiere una divergencia de opiniones importante con respecto a la valoración de los elementos propuestos. No obstante, al igual que en el estudio con el profesorado, el consenso es mayor con respecto a la valoración global de la interpretación en el segundo y en el tercer lugar de la escucha, donde apenas superan el medio punto de desviación típica. Parece que la percepción de la calidad global de P2 es similar entre los sujetos cuando se escucha después de P1 y antes de las interpretaciones femeninas o cuando se realiza la comparación con éstas.

En lo que respecta a la evaluación en función del género de los sujetos, las mujeres valoran mejor que los hombres todos los aspectos de la interpretación, salvo inteligibilidad. Esto sugiere que las mujeres conceden calificaciones más altas a los aspectos formales cuando existe una mejora real de los mismos (vid. ap. 2.3.2.1.1. en el capítulo 5). Cabe destacar que tanto hombres como mujeres otorgan exactamente la misma puntuación a la valoración global y al contenido, aunque esto no quiere decir que estos elementos hayan adquirido un peso mayor en la evaluación, ya que, de nuevo, la valoración global se acerca al equilibrio de la evaluación de todos los aspectos. Por su parte, los resultados de desviación típica indican que existe mayor divergencia entre las opiniones de los hombres que entre las de las mujeres, y, aunque esto podría estar relacionado con los tamaños muestrales –el de las mujeres triplica al de los hombres–, también podría deberse a que existe cierto grado de similitud en la percepción del intérprete P por parte de las mujeres, puesto que en el estudio del profesorado también se observó un mayor consenso entre ellas (cf. capítulo 6).

Por último, al igual que en la interpretación P1, las condiciones o características sugeridas por los sujetos como elementos que podrían influir en la evaluación de la interpretación están relacionadas con la presentación del discurso (dicción, velocidad, voz, entonación) y con características del intérprete como el género y la edad. Estos datos parecen corroborar las expectativas expresadas por los estudiantes con respecto a los aspectos formales de la interpretación, así como que son conscientes de la posible influencia del género y la edad en su percepción, algo que ya habían apuntado Robinson et al. (1998). Por otra parte, las respuestas de los sujetos confirmarían también la comparación entre interpretaciones, ya que no sólo manifiestan que la mejora con respecto a P1 ha influido en su evaluación, sino que expresan también sus preferencias por una intérprete femenina, algo que determinaría la valoración que acababan de realizar.

5.2.2.1.2. Evaluación interpretaciones femeninas

5.2.2.1.2.1. Evaluación L1

Al igual que en el estudio del profesorado, la inteligibilidad (5,35) ha sido el criterio mejor valorado, seguido de los aspectos formales (5,08). En las medias generales, la valoración global parece ser resultado de la ponderación de la evaluación de todos los parámetros. Sin embargo, si analizamos los resultados en función del orden de escucha, observamos que en la primera posición, la valoración global es superior a lo que sugerirían las medias de los criterios propuestos, y en la segunda y tercera posición, estaría por debajo de lo que cabría esperar. Por tanto, parece que, en determinados puestos de la secuencia, la percepción podría variar en función de la importancia que se le atribuye a determinados elementos, que podrían afectar a la percepción. Aunque también podría estar relacionado con el hecho de que, una vez que el intérprete alcanza unos requisitos mínimos con respecto a la presentación del discurso, los participantes podrían centrar su atención en otros aspectos de la interpretación simultánea, algo que ya se intuía tanto en los resultados del estudio del profesorado (cf. capítulo 6) como en los resultados obtenidos en el estudio piloto (García Becerra 2006) y en el trabajo de Collados Aís (2009).

Por otra parte, la interpretación parece beneficiarse del desplazamiento al segundo y al cuarto lugar de la escucha y podría deberse a un posible efecto de asimilación (Steiner & Rain 1989) que tendría lugar en la evaluación de los estudiantes al valorar la interpretación después de haber escuchado a L2. Asimismo, el primer puesto de la secuencia parece repercutir negativamente en la valoración, algo que también se puso de manifiesto durante la realización del estudio piloto (cf. capítulo 4) y que podría estar relacionado con la ausencia de una referencia concreta respecto a la cual valorar esa interpretación (Collados Aís 2008).

Al margen de fidelidad –aspecto que no han valorado todos los participantes–, las mayores diferencias entre la mejor y la peor puntuación de los bloques propuestos se producen en los aspectos formales (1,27) y en la inteligibilidad (1,40). Esto indicaría que los efectos que hemos comentado tendrían una mayor repercusión en la evaluación de estos criterios, tal vez porque son elementos en los que las preferencias están más polarizadas.

La variabilidad de opiniones de los estudiantes parece disminuir con respecto a las interpretaciones masculinas. Llama la atención el hecho de que el grupo más pequeño –el que ha escuchado la interpretación en tercera posición– sea el que obtiene resultados que no superan el punto en todos los criterios salvo en el bloque formal, donde registra el valor más alto de esta interpretación. Esto pone de manifiesto el enorme grado de subjetividad que entraña la percepción de los elementos formales.

Las mujeres han valorado mejor que los hombres esta interpretación. De hecho, la evaluación ha sido notablemente superior, con diferencias de hasta 1,59 puntos. Algo que podría estar relacionado con la predilección por una intérprete femenina manifestada por algunas estudiantes durante el desarrollo del experimento. En general, han mostrado mayor consenso en sus opiniones, a excepción de la valoración global y la fidelidad, en las que los hombres muestran más homogeneidad en su evaluación. Parece que los hombres podrían haber percibido de manera similar la calidad global de la interpretación, pese a las diferencias en la evaluación del resto de criterios.

Por último, en lo que respecta a la pregunta sobre la influencia de alguna característica o condición de la intérprete en la evaluación, ha habido varios sujetos que han manifestado su opinión, aludiendo, fundamentalmente, a elementos relacionados con la presentación (agradabilidad de la voz, acento nativo, nerviosismo, seguridad) y a características de la intérprete (sexo, edad). Al igual que en el estudio con el profesorado, el género de la intérprete parece desempeñar un papel importante en la evaluación, ya que podría influir en una mejor percepción de la calidad por parte de los participantes. Los resultados parecen confirmar que, al contrario que en otros trabajos (p.ej. Collados Aís et al. 2007), no se ha producido un desfase entre las expectativas y la evaluación de este tipo de sujetos, puesto que los estudiantes ya habían indicado en sus expectativas la relevancia de los elementos formales en su mecanismo evaluativo, algo que no había sucedido en otros sondeos con intérpretes (p.ej. Bühler 1986, Chiaro & Nocella 2004, Zwischenberger & Pöchhacker 2010).

5.2.2.1.2.2. Evaluación L2

Esta interpretación ha sido la mejor valorada de todo el estudio, algo que también ocurría con el profesorado universitario (cf. capítulo 6). Los aspectos relacionados con el contenido (5,61) han recibido las puntuaciones más altas, seguidos de la valoración global (5,46), mientras que la inteligibilidad (5,13) –el criterio más valorado en L1– recibió la puntuación más baja, tal vez por los problemas experimentados por la intérprete en la traducción de la metáfora del discurso original (vid. ap. 2.3.2.1.1. en el capítulo 5).

Al igual que sucedía con la interpretación anterior, la valoración global general parece ser producto de una evaluación equilibrada de todos los criterios propuestos. Sin embargo, si analizamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que en la primera y en la segunda posición, la valoración global es superior a lo que sugerirían las medias de los criterios propuestos. Por tanto, parece que, el orden de escucha podría afectar al mecanismo evaluativo de los estudiantes (Costa & García-Marques 2006). De hecho, en este caso también hemos observado un posible efecto positivo del tercer lugar de la sesión, lo que podría confirmar que

la comparación con las interpretaciones masculinas parece incidir de manera positiva en su evaluación.

Se producen, además, diferencias importantes entre la mejor y la peor puntuación de un mismo criterio: en algunos bloques superan los dos puntos (fidelidad e inteligibilidad) y en ningún caso es inferior a un punto. Esto pondría de manifiesto el enorme grado de subjetividad que implica esta tarea. Por otra parte, se aprecia un posible efecto negativo del último lugar en los bloques de valoración global, forma y contenido, que tal vez podría justificarse con el cansancio de los sujetos, que provocaría cierta tendencia a valorar esos criterios de manera similar a la interpretación anterior (Steiner & Rain 1989).

Los resultados de desviación típica son más altos que en L1, lo que indicaría mayor diversidad de opiniones a la hora de evaluar esta interpretación. Esto podría estar relacionado con los problemas en la traducción de la metáfora (vid. ap. 2.3.2.1.1. en el capítulo 5), que podrían provocar reacciones distintas en los estudiantes en función de la gravedad que le asignasen. Cabe señalar que cuando la interpretación ocupa el tercer lugar en el orden de escucha existe más consenso en las valoraciones de los sujetos, algo que corroboraría el efecto positivo de la comparación con las intervenciones de P. Del mismo modo, el grupo más pequeño es el que registra el valor más bajo de desviación típica del estudio: en el bloque relacionado con el contenido. Esto último también podría estar relacionado con la traducción de la metáfora, puesto que son los participantes que le otorgan la puntuación más baja.

Se repite la valoración más positiva de las mujeres, con diferencias que llegan a superar el punto (contenido y fidelidad). Sin embargo, los hombres muestran más consenso en la evaluación de esos criterios y en la de inteligibilidad, y una variabilidad similar en lo que respecta a la valoración global. Las mujeres, por su parte, parecen coincidir más en la percepción del bloque formal. Parece que los hombres han reaccionado de manera similar a los posibles problemas de la interpretación y que la predilección por una intérprete femenina podría influir en la valoración de los aspectos formales.

Por último, las características o condiciones señaladas por los estudiantes como posibles elementos que podrían haber afectado a su evaluación coinciden, en gran medida, con los mencionados en la interpretación anterior: elementos formales (agradabilidad de la voz, entonación, transmisión de seguridad), género y edad de la intérprete. Estas respuestas refrendarían, por una parte, los resultados de expectativas, en los que los estudiantes atribuían al bloque formal un papel importante en la evaluación, y, por otra, desvelarían ciertas preferencias con respecto a la edad y el género del intérprete, que podrían influir en la valoración de su trabajo, influencia que ya habían puesto de manifiesto Robinson et al. (1998) en su investigación sobre el proceso de formación de impresiones.

5.2.2.1.3. Comparación de las evaluaciones

En general, los participantes han valorado mejor las interpretaciones femeninas que las masculinas. Al igual que en el estudio del profesorado, las mayores diferencias en las evaluaciones de las interpretaciones masculinas y femeninas se han registrado en los aspectos formales. Por tanto, estos datos confirmarían la importancia que los estudiantes atribuyeron a este criterio en sus expectativas (vid. ap. 4.1.2.1.). Del mismo modo, las menores divergencias se han producido en torno a la fidelidad, lo que podría estar relacionado con la dificultad que tendrían los sujetos para evaluar este parámetro (p.ej. Gile 1995b, Garzone 2003), reconocida por una parte de ellos que decidió no evaluar este criterio, algo que ya habían decidido los sujetos del estudio de Pradas Macías (2003), quienes no sólo mostraron sus reticencias para valorar la transmisión correcta y la transmisión completa de la interpretación, sino también el discurso original.

Los resultados de desviación típica sugieren que no existen grandes diferencias con respecto a la variabilidad de las valoraciones entre las cuatro interpretaciones. Todas ellas obtienen mayor consenso en relación con la valoración global y presentan la mayor diversidad de opiniones, fundamentalmente, en aspectos relacionados con la presentación del discurso: aspectos formales e inteligibilidad. Esto podría estar relacionado con el hecho de que serían los criterios que estarían más sujetos a la subjetividad de la percepción, ya que, tal y como apuntaban los

usuarios del EGD (cf. capítulo 4), su evaluación podría basarse en preferencias personales e incluso en factores tales como el género y la edad (Briton & Hall 1995, Robinson et al. 1998).

Si analizamos las evaluaciones en función del género de los sujetos, observamos que mientras en el caso de las interpretaciones masculinas las mejores puntuaciones se alternan entre hombres y mujeres, en las interpretaciones femeninas, al contrario de lo que sucedía en el estudio del profesorado, las mujeres han emitido mejores valoraciones que los hombres en todos los aspectos. Tal vez la preferencia mostrada por alguna de las estudiantes con respecto al género de la intérprete podría haber influido en la evaluación (vid. aps. 5.1.2.1.2.1 y 5.1.2.1.2.2.) o incluso el hecho de identificarse con esa profesional.

En lo que respecta a la secuencia de escucha, los resultados sugieren un posible efecto negativo de la tercera posición de la secuencia sobre la evaluación de las interpretaciones masculinas, mientras que, por el contrario, parece beneficiar a la interpretación L2. Este efecto se observaba también en la evaluación realizada por el profesorado universitario y podría estar relacionado con la comparación entre interpretaciones que realizarían los usuarios, algo que ya reconocieron los sujetos de Collados Aís (2008). Por otra parte, se aprecia en la evaluación de P2 un posible efecto positivo del último lugar de la escucha, en el que se produce un incremento notable de las valoraciones –salvo en inteligibilidad–. Esto quizá podría justificarse por la duración del experimento, que aumentaría el nivel de cansancio y disminuiría el nivel de atención de los estudiantes y provocaría la aparición de un efecto de asimilación en las evaluaciones (Steiner & Rain 1989), o con una percepción de mejora con respecto a P1 por parte de ese grupo. De igual manera, se observa un posible efecto negativo del primer lugar del orden de escucha sobre las interpretaciones femeninas y una incidencia positiva del segundo lugar en la interpretación L1. Además, las interpretaciones de P parecen resentirse de la comparación con las interpretaciones de L y el primer lugar de la secuencia parece repercutir negativamente en la evaluación de las interpretaciones femeninas, debido,

posiblemente, a la falta de referencias concretas para la evaluación y a la necesidad de adaptación a la dinámica del experimento.

Por último, entre las características o condiciones del intérprete que podría haber afectado la evaluación de los estudiantes, han mencionado, fundamentalmente, características vocales de los intérpretes, así como su género y edad. Estas respuestas corroborarían, por una parte, la importancia de los aspectos formales en la evaluación (Berger & Calabrese 1975, Sunnafrank 1986), algo de lo que estos sujetos parecían tener consciencia, y, por otra, revelarían ciertas preferencias con respecto a la edad y el género del intérprete que, en cierta forma, podrían haberse visto reflejadas en su evaluación. Asimismo, confirmarían también la comparación entre las interpretaciones de un mismo intérprete, ya que la percepción de mejora en el trabajo de los profesionales ha sido otro de los factores que ha influido en la valoración.

5.2.2.2. Primeras impresiones

5.2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes

5.2.2.2.1.1. Intérprete masculino

Una elevada proporción de la muestra (83,33%) ha admitido haberse formado una impresión sobre el intérprete masculino. El valor de esa impresión varía en función de los sujetos, pero el porcentaje que se ha formado una impresión negativa sobre P (39,58%) supera al de quienes se han formado una impresión positiva (22,92%) o neutra (20,83%). Quizá los defectos en determinadas características vocales pueden haber determinado esa impresión (DeGroot & Gooty 2009). Además, el 75% de los estudiantes ha reconocido la incidencia de esas inferencias en las evaluaciones que había realizado de las interpretaciones masculinas, lo que corroboraría, en cierta forma, nuestra hipótesis principal. Por tanto, la peor valoración de las interpretaciones del intérprete masculino podría estar relacionada con la formación de una impresión más negativa sobre él.

Si analizamos estos resultados en función de la interpretación, comprobamos que ambas interpretaciones han suscitado en igual medida la formación de impresiones sobre P (83,33%). Con respecto a la naturaleza de esas impresiones, un mayor porcentaje de sujetos se ha formado una impresión positiva sobre P en P2 y es ligeramente menor el porcentaje de sujetos que se ha formado una impresión negativa en esa misma interpretación. Pese a eso, su valoración global es levemente inferior a la de P1 (vid. ap. 5.1.2.1.1.), lo que podría deberse a la proporción de sujetos que reconocieron la incidencia de esas impresiones en la evaluación, superior en el caso de P2 (79,17%).

En lo que al orden de escucha de ambas interpretaciones se refiere, el porcentaje de formación de impresiones aumenta en ambas interpretaciones cuando se ocupan el primer y el tercer lugar de la secuencia, es decir, cuando escuchan a P por primera vez. Por otra parte, los sujetos que han escuchado P1 en las dos últimas posiciones son quienes se han formado, en mayor medida, una impresión negativa sobre el intérprete, al igual que aquellos que escucharon P2 en tercera posición. Parece que la comparación con las interpretaciones femeninas podría aumentar la formación de impresiones negativas sobre P. Cabe destacar, además, que tal vez encontremos una posible explicación al repunte de las puntuaciones de P2 en el último puesto de la sesión, ya que es en ese lugar en el único en el que ningún estudiante se ha formado una impresión negativa sobre el intérprete y un 60% le atribuye un valor positivo a su impresión.

En general, las razones más citadas para justificar la formación de una impresión negativa sobre P han estado relacionadas con las deficiencias percibidas en parámetros tales como fluidez, entonación, cohesión y dicción. Todos estos aspectos ya habían sido mencionados por los sujetos del estudio piloto preliminar (EP) como responsables de las inferencias que realizaban sobre los intérpretes (cf. capítulo 4). Llama la atención que, al igual que ocurría con el profesorado universitario, la mayoría de los motivos que justifican una impresión negativa sobre el intérprete están relacionados con la presentación. Estos defectos podrían haber influido en la percepción de inseguridad del intérprete, ya que, como hemos visto en

la descripción de las características fonéticas de los intérpretes (cf. capítulo 5), está directamente relacionada con la fluidez y la entonación, y esto, a su vez, podría haber afectado a la valoración final de su trabajo.

Si analizamos estos resultados en función de la interpretación, observamos que, en P1, el ritmo inconstante y las pausas largas parecen haber molestado especialmente a los sujetos, mientras que en P2, los titubeos y los ruidos de cabina han resultado más irritantes. En todo caso, la falta de fluidez del intérprete parece haber sido determinante en la formación de una impresión negativa porque, entre los elementos más citados, se encuentran algunos de sus intraparámetros. Esto podría estar relacionado con un posible merma de la eficacia comunicativa (van der Vaart et al. 2005, DeGroot & Gooty 2009) y de la percepción de credibilidad del intérprete (Rockwell & Hubbard 1999).

En lo que respecta a la impresión positiva, los estudiantes se basaron en elementos tales como la corrección sintáctica, el uso correcto de la terminología o la transmisión de seguridad del intérprete. Esta última pondría de manifiesto el elevado grado de subjetividad inherente al proceso, ya que contrastaría con algunos de los argumentos ofrecidos para justificar la formación de una impresión negativa. Asimismo, parece que mientras que la impresión negativa vendría determinada, fundamentalmente, por elementos relacionados con la presentación del discurso, en la formación de una impresión positiva entrarían en juego otro tipo de aspectos, más relacionados con el contenido.

Al desglosar estos resultados en función de la interpretación, observamos que en P1 se añaden motivos como la expresividad y la experiencia del intérprete, y en P2, su capacidad resolutive y la mejora con respecto a su intervención anterior. Esto último confirmaría la comparación con interpretaciones anteriores, también cuando las realiza el mismo intérprete.

Por último, los estudiantes justificaron la naturaleza neutra de la impresión bien con la imposibilidad de acceder al discurso original, bien con la ausencia de factores que pudiesen determinar una impresión positiva o negativa sobre el intérprete. Al contrario que el profesorado, estos sujetos contemplan la posibilidad de no situar la

impresión en alguno de los dos polos. Sin embargo, aportan una nueva perspectiva al estudio de la formación de impresiones en este contexto, puesto que, en su opinión, la valencia de la inferencia dependería también del discurso original y no sólo del trabajo del intérprete.

5.2.2.2.1.2. Intérprete femenina

En general, el porcentaje de estudiantes que ha admitido haberse formado una interpretación sobre la intérprete femenina (81,25%) ha sido ligeramente inferior al del intérprete masculino (83,33%). En lo que respecta al valor de la impresión, se producen diferencias notables con respecto a P, ya que la proporción de sujetos que se ha formado una impresión positiva sobre L (52,08%) es superior a la de los que habían realizado una inferencia positiva sobre P (22,92%). Asimismo, se reduce notablemente el porcentaje de impresiones negativas (14,58%). Por tanto, cabe pensar que estos resultados podrían haber repercutido en la valoración más positiva de las interpretaciones femeninas. Algo que estaría refrendado por el hecho de que casi tres cuartos de la muestra (72,92%) ha reconocido la incidencia de esas impresiones en la valoración de las interpretaciones de L.

Si analizamos estos resultados en función de la interpretación, comprobamos que el porcentaje de sujetos se ha formado una impresión sobre esta profesional cuando la ha escuchado en la interpretación L2 (95,83%) es bastante superior al de quienes lo hicieron durante la escucha de L1 (66,67%). De hecho, en L2, ningún sujeto negó la formación de impresiones. Estos datos también se ven reflejados en la proporción de impresiones positivas, que aumenta considerablemente, aunque cabe señalar que se produce también un incremento del número de impresiones negativas sobre esta profesional, quizá relacionado con los problemas experimentados en la traducción de la metáfora. En lo que respecta a la incidencia de esas impresiones en la evaluación realizada, un porcentaje de sujetos ligeramente superior admite dicha influencia durante la valoración de L2 (75%). Parece que los estudiantes son más conscientes que los usuarios del posible efecto de las impresiones sobre la evaluación.

Con respecto al orden de escucha de ambas interpretaciones, observamos que el porcentaje de formación de impresiones aumenta en L1 cuando se sitúa en el tercer lugar de la secuencia (100%) y, por el contrario, en L2, esa posición es la única que registra un porcentaje inferior al 100%. La comparación con las interpretaciones de P parece incrementar el proceso de formación de impresiones en L1, pero no en L2. En lo que respecta a la incidencia de esas impresiones en la evaluación, los sujetos que han escuchado L1 en segundo lugar y los que han escuchado L2 en la última posición son los que reconocen en mayor proporción el papel de esas impresiones en la valoración que acaban de realizar. Es decir, parece que la incidencia consciente aumenta en la segunda interpretación que le escuchan a la intérprete. En el caso de L1 se corresponde con su mejor evaluación y en el caso de L2, con la peor. Estos resultados corroborarían, en cierta forma, la hipótesis principal de nuestra investigación, ya que, por una parte, todas las impresiones formadas sobre la intérprete cuando L1 ocupa esa posición son positivas y, por otra, en L2 en cuarta posición, el porcentaje de impresiones positivas y negativas son iguales. Quizá el último lugar de la escucha repercute negativamente en L2 debido al cansancio de los sujetos, que se mostrarían más susceptibles a posibles fallos de la interpretación.

El motivo fundamental por el que los estudiantes afirman haberse formado una impresión negativa sobre L en ambas interpretaciones son las variaciones en la velocidad, que además consideran excesiva. De nuevo, recurren a elementos relacionados con la presentación del discurso para justificar la naturaleza negativa de la inferencia realizada, lo que confirma su relevancia en la percepción de la calidad del trabajo realizado por la intérprete. Además, hemos comentado ya en el capítulo 1 que la velocidad de elocución sería uno de los elementos responsables de que se recordase la voz de la intérprete, afectaría a la comprensión de la interpretación y determinaría las atribuciones realizadas por los sujetos (Rockwell 1996), sobre todo en lo relacionado con la competencia de esta profesional (Zuckerman & Miyake 1993, DeGroot & Gooty 2009).

Si analizamos estos resultados en función de la interpretación, observamos que, en L1, los sujetos también mencionan los problemas de vocalización y la inseguridad

de la intérprete, y en L2, el nerviosismo y las dificultades que ha experimentado la intérprete en la traducción de la metáfora presente en el discurso original. Aparece, por primera vez, un motivo relacionado directamente con el contenido y la transmisión correcta del mensaje original. Esto corroboraría, en cierta forma, la opinión de Riccardi (2002) acerca que la audiencia rara vez detecta posibles errores en la transmisión del mensaje, salvo elementos sin sentido, dificultades en la elocución, frases incompletas, falta de dominio del tema o contradicciones.

En lo que a la impresión positiva se refiere, los sujetos coincidieron en señalar los mismos elementos en ambas interpretaciones: la voz, la entonación, la fluidez, la transmisión de seguridad y la expresividad de esta profesional. La mayoría de ellos coinciden con los apuntados por los sujetos del estudio piloto preliminar como responsables de la formación de impresiones (cf. capítulo 4). Además, la entonación y la fluidez de la intérprete podría haber influido en la percepción de seguridad y expresividad a la que hacían referencia algunos participantes, ya que, como hemos comentado, la frecuencia fundamental, el rango frecuencial, la velocidad de locución y la duración del habla están directamente relacionados con la percepción de estas características (cf. capítulo 5) y esto determinaría una mejor percepción de la interpretación (Ambady & Rosenthal 1992, Hidgon 2008).

Por último, los estudiantes han justificado la impresión neutra sobre la intérprete con motivos que otros estudiantes habían utilizado para argumentar una impresión negativa sobre esta profesional (dificultad con la metáfora, velocidad excesiva) o que podrían haberla causado en esos mismos participantes (altibajos, falta de interés). Quizá el atractivo de las características vocales de la intérprete pueda haber mitigado el efecto de esas deficiencias (Zuckerman & Driver 1989), de manera que no han suscitado la formación de una impresión negativa sobre L.

5.2.2.2.1.3. Comparación entre intérpretes

En general, una gran proporción de estudiantes se ha formado una impresión sobre ambos profesionales. La intérprete femenina ha producido una opinión más positiva que el intérprete masculino, lo que, unido a la mejor valoración de sus

interpretaciones, parece corroborar, en cierta medida, la hipótesis principal de esta investigación. De igual forma, el porcentaje de impresiones negativas sobre P es superior al de impresiones positivas, y supera notablemente el de inferencias negativas sobre L. Esto se vería reflejado en los resultados de evaluación, ya que sus interpretaciones han sido peor valoradas que las de la intérprete femenina (vid. ap. 5.1.2.1.1.).

Además, en general, la impresión negativa sobre los intérpretes se ha justificado con deficiencias en los parámetros relacionados con la presentación del discurso, mientras que las impresiones positivas parecen estar causadas por otro tipo de elementos, más relacionados con el contenido. Esto quizá se deba a la necesidad de que los aspectos formales cumplan un nivel mínimo de calidad para que los sujetos puedan centrar su atención en otros elementos de la interpretación (García Becerra 2006, Collados Aís 2009). Por último, los sujetos también parecen confirmar, de manera consciente, nuestra hipótesis principal, puesto que una elevada proporción de los participantes ha admitido la incidencia de las impresiones en la evaluación de todas las interpretaciones.

5.2.2.2.2. Atribución de adjetivos

5.2.2.2.2.1. Intérprete masculino

Entre los adjetivos más utilizados para describir al intérprete masculino en la interpretación P1, se encuentran inexpresivo, seguro, inseguro, ansioso y competente. Observamos que los sujetos han utilizado características positivas y negativas para calificar a este profesional, aunque quizá lo más sorprendente es la aparente contradicción que surge entre seguro e inseguro, algo que sucedía también en el estudio del profesorado universitario (cf. capítulo 6). Esto pone de manifiesto el elevado grado de subjetividad que entraña la percepción de los profesionales de la interpretación y también la del parámetro fluidez, que sería el máximo responsable de esta inferencia (Zuckerman & Miyake 1993), entre otros motivos, porque podrían entrar en juego estereotipos de género (Briton & Hall 1995) e incluso la experiencia previa (Russel, Bachorowski & Fernández Dols 2003: 336),

que, en este caso, tendría una doble vertiente: como usuarios y como intérpretes en formación.

En relación con el orden de escucha, no se observan variaciones importantes, salvo un posible efecto negativo de la última posición sobre la percepción de prácticamente todas las características, ya que se produce un incremento del número de veces que se describe a P como incompetente, inseguro, inexpresivo y desagradable. Curiosamente, esta percepción más negativa coincide con la peor valoración global obtenida por P1 en el estudio, algo que podría confirmar la incidencia de las impresiones en la evaluación o la posibilidad de que el cansancio de los sujetos afecte al proceso.

En la interpretación P2, los adjetivos empleados con mayor frecuencia fueron inexpresivo, inseguro, competente, ansioso y seguro. De nuevo, los sujetos recurren a características de ambos polos para expresar su opinión sobre el intérprete. En cuanto al orden de escucha, no se aprecian variaciones importantes que puedan explicar los efectos de las distintas posiciones observados en los resultados de evaluación (vid. ap. 5.2.2.1.1.). Sin embargo, al igual que en estudio del profesorado, parece que la peor evaluación de P2 podría estar relacionada con la descripción del intérprete como inseguro e inexpresivo, quizá porque eso afectaría a la percepción de credibilidad de este profesional (Rockwell & Hubbard 1999).

Por tanto, los estudiantes califican a este profesional con una combinación de atributos positivos (competente, seguro y tranquilo) y negativos (inexpresivo, inseguro y ansioso). Estos resultados explicarían, en cierta forma, la división de opiniones en cuanto a la naturaleza de la impresión formada (vid. ap. 5.1.2.2.1.1.) y, de nuevo, pondrían de manifiesto la enorme subjetividad presente en la percepción. Si comparamos estos resultados con los datos del análisis fonético (cf. capítulo 5), comprobamos que éste sugería que el rango frecuencial de P podría repercutir en la percepción de cierta inexpresividad del intérprete, al igual que la duración del habla podría hacerle parecer inseguro y su velocidad de elocución, competente. Por tanto, se confirmarían las previsiones realizadas a partir de la medición acústica de sus características vocales.

5.2.2.2.2. Intérprete femenina

Entre los adjetivos más utilizados para calificar a la intérprete femenina en la interpretación L1, se encuentran agradable, tranquila, competente, expresiva y segura. Los estudiantes han recurrido, en mayor proporción, a las características positivas para describir su opinión sobre L. Con respecto al orden de escucha, se observa un incremento en la atribución de determinadas características positivas cuando L1 se sitúa en la segunda y en la cuarta posición de la escucha, que coincide, además, con las mejores evaluaciones de la interpretación. Parece que escuchar esta interpretación después de L2 mejora las inferencias sobre esta profesional. Esto podría confirmar la hipótesis principal de nuestra investigación, ya que una percepción positiva de la profesional parece tener como resultado una mejor valoración de su trabajo, algo que los resultados de Rockwell y Hubbard (1999) corroboraban en el ámbito judicial.

En lo que respecta a L2, se produce un incremento de la atribución de adjetivos positivos en todas las características, y podría justificar, siguiendo nuestra hipótesis de partida, el hecho de que sea esta interpretación la mejor valorada del estudio. Por su parte, el orden de escucha parece afectar a la percepción, pues cuando la interpretación ocupa la tercera posición, la totalidad de los componentes del grupo definen a la intérprete como competente y segura. Parece que la comparación con las interpretaciones masculinas podría influir en la atribución de estas características, algo que también se aprecia en los resultados de P (vid. ap. 5.1.2.2.2.1.). Esto podría deberse a las características vocales de ambos intérpretes, puesto que P presenta más problemas relacionados con la fluidez, que sería el parámetro responsable de la percepción de competencia (DeGroot & Gooty 2009) y de seguridad (Zuckerman & Miyake 1993) de estos profesionales.

En general, la percepción de L ha sido muy positiva: los estudiantes han recurrido a los polos positivos de las características propuestas para describir a esta intérprete como competente, expresiva, agradable, segura y tranquila. Esto podría justificar los resultados obtenidos sobre la valencia de las impresiones formadas (Abele 2003) y la mejor valoración de las intervenciones femeninas por parte de los sujetos (p.ej.

Rockwell & Hubbard 1999). Se confirmarían los datos extraídos del análisis fonético de las características vocales de esta profesional (cf. capítulo 5), que indicaba que su rango frecuencial podría repercutir en la percepción de la intérprete como expresiva, al igual que la duración del habla podría hacerle parecer segura, tranquila y agradable, y su velocidad de elocución y el porcentaje de silencio, competente y agradable. Por tanto, el análisis acústico de las características vocales se revela como un instrumento de utilidad para este tipo de trabajos.

5.2.2.2.3. Comparación entre intérpretes

Al igual que ocurría con el grupo de profesorado universitario, los estudiantes han percibido de manera más positiva a la intérprete femenina. Por tanto, el hecho de que las impresiones más positivas estén relacionadas con la intérprete que ha conseguido las mejores valoraciones en la parte de evaluación podría corroborar que las inferencias sobre estos profesionales podrían afectar a la evaluación que se realiza de su trabajo. De igual manera, las interpretaciones masculinas se verían afectadas por una impresión menos positiva del intérprete, que podría haber determinado una peor percepción de la calidad de su trabajo.

5.2.2.2.3. Identificación

En general, ha habido una mayor proporción de sujetos que ha identificado a la intérprete femenina (58,33%) que al intérprete masculino (54,17%), aunque no se han producido grandes diferencias. El hecho de que un mayor porcentaje de estudiantes que de usuarios haya identificado a los intérpretes podría sugerir la influencia de su formación, ya que los primeros podrían tener un oído más entrenado para este tipo de tareas. Estos porcentajes han sido un poco más altos cuando los sujetos escucharon las interpretaciones P2 en segundo lugar y L2 en el cuarto (75% en ambos casos), lo que indicaría la existencia de un grupo de estudiantes con mejores aptitudes para el reconocimiento de voces pues fue el que presentó ambos índices de identificación.

Aunque podría pensarse que estos resultados podrían limitar las conclusiones referentes a la incidencia de las impresiones en la evaluación de la segunda

interpretación de cada profesional, cabe señalar que, entre aquellos que reconocieron a P, un 90,91% admitió haberse formado una impresión sobre él y, de estos, el 100% afirmó que había influido en su evaluación. Del mismo modo, entre aquellos que reconocieron a L, un 85,71% admitió haberse formado una impresión sobre ella y, de estos, el 91,67% afirmó que había afectado a su valoración. Por tanto, parece constatar la incidencia de esas impresiones, al menos dentro de una misma intervención.

5.2.3. Correlaciones entre variables

Con el análisis de estas correlaciones pretendemos, por una parte, profundizar en la influencia de los distintos bloques de aspectos en la valoración global de las interpretaciones y, por otra, examinar la posible incidencia de las impresiones en la evaluación realizada por los sujetos.

5.2.3.1. Interpretaciones masculinas

5.2.3.1.1. Interpretación P1

En general, la correlación más fuerte que observamos entre la valoración global y los criterios evaluados en P1 se produce con el bloque de contenido (0.74), seguido de inteligibilidad (0.64). Estos datos sugieren que el contenido podría haber tenido más peso en la percepción global de la calidad de la interpretación que el resto de criterios, aunque los resultados de evaluación indicaban que la valoración global podría ser resultado de la ponderación de los elementos propuestos en el cuestionario (vid. ap. 5.1.2.1.1.1.). Se confirmarían, pues, los resultados del estudio de expectativas de esta investigación, en los que los sujetos concedían, a priori, mayor importancia a los aspectos relacionados con el contenido a la hora de evaluar una interpretación, seguidos de los aspectos formales (vid. ap. 4.1.2.1.). Por tanto, no se produciría el desfase entre expectativas y evaluación que han evidenciado, entre otros, los trabajos de Collados Aís (1998), Garzone (2003) y Pradas Macías (2003).

Si analizamos los resultados en función del orden de escucha, observamos que cuando la interpretación inicia la sesión, son la inteligibilidad (0.90), el contenido (0.76) y la forma (0.74) los bloques que parecen tener mayor peso en la evaluación. En el segundo lugar, la inteligibilidad (0.91) adquiriría el papel más relevante, y en la tercera y cuarta posición, el contenido (0.95 y 0.87 respectivamente). De estos resultados se desprende que, pese a que los datos de evaluación indicaban cierta ponderación de los bloques de aspectos, el análisis de las correlaciones establecidas entre la valoración global y el resto de parámetros parece indicar que existen determinados elementos que incidirían de manera más notable en la evaluación global de la interpretación. Además, el orden de escucha parece afectar a la preeminencia de determinados elementos. Así, en las dos primeras posiciones, la falta de referencias concretas y la novedad de la tarea podrían determinar que la inteligibilidad fuese el criterio que guiase la valoración de la calidad global de la interpretación. Sin embargo, conforme avanza el experimento, los sujetos podrían adaptar su escucha a la plantilla de evaluación.

Por otra parte, parece existir cierta relación entre el valor de la impresión y la valoración global (0.69), que incrementa significativamente cuando la interpretación inicia la sesión (0.91). Esto apoyaría, en cierta medida, la hipótesis principal de partida, aunque indicaría que el efecto de la primera impresión sería mayor cuando los sujetos aún no cuentan con referencias concretas respecto a las cuales realizar su evaluación y aún no se han habituado a la dinámica del experimento.

En lo que respecta a los aspectos que parecen afectar de manera más notable a la formación de esa impresión, los resultados generales muestran una relación similar con los bloques de forma (0.63) y contenido (0.59). Cabe destacar que cuando la interpretación se sitúa en la última posición de la secuencia, la influencia de los aspectos relacionados con el contenido incrementa (0.92) y disminuye la del bloque formal (0.60), lo que podría corroborar la idea de que la habituación al experimento determinaría la escucha en función de la plantilla de evaluación. Por tanto, en esa posición, el contenido no sólo incidiría en la valoración global, sino también en la

naturaleza de la impresión formada, si bien ésta tendría un efecto menor en la evaluación que en otras posiciones de la secuencia.

En cuanto a la atribución de adjetivos, en general, parece establecerse cierta relación entre la percepción de agradabilidad y la fidelidad de la interpretación, y entre el valor de la impresión y la percepción de competencia del intérprete. Estas vinculaciones pueden tener su explicación en el hecho de que los atributos pertenecientes a la dimensión emocional (agradabilidad) resultan definitivos cuando el sujeto ha de realizar un proceso evaluativo y anteceden a la dimensión intelectual (competencia) en la percepción puesto que son más accesibles (Wojciszke, Bazinska & Jaworski 1998). Cuando alguien resulta agradable no se cuestiona la veracidad de lo que dice (Zuckerman & Driver 1989) y, por eso, mejoraría la valoración de la fidelidad, al igual que la competencia mejora la impresión global sobre el intérprete (Rockwell 1996). Sin embargo, si atendemos al orden de escucha, comprobamos que se establecen vínculos más relevantes.

Cuando P1 inicia la sesión, se observa una relación perfecta del valor de la impresión con la competencia y la seguridad del intérprete. Es decir, todos aquellos que describieron a este profesional como competente y seguro afirmaron haberse formado una impresión positiva sobre él. De nuevo, observamos que el primer lugar del orden de escucha intensifica el proceso de formación de impresiones y su incidencia en la evaluación. Del mismo modo, la valoración global y la inteligibilidad también parecen beneficiarse de esas características, así como de la expresividad de P. Ésta también parece repercutir positivamente en la evaluación de la forma y el contenido. Por el contrario, ante muestras de inexpresividad, la evaluación del bloque formal empeora, al igual que lo hace la de contenido cuando los estudiantes aprecian cierta inseguridad en el intérprete.

Si P1 ocupa el segundo lugar de la secuencia, se observa que la percepción del intérprete como expresivo parece repercutir positivamente en la valoración global y en la evaluación de los aspectos formales, mientras que la percepción de competencia tiene como consecuencia una impresión positiva sobre el profesional. Además, la agradabilidad favorece una buena valoración de la fidelidad.

En la tercera posición, se observa que la descripción del intérprete como competente, seguro, tranquilo y agradable mejora la valoración global y las evaluaciones de la forma, el contenido y la fidelidad. Por el contrario, si los estudiantes perciben cierta inseguridad, repercute negativamente en la valoración global, en la evaluación del contenido y la forma, y en la impresión formada sobre este profesional.

Por último, en el cuarto lugar de la secuencia, la seguridad y tranquilidad del intérprete mejora las puntuaciones de la valoración global y de los aspectos relacionados con el contenido. Por el contrario, si los estudiantes catalogan al intérprete como inseguro se resienten la valoración global y el bloque del contenido, al igual que si lo definen como inexpresivo empeora la evaluación de estos criterios, así como la de la forma y la inteligibilidad. Asimismo, si se considera desagradable, recibe peores puntuaciones en los aspectos relacionados con el contenido.

Por tanto, los datos sugieren cierta repercusión de la percepción de las características propuestas en la evaluación realizada por los estudiantes, así como en la naturaleza de la impresión formada sobre el intérprete. Sin embargo, la percepción negativa de las características de P1 sólo incide en la valoración global cuando los participantes ya han escuchado a la intérprete femenina, es decir, en la tercera y cuarta posición de la secuencia. Esto confirmaría la comparación que parecen realizar los usuarios entre las distintas interpretaciones del estudio. La percepción de las características individuales vendrá determinada por las interpretaciones que han escuchado con anterioridad, puesto que L parece evidenciar las deficiencias de P, que, al inicio de la sesión, pasan inadvertidas.

5.2.3.1.2. Interpretación P2

En general, las relaciones más fuertes que se producen entre la valoración global y los criterios evaluados en P2 tienen lugar con la fidelidad (0.86), el bloque de contenido (0.79) y el bloque formal (0.78). Estos datos pondrían de manifiesto la ponderación que parecen haber llevado a cabo los estudiantes durante la evaluación de esta intervención (vid. ap. 5.1.2.1.1.2.).

Si analizamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que cuando la interpretación inicia la sesión, la inteligibilidad (0.88) adquiere importancia en la valoración, seguida de la fidelidad (0.82), el contenido (0.80) y la forma (0.75). En el segundo lugar, la valoración global parece estar totalmente influida por la fidelidad (1) y muy determinada también por la inteligibilidad (0.96) y los aspectos formales (0.95). Si se escucha en la tercera y en la cuarta posición, el contenido y la forma son los elementos que parecen tener mayor peso en la evaluación, sobre todo en el último lugar de la secuencia. Estos datos coinciden, en parte, con los resultados de evaluación, que sugerían, en algunas posiciones, una influencia mayor de algunos aspectos sobre la valoración global (vid. ap. 5.2.2.1.1.2.). De nuevo, parece observarse cierto efecto de la habituación al experimento en la evaluación de los usuarios, puesto que, en los dos primeros puestos de la escucha, la inteligibilidad y la fidelidad guían la valoración de esta interpretación, mientras que, en los dos últimos lugares, son el contenido y la forma los que determinan la evaluación.

Por otra parte, la influencia de la impresión en la valoración (0.76) es ligeramente superior a la reconocida en la interpretación P1, una relación que se convierte en perfecta cuando la interpretación ocupa el segundo puesto de la escucha. Este incremento lo confirman también los propios estudiantes, que reconocieron una mayor incidencia de la impresión en P2 (vid. ap. 5.1.2.2.1.1.) Este aumento del efecto de la impresión podría estar relacionado con las características del grupo de sujetos, puesto que son los mismos que registraron una mayor incidencia de la impresión en la evaluación de P1 al inicio de la sesión. Tal vez convendría plantearse la variabilidad del efecto de las inferencias en función de los sujetos.

En lo que respecta a los aspectos que parecen afectar de manera más notable a la formación de esa impresión, los resultados generales sugieren una relación más importante con la fidelidad (0.68) y el bloque formal (0.63) que con el resto de criterios. Este último adquiriría una relevancia mayor cuando la interpretación se sitúa en el segundo o el cuarto lugar de la escucha. Del mismo modo, el contenido sería el mayor responsable de la impresión en el cierre de la sesión. Por tanto, pese

a la relevancia de los aspectos no verbales en el proceso de formación de impresiones (cf. capítulo 1), estos resultados sugieren que los aspectos relacionados con el contenido también influirían en la realización de inferencias sobre este intérprete, sobre todo una vez que los estudiantes se han adaptado a la dinámica del estudio.

En lo que respecta a la atribución de adjetivos, en general, se observa una influencia positiva de la percepción de agradabilidad en la valoración de fidelidad y una influencia negativa de la inseguridad en ese mismo criterio. Al igual que ocurría en la interpretación P1, parece que las características de la primera dimensión ejercerían un efecto importante sobre el proceso evaluativo, incidiendo en el criterio más difícil de evaluar (Gile 1995b, Collados Aís 1998, Garzone 2003). La inseguridad, por su parte, afectaría a la credibilidad del intérprete y, en consecuencia, a la valoración de fidelidad. Estas relaciones aumentan si analizamos los resultados en función del orden de escucha de la interpretación.

Cuando P2 ocupa el primer lugar de la sesión, se observa una incidencia positiva de la expresividad en la valoración global y en la evaluación del contenido, la fidelidad y la inteligibilidad. Del mismo modo, la percepción de competencia en el intérprete favorece una mejor valoración de la fidelidad y la inteligibilidad, y fomenta la formación de una impresión positiva sobre este profesional. Se aprecia, además, que la seguridad y la agradabilidad repercuten positivamente en la fidelidad, mientras que, por el contrario, la inseguridad tiene un efecto negativo en la evaluación de la fidelidad y la inteligibilidad, así como en el valor de la impresión. Por último, la ansiedad afecta al valor de la impresión y a la fidelidad, y ésta última también se ve perjudicada por la inexpressividad de P.

En el segundo lugar de la secuencia, los resultados muestran la incidencia positiva de la seguridad del intérprete en la valoración global y en la evaluación de los aspectos formales, el contenido, la fidelidad y la inteligibilidad, así como en el valor de la impresión. De igual manera, la evaluación de contenido parece beneficiarse de la percepción de competencia y expresividad del profesional. Por el contrario, comprobamos que cuando el intérprete es catalogado como inseguro, se observa

una peor valoración de la forma y la fidelidad, si lo califican de incompetente, repercute negativamente en el valor contenido y si lo describen como desagradable, afecta al bloque formal.

Si analizamos los datos de P2 en el tercer puesto, se producen, en su mayoría, relaciones inversas. Es decir, cuando los estudiantes perciben al intérprete como inexpresivo, le otorgan puntuaciones más bajas, al igual que si le consideran incompetente y desagradable, valoran peor los aspectos formales y de contenido. Sin embargo, en lo que respecta a la percepción de tranquilidad se produce una relación contradictoria: mejora la evaluación de la forma, pero empeora la del contenido. Esto podría sugerir que, pese a que la tranquilidad en el intérprete podría conseguir que la presentación fuese más agradable, quizá provocaría también cierta desconfianza en los sujetos, puesto que conocen el nivel de exigencia y de tensión que impone el trabajo de intérprete.

Por último, en el cierre de la secuencia, cuando se califica al intérprete como inseguro, empeoran los resultados de la valoración global y de la evaluación de forma y contenido, e incide negativamente en el valor de la impresión. Por el contrario, la percepción de competencia mejora la valoración de forma e inteligibilidad, mientras que la fidelidad se beneficia de la percepción de tranquilidad y agradabilidad del intérprete.

Al igual que en la interpretación P1, estos resultados parecen poner de manifiesto cierta incidencia de la percepción de determinadas características en la evaluación de la interpretación (Berger & Calabrese 1975, Sunnafrank 1986), lo que corroboraría también la influencia de las impresiones en el mecanismo evaluativo de los estudiantes. Sin embargo, se observa también que sólo la comparación con las interpretaciones femeninas parece estimular el efecto de las percepciones negativas de las características de P sobre la evaluación, ya que únicamente cuando los estudiantes han escuchado a L se evidencia una correlación negativa de la valoración global con los atributos negativos utilizados para calificar al intérprete.

5.2.3.2. Interpretaciones femeninas

5.2.3.2.1. Interpretación L1

En general, la valoración global parece estar relacionada de manera similar con el contenido (0.71) y la inteligibilidad (0.67). No obstante, si analizamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que en el inicio de la secuencia, una percepción negativa de la fidelidad determina la valoración global, al igual que, en la segunda posición, la inteligibilidad parece influir de manera significativa. En la tercera posición, la valoración global parece ser el resultado de la evaluación de la fidelidad, el contenido y la inteligibilidad, y en la última, la fidelidad y la forma parecen tener un peso mayor que el resto de criterios. El hecho de que los aspectos formales adquieran relevancia en el último lugar de la escucha podría estar relacionado con el nivel de cansancio de los sujetos, que optarían por realizar la evaluación a partir de los elementos más accesibles y fáciles de valorar.

Con respecto a la relación entre la valoración global y el valor de la impresión, los resultados generales indican la existencia de una relación moderada entre ambos. Sin embargo, cuando L1 ocupa los dos últimos puestos de la escucha, la influencia es significativa. Esto podría estar relacionado con el hecho de que P le preceda en la escucha: la comparación de las interpretaciones podría acentuar el efecto de las impresiones sobre L en la evaluación. Aunque tampoco podríamos descartar la posibilidad de que la fatiga de los estudiantes pueda haber provocado una mayor incidencia de la impresión en la valoración.

Entre los aspectos que parecen afectar de manera más notable a la formación de esa impresión, los aspectos formales adquieren especial relevancia. Esa relación se intensifica en las últimas posiciones de la secuencia, cuando los estudiantes ya han escuchado a P. Tal vez las deficiencias en los parámetros formales del intérprete masculino podrían mejorar la percepción de estos aspectos de la intérprete femenina y aumentar su efecto en la impresión formada o quizá, tal y como hemos venido comentando a lo largo de este apartado, el experimento podría haber causado cierto

agotamiento en los estudiantes, provocando un descenso en su nivel de atención e incrementando la relevancia del bloque formal en la formación de la impresión.

En la atribución de adjetivos, se han encontrado, mayoritariamente, relaciones con la percepción de seguridad o inseguridad de la intérprete. Así, cuando se cataloga a esta profesional como insegura, empeora la calificación de la valoración global y el valor de la impresión. Por el contrario, si se considera segura, mejora la valoración global. Se aprecia, además, una influencia positiva de la percepción de competencia de la intérprete en la valoración global. Los resultados indican que el orden de escucha afecta a la correlación entre determinadas características y algunas variables del estudio, tal y como sugerían Costa & García-Marques (2006).

Cuando L1 inicia la sesión, se observan relaciones contradictorias, ya que características que, en principio, deberían favorecer una valoración positiva por parte de los estudiantes parecen afectar negativamente a la evaluación de algunos criterios. Por ejemplo, la percepción expresividad repercute negativamente en el contenido y la inseguridad, al igual que la tranquilidad y seguridad, en la fidelidad. Tal vez la expresividad de esta profesional, al no cumplir con las expectativas de este contexto en el que se existe una prosodia específica (Shlesinger 1994), genera cierta desconfianza sobre la calidad de su trabajo, al igual que su tranquilidad podría afectar a otros parámetros relacionados con la transmisión correcta del mensaje.

En la segunda posición, los resultados muestran un efecto positivo de la percepción de competencia y seguridad de la intérprete en la valoración global y en la evaluación de la inteligibilidad. Si se sitúa en el tercer puesto de la secuencia, la competencia y seguridad son las responsables de la mayor parte de las relaciones establecidas. Así, la definición de la intérprete como incompetente, insegura y ansiosa repercute negativamente en la valoración global, en la evaluación de los aspectos formales y en el valor de la impresión. Por el contrario, si se considera competente y segura, mejoran las puntuaciones de contenido y fidelidad. Por otra parte, la tranquilidad y agradabilidad de esta profesional parece favorecer una

valoración positiva del bloque formal, mientras que la percepción de ansiedad perjudica a la evaluación de fidelidad.

En el último lugar de la escucha, la percepción de competencia de la intérprete mejora la valoración global, la evaluación del bloque formal y el valor de la impresión, al igual que la agradabilidad repercute positivamente en valoración global y en la evaluación del contenido. Por su parte la seguridad beneficia a la valoración global, la fidelidad y el valor de la impresión, y la tranquilidad, al contenido y a la fidelidad. Por el contrario, la inexpresividad parece afectar al bloque formal y al valor de la impresión, y la inseguridad, a la fidelidad, a la inteligibilidad y al valor de la impresión.

Al igual que en las interpretaciones masculinas, estos resultados también parecen refrendar la incidencia de determinadas características en la evaluación de la interpretación (Berger & Calabrese 1975, Sunnafrank 1986). De hecho, al igual que ocurría en el estudio del profesorado (cf. capítulo 6), la seguridad/inseguridad de la intérprete y su competencia/ incompetencia se revelan como características fundamentales que podrían influir en la percepción de la calidad de esta interpretación. Sin embargo, se observa una incidencia mayor de la percepción negativa de estas características en la valoración global de la que se apreciaba en las interpretaciones de P, posiblemente causada por la estereotipia de género (Spence & Helmreich 1980, puesto que en el tercer lugar de la secuencia sólo se observa la influencia de las cualidades negativas en la valoración global de la interpretación.

5.2.3.2.2. Interpretación L2

En general, los criterios que parecen incidir de manera más importante en la valoración global de L2 son la fidelidad (0.93), el contenido (0.83) y el bloque formal (0.76). Estos datos sugieren, por tanto, que los estudiantes realizan cierta ponderación de los tres bloques de aspectos propuestos en las expectativas a la hora de evaluar la calidad global de la interpretación. Si analizamos los resultados en función del orden de escucha, comprobamos que cuando la interpretación inicia la sesión, la valoración global parece ser una ponderación de la valoración de la

inteligibilidad (0.89), el contenido (0.87) y la forma (0.82). Si se sitúa en el segundo lugar de la secuencia, la fidelidad sustituiría a la inteligibilidad en la ponderación. En la tercera posición, la fidelidad (0.87) y el contenido (0.80) adquieren un peso importante en la evaluación de la calidad global de la interpretación, y, al final de la sesión, la valoración global parece ser el resultado de una ponderación equilibrada de fidelidad, inteligibilidad y forma (0.88). Al contrario de lo que ocurría en el estudio del profesorado, la influencia de los aspectos formales parece disminuir en el tercer puesto de la escucha, quizá porque, en la comparación con las interpretaciones de P, esos aspectos alcanzan el mínimo de calidad esperado y los estudiantes centran su atención en otros aspectos, tal y como apuntaban los resultados del estudio piloto (García Becerra 2006) y de Collados Aís (2009).

Con respecto a la influencia del valor de la impresión en la valoración global, esta interpretación registra el valor más alto de todo el estudio (0.84), que se incrementa cuando se escucha en el inicio y en el cierre de la sesión. De nuevo, se observa un efecto más intenso de las inferencias al inicio de la escucha, que podría estar relacionado con la falta de referencias concretas para la valoración y la necesidad de adaptación a la dinámica del experimento. El incremento de la incidencia en el último lugar podría deberse al tiempo de exposición y el cansancio de los sujetos, que, habiéndose formado una impresión sobre la intérprete, deciden apoyarse en ella para emitir su valoración.

En relación con los aspectos que parecen afectar de manera más notable a la formación de esa impresión, los datos generales indican una vinculación más importante con el bloque formal (0.85) que con el resto de criterios. Si observamos esta información en función del orden de escucha, comprobamos que esa relación se intensifica en el primer y cuarto puesto de la escucha, en los que también aumenta el efecto de la impresión. Además, en el inicio de la secuencia, la inteligibilidad (0.96) y el contenido (0.88) también incidirían en esa impresión, al igual que la fidelidad (0.78) parece incidir en el segundo lugar y la inteligibilidad en el cuarto. Los elementos que afectan a la formación de la impresión coinciden, en gran medida, con aquellos que determinan la valoración global de la interpretación en

esa posición, lo que corroboraría, de alguna manera, la hipótesis principal de esta investigación. No obstante, los aspectos formales se revelan como los principales responsables del valor de la impresión, algo que ya habían sugerido los sujetos del estudio piloto y del estudio de contextualización (cf. capítulo 4), y autores como Berger y Calabrese (1975) y Sunnafrank (1986) en sus trabajos sobre formación de impresiones.

En lo que respecta a la atribución de adjetivos, la percepción de seguridad beneficia a la mayor parte de los criterios (valoración global, forma, contenido, fidelidad y valor de la impresión), mientras que la expresividad de la intérprete parece repercutir positivamente en la evaluación de los aspectos formales y en el valor de la impresión. Además, la agradabilidad mejora la puntuación del bloque formal y la tranquilidad, la de la fidelidad de la interpretación. Estos resultados sugieren que la atribución de adjetivos positivos en una de las dimensiones podría incitar la atribución de adjetivos positivos en la otra (Wood 1993) e intensificar, así, su efecto en la valoración. Si contemplamos el orden de escucha en la atribución, comprobamos que se producen nuevas relaciones.

Si L2 inicia la sesión, la percepción de competencia y seguridad de la intérprete parece mejorar la valoración global y la evaluación de los aspectos formales, de los aspectos de contenido, de la fidelidad y de la inteligibilidad de la interpretación. Del mismo modo, la expresividad de la intérprete parece repercutir positivamente en la valoración global y en la forma. Si los estudiantes catalogan a esta profesional como agradable, mejoran las puntuaciones del bloque formal, y si la definen como desagradable empeoran las del bloque de contenido. Además, la percepción de incompetencia afecta a la valoración global y la percepción de inseguridad, a la evaluación del contenido. Por último, la seguridad de la intérprete parece favorecer la formación de una impresión positiva.

En el segundo lugar de la escucha, la percepción de seguridad, expresividad, tranquilidad y agradabilidad parece beneficiar a la valoración global y a la evaluación de la forma, el contenido y la fidelidad, mientras que, por el contrario, la descripción de esta profesional como ansiosa empeora las puntuaciones de esos

criterios. Además, la competencia repercute positivamente en la evaluación del contenido y la fidelidad, y la expresividad de la intérprete mejora la impresión.

En la tercera posición, apenas se aprecian correlaciones importantes. Si los estudiantes definen a L como tranquila, mejora su evaluación del contenido y de la fidelidad, si la describen como expresiva, otorgan puntuaciones más altas a la inteligibilidad, y si la catalogan como agradable, la fidelidad obtiene mejores calificaciones.

Por último, en el cuarto puesto de la secuencia, la ansiedad de la intérprete parece afectar a la valoración global y a la evaluación de la forma, la fidelidad y la inteligibilidad mientras, así como al valor de la impresión. Por el contrario, la expresividad y agradabilidad benefician a todos estos aspectos. Asimismo, si los estudiantes perciben a esta profesional como competente, puntúan mejor la fidelidad y si la definen como insegura, empeora la evaluación de este criterio.

Los resultados indican, pues, que en L2 las impresiones sobre la intérprete parecen haber influido en la evaluación que han realizado los estudiantes, como así lo reconocieron los propios sujetos en sus respuestas (vid. ap. 5.1.2.2.1.2.2.) y que existen determinadas características que han determinado la percepción del trabajo realizado por esta profesional, aunque, al contrario de lo que cabría esperar, no se observa ningún tipo de correlación entre los atributos de esta profesional y la valoración global de la interpretación en el tercer lugar de la secuencia. Así, parece observarse un patrón, según el orden de escucha, en las correlaciones que se producen en las interpretaciones femeninas: en la tercera posición se observa un posible efecto de la comparación con las interpretaciones de P, que se manifiesta en correlaciones negativas (L1) o en la ausencia de ellas (L2).

5.2.3.3. Correlaciones generales

Los resultados de esta parte del estudio parecen sugerir la existencia de dos factores que influyen en las correlaciones. Por una parte, los datos sugieren cierta repercusión de la percepción de las características propuestas en la evaluación realizada por los estudiantes, así como en la naturaleza de la impresión formada

sobre el intérprete. Sin embargo, al igual que la valoración global no siempre es el resultado de la ponderación de los criterios evaluados, la impresión global no refleja tampoco la percepción individual de las características. Existiría, pues, una impresión general que parece determinar la evaluación y se observan diferencias, posiblemente relacionadas con la estereotipia de género (Spence & Helmreich 1980), en las correlaciones establecidas entre la valoración global y los adjetivos del estudio. En concreto, parece que el efecto de la percepción negativa de alguna característica sería mayor en la valoración global de las interpretaciones femeninas. Por el contrario, la percepción positiva de las cualidades de P incidiría de manera más notable en la evaluación de su trabajo, sobre todo en las primeras posiciones de la secuencia.

Por otra parte, el orden de escucha también parece incidir de tres formas distintas:

- 1) Se observa un posible efecto de habituación al experimento, que se manifestaría en la preeminencia de los distintos criterios en la valoración global.
- 2) Se aprecia un efecto provocado por la comparación entre las interpretaciones en el tercer y el cuarto puesto de la secuencia.
- 3) Se intuye un posible efecto del cansancio en la influencia de los atributos sobre la valoración.

No obstante, todos estos efectos estarían interconectados de manera aditiva y gradual, y, en cierta forma, se evidenciaron también en los resultados de evaluación. Así, la falta de adaptación a la dinámica del experimento y la ausencia de referencias concretas respecto a las cuales realizar la evaluación se ponen de manifiesto en los resultados de las interpretaciones en el primer lugar de la escucha. En la segunda posición, se produce cierto grado de habituación y tal vez una posible comparación entre las intervenciones del mismo intérprete. El tercer puesto revela una consolidación de ese factor de habituación, que se ve reforzado por la comparación entre ambos intérpretes. Por último, parece que, en el cuarto lugar de la secuencia, el cansancio de los sujetos, unido al factor de habituación, provocaría una disminución del nivel de atención, afectando a la percepción y, en consecuencia, a la evaluación.

6. Grupo de discusión

Una vez finalizada la fase experimental, decidimos aprovechar una de las sesiones de presentación de los resultados del experimento, que utilizamos como incentivo para fomentar la colaboración, para llevar a cabo un grupo de discusión con algunos de los estudiantes que habían participado en el mismo. Durante la realización del estudio, se pidió a los estudiantes que estaban interesados en conocer los resultados de la investigación que facilitasen su dirección de correo electrónico en el cuestionario de expectativas. Dos semanas más tarde, se les remitió un correo electrónico en el que se incluía un formulario *Doodle* con el fin de concertar una fecha para celebrar la reunión. Finalmente, tuvieron lugar dos sesiones, a las que acudieron un total de seis estudiantes, y se organizó el grupo de discusión en la segunda, debido a la asistencia de un número mayor de sujetos.

Se utilizó la exposición de los datos obtenidos durante el estudio para el desarrollo del debate sobre el tema, con la intención de ahondar en los aspectos más llamativos a la hora de analizar los resultados. Por tanto, no se preparó un guión específico para la ejecución de esta parte de la investigación.

En total, participaron tres estudiantes de 4º cuya lengua B era inglés: dos hombres (E1 y E2) y una mujer (E3). La sesión se celebró en una de las aulas de la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada y se prolongó durante una hora. El debate se grabó en audio y, posteriormente, se transcribió.

6.1. Resultados

El grupo de discusión se inició con la presentación de la metodología de estudio, los participantes y los resultados del mismo. Los sujetos fueron realizando comentarios a partir de los datos expuestos. En primer lugar, mencionaron los aspectos que llamaron su atención durante la escucha de las interpretaciones. E1 mostró su sorpresa ante los ruidos de cabina presentes en las interpretaciones de P, ya que, en su opinión, a un intérprete del Parlamento Europeo se le supone una experiencia y un grado de profesionalidad suficiente para garantizar un uso adecuado de la tecnología de la que dispone en cabina y evitar esos factores que resultan molestos.

Resaltó, además, el hecho de que las interpretaciones femeninas no contenían esos ruidos y parecían más profesionales. Por su parte, E2 manifestó la importancia de conocer las condiciones en las que estaba trabajando el intérprete, puesto que podrían afectarle en el manejo de la cabina y en su disciplina de micrófono. E1 insistió en los defectos de las interpretaciones de P y aseguró que sus fallos eran una de las razones por las que lo había identificado en la segunda intervención.

Con respecto a los bloques de aspectos propuestos, destacaron la imposibilidad de evaluar la fidelidad de la interpretación, aunque E1 reconoció que realizó su valoración basándose en sus impresiones, pero consciente de que no podía saber con certeza si se estaba cumpliendo. En este sentido, E2 señaló que existen determinadas pistas en la interpretación que pueden ayudar a la evaluación de este aspecto: la coherencia textual y la falta de contradicciones. En su opinión, el usuario sólo se cuestiona la fidelidad de la interpretación si el intérprete se muestra dubitativo.

En lo que a la frecuencia como usuarios de interpretación se refiere, los sujetos no se consideran usuarios cuando conocen la lengua de partida porque comprenden el mensaje original. Así, sólo creen que desempeñan el rol de usuarios cuando no entienden al orador. Además, opinan que, en el caso de los medios de comunicación, muchas veces no se es consciente de que se está recibiendo una interpretación debido al contexto en el que ésta se desarrolla. En relación con este tipo de interpretación, E2 cree que sería conveniente que los telespectadores tuviesen la posibilidad de elegir entre interpretación y subtitulación. Por el contrario, E1 sostiene que una subtitulación a tiempo real sería peor que la interpretación porque la exigencia es mayor. Asimismo, piensa que la preferencia por la subtitulación puede estar relacionada con una mala experiencia del sujeto con la interpretación. Esto lleva a un debate sobre el desconocimiento general acerca de la profesión de traductor e intérprete.

En relación con las condiciones o características que podrían afectar a las expectativas, E1 se mostró sorprendido con la respuesta de aquellos que afirmaban que era necesario que las características vocales de orador e intérprete fueran

similares porque, en su opinión, no puede cumplirse siempre. E2 comprendía las razones para este requisito, ya que el usuario puede buscar identificar la voz del intérprete con la del orador y, de esa forma, mitigar la disociación que se produce durante la interpretación. Por su parte, E3 creía que el papel del intérprete no tendría por qué incidir en las expectativas de los sujetos y E1 insistía en la importancia del tono de voz.

Todos los sujetos señalaron la importancia de la comprensión en la evaluación de una interpretación. E1 recordó que no entendió nada de la primera interpretación que escuchó de L (L1) y que eso influyó en su valoración. E2 ratificó la necesidad de comprender la interpretación sin que el usuario deba realizar ningún esfuerzo. Por otra parte, los estudiantes coincidieron en afirmar que el primer lugar de la escucha desempeña un papel importante en la evaluación, ya que establece la referencia, consciente o inconsciente, para valorar las siguientes interpretaciones.

Para estos sujetos, el proceso de formación de impresiones es totalmente subjetivo, ya que estaría determinado por las expectativas de cada individuo. Todos ellos cuentan con un estereotipo de buen intérprete. Para E1, el elemento más importante es la voz. Así, un buen intérprete ha de tener una voz agradable, un acento estándar, una prosodia determinada y claridad en su exposición. Además, como “se da por supuesto que la transmisión del contenido es correcta”, uno se centra más en la presentación del discurso. Por tanto, es una gran ventaja que el intérprete tenga unas buenas características vocales. Por su parte, E3 destacó la importancia de que el intérprete no tenga una voz monótona. En opinión de E2, esos estereotipos son utópicos: no existe un único modelo de buen intérprete, ya que cada uno tiene su propia forma de hablar y de expresarse, que será un condicionante. Con respecto al género, para E2 su estereotipo de intérprete sería femenino y para E1 no tendría género, aunque quizá pensaría en una mujer porque es lo más habitual en la profesión. Para todos, sería joven: una persona entre 30 y 50 años. Además, todos creen que ese estereotipo determina la evaluación de las interpretaciones. E1 y E2 señalaron que la intérprete L se adaptaría a ese modelo, mientras que P no.

Con respecto a los resultados del estudio, E1 resaltó la unanimidad entre los estudiantes a la hora de calificar a la intérprete femenina como agradable y al intérprete masculino como inexpresivo, y se preguntó si la percepción de expresividad estaría relacionada con el género. En opinión de E3, el mayor problema de P eran las pausas, ya que generaban desconfianza sobre su actuación. Todos mostraron su sorpresa ante la aparente homogeneidad en las expectativas de hombres y mujeres, y las contradicciones en la percepción de los intérpretes, lo que, en su opinión, estaría relacionado con la subjetividad del proceso.

6.2. Discusión

En los comentarios realizados por los estudiantes sobre la impresión general que les causaron las interpretaciones, los factores irritantes parecen haber tenido mayor impacto que los aspectos positivos, al menos en uno de los sujetos, quien llegó a cuestionar la profesionalidad de P debido a su falta de destreza en el uso de la cabina. Además, esas deficiencias en el trabajo del intérprete parecen haber servido como elementos identificadores en la segunda intervención de este profesional. Esto coincidiría con los resultados sobre la valencia de las impresiones, ya que la mayoría de los sujetos señalaron defectos en los elementos relacionados con la presentación para justificar la impresión negativa sobre este intérprete (vid. ap. 5.1.2.2.1.1.). No obstante, el conocimiento sobre el tema parece haber influido en el nivel de tolerancia de otro de los sujetos, ya que subrayó la importancia de conocer las condiciones de trabajo para poder emitir algún juicio al respecto.

En cuanto a los criterios de evaluación, los participantes se mostraron conscientes de la imposibilidad de valorar la fidelidad de las interpretaciones, algo que ya había confirmado Gile (1995b) y que pusieron también de manifiesto los sujetos que participaron en el estudio de Pradas Macías (2003). Sin embargo, uno de ellos reconoció haber evaluado ese aspecto en función de sus impresiones, lo que podría apoyar, de alguna manera, la hipótesis principal de la presente investigación. Por otra parte, otro de los sujetos sugirió la existencia de determinados factores que pueden ofrecer información sobre la fidelidad. En este sentido, ambos coinciden con la idea planteada por Riccardi (2002: 116) de que la evaluación suele regirse

por el impacto que ha causado la interpretación en los usuarios, puesto que rara vez detectan posibles errores en la transmisión del mensaje y lo único que pueden identificar son elementos sin sentido, dificultades en la elocución, frases incompletas, falta de dominio del tema o contradicciones. Asimismo, cabe destacar la opinión manifestada por uno de los estudiantes al asegurar que sólo se pone en entredicho la fidelidad de la interpretación cuando el intérprete se muestra dubitativo. Esto se ha visto reflejado en los resultados, ya que la percepción de inseguridad parece afectar a la valoración de la fidelidad (vid. ap. 5.2.3.3.).

Los estudiantes realizan una distinción de su papel como usuarios basada en el desconocimiento de la lengua original. Esa es la explicación para los resultados sobre su frecuencia como usuarios de este tipo de servicios. Pese a haber escuchado interpretaciones en numerosas ocasiones, no se identifican como usuarios en la mayoría de los casos debido a que han sido realizadas desde lenguas que comprenden sin necesidad de recurrir a la interpretación

Uno de los sujetos coincide con el profesorado universitario al señalar la conveniencia de poder elegir entre la interpretación o la subtitulación a la hora de recibir la traducción (cf. capítulo 6). Por el contrario, otro de los participantes cree que una subtitulación a tiempo real empeoraría la calidad del servicio y relaciona la preferencia manifestada por el personal docente e investigador con una calidad que ellos percibieron como deficiente en las interpretaciones que han recibido. Esto podría estar relacionado con la confianza que genera el servicio, que según las expertas del grupo de discusión preliminar actuaría de manera determinante sobre el nivel de tolerancia y el perfil como usuarios de interpretación (cf. capítulo 4).

Los estudiantes confirmaron, además, la existencia de ciertos elementos que podrían afectar a sus expectativas y que estarían relacionadas, fundamentalmente, con el atractivo vocal del intérprete. En relación con la similitud entre intérprete y orador, uno de ellos coincidió con una de las expertas del estudio preliminar al afirmar que disminuiría la disonancia entre señales acústicas y visuales (cf. capítulo 4), mientras que otro subrayó la dificultad para conseguirlo, puesto que se trata de

una profesión con una presencia mayoritaria de mujeres. Por tanto, sería una condición deseable, pero difícil de cumplir.

La comprensión de la interpretación parece un elemento fundamental para todos los participantes. Sin embargo, esto no se confirmaría en los resultados de evaluación, en los que la inteligibilidad no parece adquirir el mayor peso en la valoración general de ninguna de las interpretaciones (vid. ap. 5.2.3.). Por otra parte, los estudiantes confirmaron la importancia del orden de escucha, en el que el primer lugar desempeñaría un papel fundamental en la evaluación debido a que establece la referencia, consciente o inconsciente, para valorar las siguientes interpretaciones. Coinciden, por tanto, con los resultados del estudio con grupos de discusión preliminar (cf. capítulo 4) y con los de Collados Aís (2008), que resaltaban el papel de las primeras interpretaciones en el mecanismo evaluativo de la audiencia, y también con los datos obtenidos en la evaluación de estas interpretaciones, que parecen indicar cierta tendencia a la comparación entre interpretaciones.

Asimismo, los estudiantes, al igual que los sujetos del grupo de discusión preliminar, subrayaron la subjetividad del proceso de formación de impresiones, ya que estaría directamente relacionado con las expectativas, que son exclusivas de cada individuo. Si esto es así, parece conveniente plantearse la manera de abordar el estudio de estas expectativas porque tal vez podrían obtenerse resultados más cercanos a la realidad con el planteamiento de preguntas abiertas que con un cuestionario cerrado, con el que se corre el riesgo de predeterminar las respuestas de los sujetos.

El estereotipo de intérprete con el que cuentan los estudiantes está fundamentalmente relacionado con las características vocales, ya que no se cuestiona su capacidad para transmitir correctamente el mensaje original. Del mismo modo, tendría una edad determinada y se identificaría con una mujer. Los efectos de estas características ya se han evidenciado en algunos estudios de Psicología Social que revelaron las diferencias en la percepción de credibilidad de un orador en función de su género, sin tener en cuenta el contenido o la calidad de su discurso (Linz & Perod 1984 apud Hahn & Clayton 1996) debido a que se

valoran de manera distinta en función de los estereotipos asociados a cada género. En los resultados de evaluación y primeras impresiones, algunos de los estudiantes ya mostraron sus preferencias por una intérprete femenina (vid. ap. 5.1.2.2.1.2.), de la que podrían esperar más aptitudes para la comunicación (Spence & Helmreich 1980). Cabe comentar también que algunas de las condiciones señaladas por E1 en su estereotipo de buen intérprete coinciden con los elementos responsables de la formación de impresiones de los resultados del estudio piloto (cf. capítulo 4). Esto pondría de manifiesto el estrecho vínculo entre estereotipos e impresiones que ya comentamos en el capítulo 1. Estos estereotipos representarían una idealización del intérprete, que, en opinión de E2, es irrealizable, puesto que no existe un único modelo de buen intérprete. Con respecto a los intérpretes del estudio, L se adaptaría al patrón de buen profesional, sin embargo, P no. Teniendo en cuenta que las interpretaciones femeninas han recibido mejores valoraciones, esto podría refrendar, en cierta medida, la hipótesis principal de nuestro estudio, puesto que el hecho de reunir las características ideales de un buen intérprete podría haber influido positivamente en la evaluación que han realizado de su trabajo.

Por último, los participantes destacaron el elevado grado de subjetividad de la percepción –algo que también se había puesto de manifiesto en los resultados de evaluación y primeras impresiones (vid. ap. 5.1.2.2.)– y se plantearon una posible vinculación de determinadas características con el género del intérprete, sugiriendo algo que ya se había planteado en la literatura científica sobre la estereotipia de género (cf. capítulo 1): la tendencia a dividir los rasgos de personalidad de las dos dimensiones universales en expresividad, más asociada a las mujeres, e instrumentalidad (*instrumentality*), más asociada a los hombres (Spence & Helmreich 1980). También comentaron el efecto negativo sobre la percepción de las pausas de P, puesto que generaban desconfianza sobre su actuación. Cabe recordar que la fluidez se asocia a la percepción de seguridad y competencia (DeGroot & Gooty 2009). Los sujetos de los grupos de discusión preliminares ya habían subrayado la importancia de la transmisión de confianza en la evaluación de la calidad de la interpretación y en la formación de impresiones sobre estos profesionales (cf. capítulo 4), por lo que las deficiencias en ese parámetro no sólo

determinarían una impresión más negativa sobre el intérprete, sino también la peor evaluación de su trabajo.

7. Conclusiones

Parte de las conclusiones de este estudio ya se han avanzado en el capítulo anterior (cf. capítulo 6), puesto que se ha empleado la misma metodología de investigación y, en algunos casos, se ha obtenido resultados similares. No obstante, procederemos a comentar aquéllas más relevantes y las específicas de este capítulo.

7.1. Conclusiones generales

Los estudiantes de Traducción e Interpretación establecen, en sus expectativas, un orden de importancia distinto al que se desprende de los resultados del estudio del profesorado universitario (cf. capítulo 6) y a los de estudios precedentes sobre el tema (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Mack & Cattaruzza 1995, Collados Aís 1998), puesto que asignan un papel más relevante a los aspectos formales que a la fidelidad en la evaluación de la calidad de la interpretación. Por tanto, parece que el conocimiento del tema y la formación de los sujetos podrían afectar a sus expectativas, aunque esto no se haya puesto de manifiesto en los sondeos con intérpretes (p.ej. Bühler 1986, Chiaro & Nocella 2004, Zwischenberger & Pöchlacker 2010). No obstante, estas diferencias también podrían encontrar justificación en la nueva propuesta de cuestionario, que, además, parece reducir las distancias entre parámetros que se producían en los resultados de trabajos anteriores (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Collados Aís 1998).

La clasificación general resultante situó los aspectos relacionados con el contenido a la cabeza de las preferencias de los estudiantes, seguidos de los aspectos formales y, por último, de los aspectos relacionados con la fidelidad. Cabe destacar que parece existir mayor consenso acerca de la importancia relativa del bloque formal que de la de los otros dos bloques. Por otra parte, se han observado diferencias en los niveles de exigencia de los sujetos y en el grado de importancia asignado en función del género y del curso al que pertenecen los participantes. Es decir, el nivel de formación como intérpretes parece afectar a las expectativas de los estudiantes,

incrementando su nivel de exigencia con respecto al bloque formal cuando están cursando la especialidad en Interpretación.

En la propuesta de aspectos que podrían afectar a la calidad de la interpretación se aprecia el conocimiento del proceso con el que cuentan los participantes. No obstante, mencionan elementos a los que ya habían aludido los sujetos que participaron en el estudio piloto y en el grupo de discusión preliminar (cf. capítulo 4). Por tanto, parece que, pese a su formación, los estudiantes coinciden, en gran medida, con las opiniones de los usuarios de este tipo de servicios, algo que se constata también en la admisión de un posible efecto de determinadas condiciones o características del intérprete sobre sus expectativas y en el planteamiento de la necesidad de ofrecer un servicio de subtitulación alternativo a la interpretación en los medios de comunicación (vid. ap. 6.1.).

Los estudiantes, al igual que el profesorado, han valorado mejor las interpretaciones femeninas. Sin embargo, se observan diferencias con respecto al mecanismo evaluativo de ambos grupos: en la evaluación realizada por el personal universitario se apreciaba cierta preeminencia de determinados elementos, mientras que la valoración de los estudiantes parece ser el resultado de una ponderación de los distintos aspectos propuestos. Esto reafirmaría la idea de Kurz (1989) de cuestionar la equiparación de las opiniones de usuarios e intérpretes que se había realizado en el estudio de Bühler (1986), puesto que, aunque puedan compartir sus expectativas cuando responden al mismo cuestionario, parece que su evaluación no se guía por los mismos criterios.

El orden de escucha también ha afectado a la evaluación realizada por los estudiantes. Además de los posibles efectos del primer y tercer puesto de la secuencia comentados en el estudio del profesorado (cf. capítulo 6), hemos percibido también una posible incidencia negativa de la última posición de la secuencia en una de las interpretaciones masculinas, que podría estar relacionada con el nivel de cansancio de los sujetos al final del experimento y sus consecuencias sobre el nivel de atención y de susceptibilidad de los participantes (Collados Aís 1998).

Los criterios de evaluación que registran las mayores y las menores diferencias de puntuación entre interpretaciones femeninas y masculinas son los mismos que en el estudio del profesorado (cf. capítulo 6): aspectos formales y fidelidad. Parece, por tanto, que la forma puede desempeñar un papel importante en la percepción de las cuatro interpretaciones, algo que ya habían reconocido los participantes en sus expectativas (vid. ap. 4.1.2.1.) y también durante el desarrollo del grupo de discusión, en el que se mostraron especialmente sensibles a las deficiencias en la presentación del intérprete masculino (vid. ap. 6.1.). Por otra parte, se ha observado cierta influencia del género en la valoración, relacionada con las preferencias de los estudiantes al respecto, que algunos especificaron al abordar el tema sobre el estereotipo de intérprete durante la realización del grupo de discusión.

Una elevada proporción de la muestra (83,33%) ha admitido haberse formado una primera impresión sobre los intérpretes, que en el caso de L ha sido más positiva que en el de P. Teniendo en cuenta los resultados de evaluación, esto corroboraría, en cierta forma, la hipótesis principal de nuestra investigación, ya que las interpretaciones femeninas han recibido puntuaciones más altas. Además, el 75% de los estudiantes ha reconocido la influencia de esas inferencias en la evaluación que habían realizado de las interpretaciones. Por tanto, este tipo de sujetos parece ser más consciente de los posibles factores externos que pueden incidir en la percepción de la calidad de una interpretación.

Por otra parte, los resultados de atribución de adjetivos, además de confirmar la naturaleza de las impresiones que los participantes se han creado sobre los intérpretes, ponen de manifiesto posibles efectos del orden de escucha, así como ciertas diferencias en función del género de los sujetos, lo que corroboraría los resultados de algunos estudios sobre formación de impresiones (p.ej. Widmeyer & Loy 1988, Robinson et al. 1998, Rockwell & Hubbard 1999).

Los índices de identificación han sido similares en ambos intérpretes y han superado a los registrados por el profesorado universitario. Esto podría estar relacionado con la formación de los sujetos: los estudiantes podrían tener un oído más entrenado para el reconocimiento de voces y de otras características formales

relacionadas con la presentación del discurso. En todo caso, estos porcentajes ya no limitarían tanto como los resultados de los docentes la detección de tendencias sobre la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la segunda interpretación de cada profesional.

El análisis de la correlación de los criterios de evaluación con la valoración global parece indicar, al igual que los resultados de evaluación, cierta ponderación de los elementos valorados a la hora de realizar la evaluación global de la interpretación. Por otra parte, los datos sugieren que la naturaleza de la impresión afectaría a la valoración global de la interpretación y, en consecuencia, verificarían la hipótesis principal de este trabajo. Esas inferencias parecen apoyarse, fundamentalmente, en los aspectos formales, lo que pondría de manifiesto la importancia de estos elementos en el éxito de la interpretación simultánea, confirmando la relevancia de los aspectos extralingüísticos apuntada por los trabajos de Berger y Calabrese (1975) y Sunnafrank (1986).

Por último, se han observado determinados efectos del orden de escucha en los vínculos detectados entre determinadas percepciones y la evaluación de estas interpretaciones, que demostrarían la influencia de las primeras impresiones sobre la valoración realizada por los estudiantes. Así, parece que la impresión inicial de la primera escucha sería la desencadenante de las reacciones de estos sujetos a la hora de valorar el resto de interpretaciones del experimento. Esto se intensificaría en la tercera posición de la secuencia, en la que, a la impresión sobre el primer intérprete, se añade la del segundo, que, además, viene determinada por la comparación con el anterior. De ahí, el cambio sustancial que se produce tanto en las evaluaciones como en las correlaciones de ese puesto de la escucha.

7.2. Conclusiones metodológicas

Con respecto a la metodología de investigación, cabe señalar que, al igual que el profesorado universitario, los estudiantes parecen no haber tenido problemas a la hora de contestar a los nuevos cuestionarios propuestos, si bien es cierto que algún sujeto sugirió la posibilidad de desglosar la calidad en un mayor número de

parámetros. Esto podría deberse a que algunos de los participantes contaban con conocimiento específicos sobre el tema de la investigación, ya que habían asistido al Congreso sobre Calidad en Interpretación que se había celebrado el año anterior. No obstante, siguiendo la idea de Moser-Mercer (2008), quizá sería conveniente el diseño de un cuestionario más amplio y especializado para sondear a intérpretes profesionales e intérprete en formación, que profundice también en el papel que otros aspectos pueden desempeñar en la evaluación de la calidad.

El inconveniente principal al que nos hemos enfrentado durante la realización de esta parte de la investigación ha sido la dificultad para captar estudiantes que desearan colaborar. Ante los bajos niveles de participación logrados durante el desarrollo del experimento de manera presencial y el coste temporal que ello supuso, decidimos recurrir al uso de Internet para tratar de alcanzar una tasa de respuesta más alta. Pese a que estos sujetos parecían cumplir las características prototípicas del internauta español (cf. capítulo 3), apenas conseguimos incrementar el número de participantes. Además, ninguna de las técnicas de fomento de la participación propuestas en la literatura sobre el tema pareció funcionar, ya que ni el envío de recordatorios ni el establecimiento del contacto a través de personas conocidas fueron efectivos. Por tanto, es necesario indagar sobre nuevos medios que permitan motivar a este tipo de sujetos para que cooperen con la investigación.

En cuanto al perfil de los participantes, parece que el hecho de estar cursando la especialidad en Interpretación actúa como estimulante de la participación, sin embargo, no podemos corroborar nuestra hipótesis de partida de que el posible interés por el tema incrementaría la tasa de respuesta, ya que ésta se ha situado por debajo de la registrada por el profesorado universitario.

En lo que se refiere a la temporización del experimento, parece que la realización de las dos partes del estudio en una única sesión presencial podría reducir la tasa de abandono del sondeo que se produce en la encuesta electrónica entre el cuestionario de expectativas y el de evaluación y primeras impresiones. Esto puede deberse a dos razones: por una parte, el hecho de que el investigador esté presente durante el desarrollo del experimento puede despertar cierto nivel de compromiso en los

estudiantes para continuar con su participación y, por otra, en esta modalidad no se exige a los sujetos que estén pendientes de cuestiones técnicas, lo que podría eliminar posibles desencadenantes de frustración durante la ejecución de la tarea.

Por último, pese a que la presentación de los resultados puede ser un buen punto de partida para llevar a cabo un grupo de discusión con los participantes de la parte experimental, a la vista de los resultados obtenidos en esta investigación, parece conveniente preparar un guión apoyado en esa exposición que permita encauzar el debate y profundizar en aspectos relevantes para el tema de estudio, relacionados tanto con los resultados como con el perfil de los sujetos.

8. USUARIOS DE FACEBOOK

1. Introducción
2. Objetivos e hipótesis
3. Metodología
 - 3.1. Método
 - 3.2. Material
 - 3.3. Sujetos
4. Estudio de expectativas
 - 4.1. Resultados
 - 4.1.1. Tasa de respuesta
 - 4.1.2. Expectativas
 - 4.1.3. Validación del cuestionario
 - 4.2. Discusión
 - 4.2.1. Tasa de respuesta
 - 4.2.2. Expectativas
 - 4.2.3. Validación del cuestionario
5. Estudio de evaluación y primeras impresiones
 - 5.1. Resultados
 - 5.1.1. Tasa de respuesta
 - 5.1.2. Evaluación y primeras impresiones
 - 5.1.2.1. Evaluación
 - 5.1.2.2. Primeras impresiones
 - 5.1.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes
 - 5.1.2.2.2. Atribución de adjetivos
 - 5.1.2.2.3. Identificación
 - 5.2. Discusión
 - 5.2.1. Tasa de respuesta
 - 5.2.2. Evaluación y primeras impresiones
 - 5.2.2.1. Evaluación
 - 5.2.2.2. Primeras impresiones
 - 5.2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes
 - 5.2.2.2.2. Atribución de adjetivos
 - 5.2.2.2.3. Identificación
6. Conclusiones

Capítulo 8. Análisis y discusión de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de los usuarios de *Facebook*

1. Introducción

En el presente capítulo expondremos los resultados del estudio que hemos llevado a cabo entre los usuarios de *Facebook*. La tasa de respuesta obtenida en la segunda parte del estudio ha imposibilitado realizar un análisis en función del orden de escucha de las interpretaciones y el tamaño muestral limita la posibilidad de extraer conclusiones generales sobre la incidencia de las primeras impresiones. No obstante, teniendo en cuenta las dificultades presentadas a lo largo de este trabajo para la captación de sujetos, nos ha parecido interesante presentar los resultados obtenidos para observar las reacciones de este tipo de sujetos ante las interpretaciones de P y L, y comprobar si su percepción era diferente a la de los otros participantes del estudio.

No teníamos conocimiento de ninguna encuesta de estas características que se hubiese distribuido a través de una red social, por eso decidimos indagar sobre la utilidad que estos nuevos instrumentos tecnológicos podrían tener en la difusión de este tipo de estudios y valorar sus ventajas e inconvenientes. Antes de emprender la investigación en este contexto, éramos conscientes de algunas de las dificultades que podría entrañar, similares a las que presentan las encuestas de acceso libre (cf. capítulo 3): la falta de control de la selección de la muestra, la dificultad para calcular la tasa de respuesta y la posibilidad de múltiples participaciones por parte de un mismo sujeto, aunque este último riesgo creemos que sería pequeño por la falta de incentivos en el sondeo y por la complejidad de la tarea que deben realizar los encuestados en la segunda parte del sondeo.

A continuación, explicaremos brevemente las especificidades de este estudio en lo que respecta a los objetivos y la metodología de la investigación.

2. Objetivos e hipótesis

A los objetivos generales de la investigación (cf. capítulo 5), se añaden cuatro objetivos específicos de esta parte del trabajo:

1. Observar las características que conformarían el perfil de los sujetos que participaban en el estudio.
2. Comprobar si se producía un aumento del tamaño de la muestra con respecto a los otros métodos de administración que hemos utilizado en la investigación.
3. Comprobar si se observaban diferencias entre las respuestas proporcionadas por los usuarios de *Facebook* y las de los participantes en otras modalidades.

Partimos también de las siguientes hipótesis:

1. Los usuarios de redes sociales podrían presentar un perfil muy específico.
2. El uso de las redes sociales como método de administración de la encuesta podría repercutir positivamente en el tamaño de la muestra.
3. El uso de redes sociales como método de administración de la encuesta podría afectar a los resultados del cuestionario en comparación con los otros medios utilizados.

3. Metodología

3.1. Método

La cronología que seguimos con los usuarios de *Facebook* fue similar a la empleada con el profesorado universitario (cf. capítulo 6): se publicó, en el perfil que la investigadora tiene en esta red social, primero el enlace a la encuesta de expectativas a finales de noviembre de 2011 y unos meses más tarde, en mayo de 2012, el enlace al cuestionario de evaluación. Mientras el sondeo estuvo activo, actualizamos las publicaciones dos días a la semana para conseguir que el mayor número de los contactos pudiese ver esta actividad en su página de inicio.

En el momento de la primera publicación, el perfil de la investigadora contaba con 193 amigos, de los cuales se descartaron 48 por dos motivos: 28 sujetos no pudieron acceder a la publicación por restricciones derivadas de la configuración de la privacidad del perfil de la investigadora y 20 no hablaban español, lo que descartaba su posible colaboración. Por tanto, el total de sujetos que podrían participar en la encuesta era 145. Aunque este dato podría oscilar, puesto que debemos tener en cuenta que el enlace publicado puede ser compartido por otras personas en sus propios perfiles, lo que haría que el total de sujetos que podrían formar parte de la muestra incrementase notablemente.

Se empleó también el programa *Lime Survey* para la gestión del sondeo, pero en lugar del envío de invitaciones, se incluyó en la publicación un texto corto que precedía al enlace a la encuesta. Para el primer texto publicado, se utilizó un tono neutral similar al de los correos de contacto con los otros sujetos. Sin embargo, ante la respuesta un tanto fría de los amigos de *Facebook*, en la primera actualización del perfil que realizamos, decidimos recurrir al lenguaje habitual de los usuarios de este tipo de redes y observamos un incremento en el nivel de participación. Al igual que en el resto de estudios, los dos cuestionarios estuvieron activos durante cinco semanas.

3.2. Material

Utilizamos la versión electrónica de los cuestionarios de expectativas y evaluación y primeras impresiones descritos en el capítulo 5 (vid. anexos 5 y 6).

3.3. Sujetos

En total, participaron 50 sujetos, de los cuales, 18 eran hombres y 32, mujeres. Por edades, 5 sujetos eran menores de 30 años, 42 sujetos tenían una edad comprendida entre los 30 y los 45 años y 3 sujetos se encuadraban en la franja de 46 a 60 años. En lo que respecta al área de especialidad, el perfil de los sujetos que constituían la población inicial era muy variado, pero las profesiones más representadas en la

muestra que colaboró en el estudio fueron las relacionadas con la arquitectura y la construcción (20%), con la traducción y la interpretación (18%) y con el arte (8%).

La mayoría eran usuarios poco frecuentes de interpretación y habían adquirido su experiencia con este tipo de servicio, fundamentalmente, en congresos y a través de los medios de comunicación. La media de su grado de satisfacción en este ámbito era de un 5,18 sobre 7.

4. Estudio de expectativas

4.1. Resultados

4.1.1. Tasa de respuesta

De la población inicial (145 amigos con acceso a la encuesta en el perfil de investigadora), han participado en el estudio 50 sujetos (una tasa de respuesta del 34,48%). Si bien es cierto que, como ya hemos comentado, esta tasa de respuesta podría ser inferior debido a la posibilidad de compartir el enlace al cuestionario en otros perfiles, lo que incrementaría el número total de sujetos con acceso a la encuesta. Por otra parte, 4 sujetos iniciaron la encuesta y no la finalizaron, lo que supone una tasa de abandono del 7,41%.

Por edades, la franja de edad más participativa ha sido la de 30 a 45 años, seguida de los menores de 30 años y los sujetos con edades comprendidas entre 46 y 60 años. La siguiente tabla muestra los niveles de participación en función de la edad.

Edad	N	Tasa de respuesta
Menores de 30 años	5	22,72%
Entre 30 y 45 años	42	37,5%
Entre 46 y 60 años	3	30%
Mayores de 60 años	0	-
TOTAL	50	34,48%

Tabla 137. Respuesta obtenida en función de la edad

Con respecto a la colaboración por géneros, las mujeres han sido más participativas. En total, participaron en el estudio 18 hombres y 32 mujeres, que representarían el 27,27% y el 40,51% del total de hombres y mujeres de la población inicial. En lo

que al área de especialidad de los sujetos se refiere, la Arquitectura y la Traducción e Interpretación fueron las disciplinas a las que pertenecían un mayor número de participantes.

4.1.2. Expectativas

4.1.2.1. Bloques de aspectos

En general, los aspectos relacionados con la fidelidad (6,32) encabezan las preferencias de los usuarios de *Facebook*, seguidos de los aspectos relacionados con el contenido (6,20) y los aspectos relacionados con la forma (5,76). El valor más alto de desviación típica se obtuvo en el bloque formal (1,19). Tras éste, se situaron el bloque relacionado con el contenido (0,95) y el bloque de fidelidad (0,94), con un valor prácticamente igual.

Si desglosamos los resultados en función del género de los sujetos, observamos que los hombres conceden mayor importancia a los aspectos relacionados con la fidelidad (6,17) que a los relacionados con el contenido (5,83) y la forma (5,17). Por su parte, las mujeres sitúan en el nivel más alto de importancia al bloque referido a la fidelidad (6,41) y asignan la misma relevancia a los bloques relacionados con el contenido y la forma (6,09). En lo que respecta a los datos sobre la desviación típica, el valor más alto se ha alcanzado en el bloque de aspectos formales valorado por los hombres (1,29), seguido de este mismo bloque valorado por las mujeres (1).

Género	FORMA		CONTENIDO		FIDELIDAD		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Hombres	5,17	1,29	5,83	0,92	6,17	0,99	18
Mujeres	6,09	1,00	6,09	0,91	6,41	0,91	32
General	5,76	1,19	6,20	0,95	6,32	0,94	50

Tabla 138. Expectativas de los usuarios de *Facebook* en función del género

Si desglosamos los datos en función del área de especialidad, teniendo en cuenta sólo los dos ámbitos más representados en la muestra –Arquitectura y Traducción e Interpretación–, observamos que los traductores e intérpretes asignan más importancia a los tres bloques de aspectos que los profesionales del ámbito de la

construcción. Ambos grupos establecen el mismo orden de importancia: en primer lugar, se sitúan los aspectos relacionados con la fidelidad (6,44 vs. 6,40), en segunda posición, los aspectos relacionados con el contenido (6,33 vs. 6,10), y, por último, los aspectos relacionados con la forma (6,22 vs. 5,50).

Las desviaciones típicas del grupo de profesionales de la Arquitectura obtuvieron valores más elevados: 1,59 en el bloque de aspectos formales, 0,99 en el bloque de contenido y 0,70 en el bloque de aspectos referidos a la fidelidad. En el grupo de Traducción e Interpretación, el valor más alto se obtuvo en el bloque de contenido (1), seguido de los aspectos relacionados con la forma (0,83) y del bloque de fidelidad (0,53).

Especialidad	FORMA		CONTENIDO		FIDELIDAD		N
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	
Arquitectura	5,50	1,51	6,10	0,99	6,40	0,70	10
Traducción e Interpretación	6,22	0,83	6,33	1,00	6,44	0,53	9
General	6,07	0,66	6,25	0,84	5,79	1,00	28

Tabla 139. Expectativas de los usuarios de *Facebook* en función del ámbito de especialidad

Si observamos el histograma que refleja las frecuencias obtenidas por los valores de la escala utilizada (1 a 7) para cada uno de los bloques propuestos (vid. gráfico 43), observamos que el 7 fue la respuesta que marcaron más sujetos en todos los bloques de aspectos. En ningún caso, los sujetos utilizaron los valores 1 y 2 para atribuir la importancia de estos aspectos. El valor mínimo utilizado para los aspectos relacionados con la forma y la fidelidad fue el 3 y para el contenido, el 4.

Por bloques, los valores que lograron la mayor frecuencia de respuestas en el bloque de los aspectos formales fueron el 7 (17 sujetos, un 34% del total de la muestra), el 5 (15 sujetos, 30%) y el 6 (13 sujetos, 26%). En el caso de los aspectos relacionados con el contenido, el 7 fue el valor que obtuvo la frecuencia de respuesta más elevada con 25 sujetos (50%), seguido por el 6 (13 sujetos, 26%) y el 5 (9 sujetos, 19%). Por último, los aspectos relacionados con la fidelidad obtuvo la mayor frecuencia de respuestas en el valor 7 (26 sujetos, un 52%), seguido del 6 (19 sujetos, 38%) y del 5 (11 sujetos, 22%). En general, las frecuencias de respuesta

más altas se lograron en los valores que atribuían una importancia elevada a los tres bloques de aspectos.

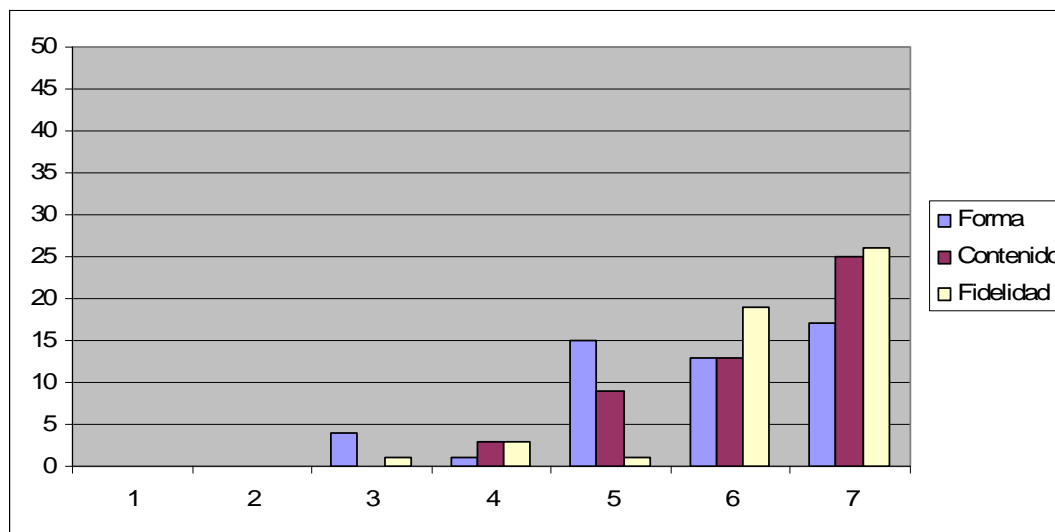


Gráfico 43. Histograma de los datos frecuenciales de las puntuaciones recibidas por cada bloque

4.1.2.2. Preguntas abiertas

En lo que respecta a la pregunta sobre otros aspectos que podrían influir en la calidad de una interpretación simultánea, 13 sujetos (26%) respondieron a ella. Entre los elementos mencionados, encontramos el entorno en el que se produce la interpretación (3 sujetos), el desfase (3 sujetos), los medios técnicos (2 sujetos), el ritmo de la interpretación (2 sujetos), la apariencia del intérprete, el volumen al que se escuchan las voces de orador e intérprete, el conocimiento sobre el tema y la actitud y empatía del intérprete.

A la pregunta acerca de la influencia de las características o condiciones del intérprete sobre el grado de importancia de los aspectos propuestos, contestaron 20 sujetos (40%). Entre las características y condiciones que podrían afectar a sus expectativas, señalaron la similitud de características de orador e intérprete (5 sujetos), la edad (5 sujetos), el conocimiento sobre el tema (3 sujetos), la experiencia (2 sujetos), el género del intérprete (2 sujetos), su nacionalidad, sus características vocales, su aspecto, la coherencia de la interpretación y la adecuación del registro a la situación comunicativa.

4.1.3. Validación del cuestionario

En lo que respecta a la claridad del cuestionario, 3 sujetos (6%) realizaron algún comentario. Uno afirmó que hubiese sido necesaria una definición de usuario de interpretación, otro manifestó que le resultó difícil realizar la valoración dentro de la escala propuesta y el último creía que era necesario explicitar más que se entendía por aspectos relacionados con el contenido.

En lo que respecta a los factores que habían echado en falta en el cuestionario, 20 sujetos (40%) mencionaron alguno. Entre los elementos más citados, se encontraron los medios técnicos (7 sujetos), las condiciones de trabajo (2 sujetos), el desfase (2 sujetos), la apariencia (2 sujetos), la preparación del intérprete, el entorno en el que se realiza la interpretación, la kinesia y el estado de ánimo. Algunos de los participantes utilizaron esta pregunta para proponer posibles mejoras del cuestionario: introducción de una definición de interpretación simultánea en la presentación del cuestionario, inclusión de ejemplos más concretos sobre casos en los que no se hayan satisfecho las expectativas e inserción de una pista de audio con un ejemplo de interpretación. Por último, uno de los sujetos de la muestra afirmó que el cuestionario le parecía demasiado simple, mientras que otro opinó que se habían cubierto los parámetros más importantes a la hora de valorar una interpretación: contenido, fidelidad al original y aspectos formales.

4.2. Discusión

4.2.1. Tasa de respuesta

En total, han participado 50 usuarios de *Facebook*, una tasa general de respuesta de aproximadamente el 34,48%, superior a cualquiera de las obtenidas con los grupos anteriores –profesorado universitario y estudiantes de Traducción e Interpretación–, y también por encima de la horquilla de entre el 10% y el 20% que Ballina Ballina (1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004) y Luque (1998 apud Díaz de Rada, Flavián & Guinalú 2004) situaron como tasa de respuesta del cuestionario electrónico en el contexto español. Parece que las redes sociales obtienen mejores niveles de participación que los métodos tradicionales y podrían convertirse en una

posible herramienta para la localización de sujetos y para la difusión de encuestas. Esto coincidiría con los resultados de Rhodes y Marks (2011), quienes confirmaron la eficacia de *Facebook* en el reclutamiento de participantes para su estudio. No obstante, debemos tener en cuenta que la utilidad de este tipo de instrumentos podría restringirse a un perfil muy determinado de sujeto –adultos jóvenes que son usuarios habituales de redes sociales–, algo que limitaría su validez como herramienta de investigación.

Por otra parte, la tasa de abandono (7,41%) ha sido muy inferior a la registrada en el sondeo electrónico realizado entre el profesorado universitario, lo que sugeriría una mayor motivación por parte de los usuarios de *Facebook* a la hora de colaborar con la investigación. Quizá esto podría deberse a la relación personal que los sujetos tienen con la investigadora, que podría actuar como incentivo para aumentar la participación.

En este caso, las mujeres también se han mostrado más participativas que los hombres, con una tasa de respuesta 13 puntos más alta que la del grupo masculino y 6 puntos superior a la media. Esto podría estar relacionado con el hecho de que ese también es el sexo de la investigadora. De igual manera, por edades, la tasa de respuesta más alta se ha registrado entre los sujetos de entre 30 y 45 años, la franja de edad en la que se encuadra gran parte de la población de estudio y a la que también pertenece la dueña del perfil. Asimismo, una de las áreas de especialidad más representadas (Traducción e Interpretación) también está relacionada con la formación de la responsable de la investigación. Por tanto, los resultados sugieren que el uso de las redes sociales, al menos en el caso de perfiles que no cuentan con un número elevado de amigos, podría obtener una muestra con características muy específicas, similares a las de quien realiza la publicación de la encuesta. Tal vez una posible solución para mitigar este efecto sería la publicación simultánea del enlace en varios perfiles o en perfiles institucionales, profesionales y asociativos de la red social.

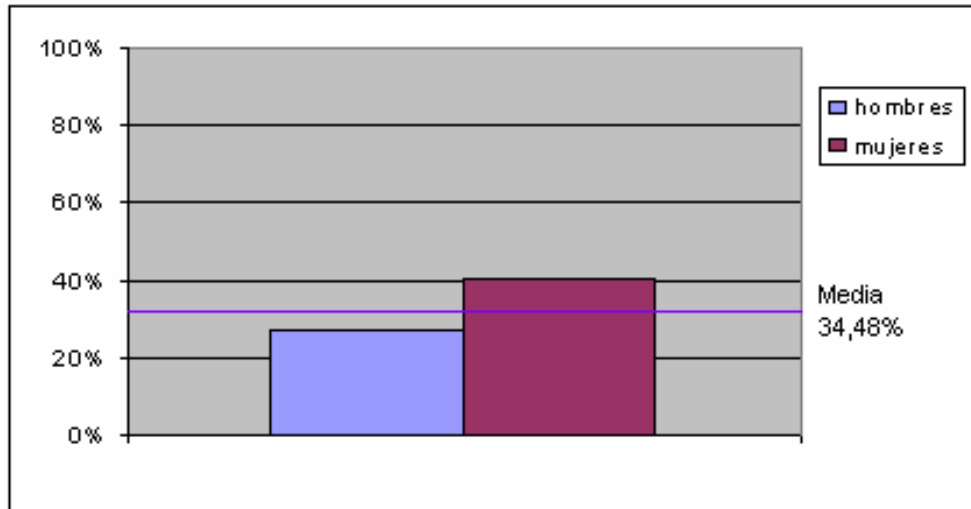


Gráfico 44. Tasa de respuesta en función del género de los sujetos

Por último, las actualizaciones periódicas de la publicación parecen cumplir la función del recordatorio en los sondeos electrónicos y aumentan la participación en el estudio, ya que observamos un incremento en la respuesta cada vez que publicábamos el enlace a la encuesta en el muro de *Facebook*. En este contexto, sería recomendable aumentar el número de recordatorios, puesto que al no estar dirigidos a un destinatario concreto resultan menos irritantes y constituyen la única garantía de que la publicación aparezca actualizada en las páginas de inicio del resto de usuarios.

En lo que respecta al método de administración de la encuesta, parece que las redes sociales podrían convertirse en una alternativa para incrementar la participación en el sondeo, puesto que los usuarios de *Facebook* han mostrado la tasa de respuesta más elevada del estudio. Sin embargo, conviene tener en cuenta el hecho de que esta nueva herramienta permite el reclutamiento de un sujeto con unas características sociodemográficas muy específicas, que, en cierta medida, escapan al control del investigador.

4.2.2. Expectativas

4.2.2.1. Bloques de aspectos

Los resultados del estudio coinciden con los de otros trabajos de expectativas anteriores (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993), ya que los sujetos priorizan en su

clasificación los aspectos relacionados con la fidelidad (6,32) y el contenido (6,20) y relegan a los aspectos formales al último lugar de la clasificación (5,76). No obstante, pese a obtener la menor puntuación, este último bloque también registra una media elevada y la diferencia entre éste y el primer bloque en las preferencias de los usuarios apenas supera el medio punto (0,56). En general, los usuarios de *Facebook* asignan un papel similar a los dos primeros bloques y sitúan a cierta distancia la relevancia de los elementos formales.

Los datos de desviación típica son elevados, siendo el bloque formal el que alcanza el valor más alto (1,19). Esto sugiere que existe diversidad de opiniones en torno a la importancia que otorgan a estos aspectos en la evaluación de la calidad de la interpretación, sobre todo en el caso de los parámetros relacionados con la forma.

Si observamos los resultados en función del género de los sujetos, comprobamos que las mujeres se muestran más exigentes que los hombres: todas las medias superaron el 6. De hecho, sitúan el bloque referido a la fidelidad a la cabeza de la clasificación, con una media de 6,41, y equiparan la relevancia de los otros dos bloques, que obtienen una media de 6,09. La diferencia entre los tres bloques apenas supera las tres décimas (0,32). En el grupo de los hombres, sólo los aspectos relacionados con la fidelidad registran una media por encima de 6 (6,17) y la diferencia entre el bloque que se coloca en el primer lugar de las preferencias de los usuarios y el último es de un punto. Parece que los hombres establecen una distinción más clara entre los niveles de importancia de estos elementos en la evaluación de la calidad de una interpretación simultánea (vid. gráfico 45).

Se obtienen valores de desviación típica ligeramente más elevados en el grupo de hombres, algo que podría estar relacionado con el hecho de que representan la muestra más pequeña (18 sujetos), pero ambos registran datos cercanos al punto en todos los aspectos. Esto indica que existe una gran diversidad de opiniones con respecto a la importancia de todos los bloques.

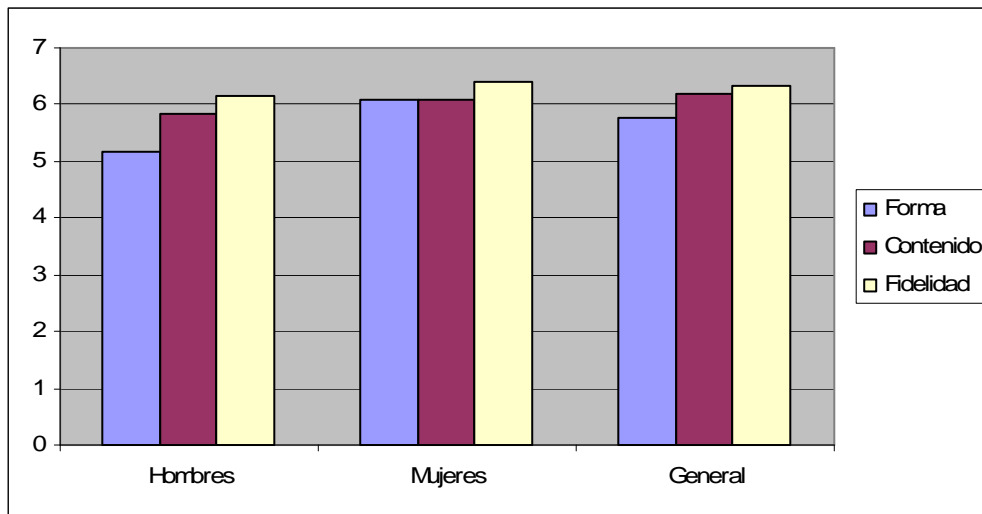


Gráfico 45. Expectativas en función del género de los sujetos

Si nos centramos en los resultados de las dos áreas de especialidad más representadas –Arquitectura y Traducción e Interpretación–, observamos que la formación de los sujetos parece influir en su grado de exigencia con respecto a los tres bloques de aspectos, aunque es en el bloque formal donde se registran las mayores diferencias, ya que los traductores e intérpretes valoran su importancia con una media de 6,22 y los arquitectos, con una media de 5,55. En todo caso, el grupo de Traducción e Interpretación otorga una relevancia similar a los bloques propuestos, cuya diferencia entre el primero y el último de la clasificación es de 0,22 puntos. Por su parte, el grupo de Arquitectura amplía esa distancia hasta 0,90 puntos, lo que sugiere que distinguen de manera más evidente el papel que desempeñan los aspectos propuestos en la evaluación de la calidad de la interpretación.

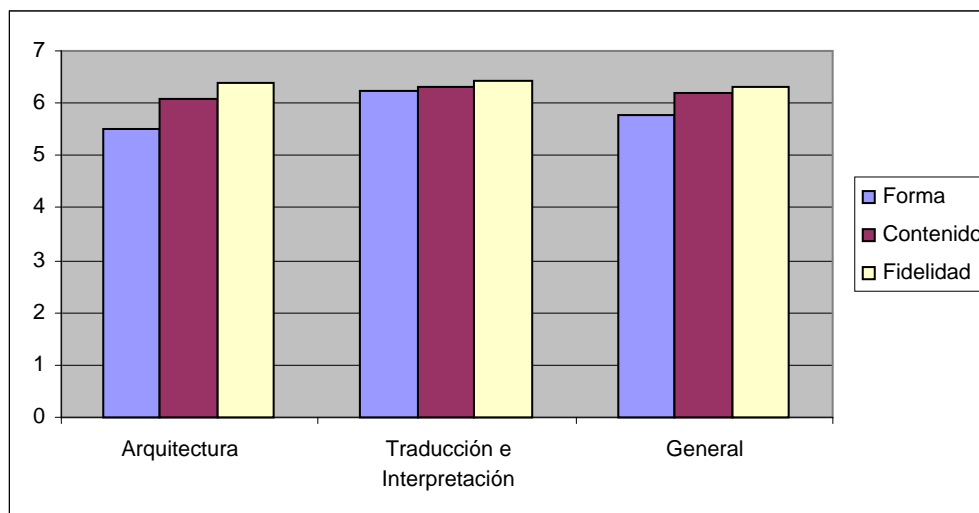


Gráfico 46. Expectativas en función del área de especialidad de los sujetos

Si nos detenemos en los resultados frecuenciales, comprobamos que el bloque formal y el bloque referido a la fidelidad obtienen puntuaciones más variadas: del 3 al 7, aunque ambos obtienen la mayor frecuencia de respuesta en el valor 7, al igual que el bloque relacionado con el contenido. Todos los participantes en la investigación han utilizado los valores más altos de las escala para asignar la importancia de los tres bloques de aspectos. Por tanto, los sujetos parecen considerar que los aspectos planteados en el cuestionario desempeñan un papel importante en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. Asimismo, estos resultados también sugieren que la nueva propuesta de cuestionario podría tener como consecuencia una menor diferencia en la atribución del grado de importancia que realizan los sujetos.

Estos resultados coinciden con los obtenidos entre el profesorado universitario y con los de trabajos de expectativas anteriores (p.ej. Bühler 1986, Collados Aís 1998), en los que los sujetos situaban a la cabeza de la clasificación a los aspectos relacionados con el contenido y la fidelidad y relegaban a las últimas posiciones a los aspectos relacionados con la forma. No obstante, se han observado diferencias en función del área de especialidad de los participantes, algo que confirmaría los resultados de Kurz (1993) acerca de la influencia de la formación de los sujetos en sus expectativas.

4.2.2.2. Preguntas abiertas

Los usuarios de *Facebook* han señalado varios aspectos que, en su opinión, podrían afectar a la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. Entre ellos, se incluyen elementos relacionados con las condiciones de trabajo (entorno en el que se produce la interpretación y los medios técnicos), elementos temporales (desfase y ritmo de la interpretación) y aspectos relacionados con el intérprete (conocimiento sobre el tema, apariencia, actitud y empatía). Algunos de estos aspectos estarían más relacionados con el estudio de la calidad desde la perspectiva del proceso de la interpretación. Cabe destacar la sugerencia de uno de los sujetos, que apuntaba al volumen de las voces de orador e intérprete como un elemento que podría influir en la calidad de la interpretación, quizá por la posibilidad de comparar la versión original y la interpretada. Por otra parte, estos sujetos parecen otorgar especial relevancia a la conducta del intérprete, del que no sólo enfatizan su actitud, sino también su empatía con la audiencia.

Entre las características o condiciones del intérprete que podrían afectar al grado de importancia de los aspectos propuestos, un 40% de la muestra confirmó la influencia de aspectos tales como la edad y la experiencia, el sexo, la nacionalidad, la similitud de características de orador e intérprete o el conocimiento sobre el tema. Todos ellos serían elementos en función de los que podrían variar sus expectativas, que coinciden, en algunos casos, con los mencionados en los grupos de discusión desarrollados durante la realización de los estudios preliminares de esta investigación (cf. capítulo 4).

4.2.3. Validación del cuestionario

En lo que respecta a la claridad del cuestionario, sólo 3 sujetos (6%) hubiesen necesitado alguna aclaración con respecto a la encuesta. Esto podría estar relacionado con el hecho de que un 20% de los participantes estuviesen familiarizados con el tema de estudio. Las dudas que manifestaron estaban relacionadas con aspectos muy concretos del cuestionario: definición de usuario de interpretación, la escala utilizada y los aspectos de contenido. Al contrario que el

resto de grupos de sujetos, los usuarios de *Facebook* parecen haber entendido sin dificultad la pregunta acerca de la posible variación de las expectativas en función de las características y condiciones del intérprete.

Entre los elementos que echaron en falta en el cuestionario, destacaron los medios técnicos, las condiciones de trabajo, el desfase y la apariencia del intérprete. Estos aspectos podrían estar relacionados con el conocimiento que tienen varios sujetos sobre la profesión y con el hecho de que algunos de ellos eran intérpretes de lengua de signos. De ahí la importancia atribuida a la apariencia del intérprete. Algunos de estos aspectos ya se habían incluido en estudios anteriores (Bühler 1986, Altman 1990, Chiaro y Nocella 2004), aunque no se situaron entre los elementos más relevantes de la clasificación resultante.

Por último, cabe resaltar el desacuerdo entre algunos participantes a la hora de valorar el sondeo: mientras que para alguno se trataba de un cuestionario demasiado simple, otros opinaron que incluía los aspectos más relevantes de la interpretación. Quizá esto podría deberse a que los sujetos con conocimientos sobre el tema tal vez abordaron la respuesta desde su perspectiva de profesionales de la interpretación y aquellos que no contaban con información previa manifestaron su opinión como usuarios de este tipo de servicios.

5. Estudio de evaluación y primeras impresiones

5.1. Resultados

5.1.1. Tasa de respuesta

En el estudio de evaluación y primeras impresiones, iniciaron la encuesta un total de 45 sujetos, de los cuales 5 la completaron hasta el final. Esto supone una tasa de respuesta del 10% y una tasa de abandono de 88,89%. Esta tasa de abandono tan elevada impide que podamos realizar una comparación de los resultados de la evaluación en función del orden de escucha, ya que todos los grupos, salvo el que inicia la sesión con la interpretación L1 (2 sujetos), están compuestos por un único sujeto.

En esta parte de la investigación, participaron tres hombres y dos mujeres (26,83%). Todos ellos con edades comprendidas entre los 30 y los 45 años. Cuatro de estos sujetos desarrollan su profesión en un ámbito relacionado con la ciencia y la tecnología. En la siguiente tabla se muestra el nivel de participación de los sujetos en función del género.

Género	Participantes	Población sondeada	Tasa de respuesta
Hombres	3	18	16,67%
Mujeres	2	32	6,25%
TOTAL	5	50	10%

Tabla 140. Nivel de participación en función del género de los sujetos

Por tanto, de los 145 sujetos potenciales que constituían el grupo de amigos del perfil de la investigadora en la red social, 50 participaron en la primera parte de la investigación y, de esos, 5 completaron también la segunda parte. La tasa de respuesta del estudio de expectativas (34,48%) ha sido notablemente más alta que la del estudio de evaluación y primeras impresiones (10%).

5.1.2. Evaluación y primeras impresiones

Debido al bajo nivel de participación, tan sólo uno de los grupos cuenta con más de un sujeto en la muestra, tal y como se aprecia en la siguiente tabla:

Orden de escucha	Hombres	Mujeres	N
Orden 1: P1-P2-L1-L2	0	1	1
Orden 2: P2-P1-L2-L1	1	0	1
Orden 3:L1-L2-P1-P2	1	1	2
Orden 4: L2-L1-P2-P1	1	0	1
TOTAL	3	2	5

Tabla 141. Distribución de los sujetos en las distintas secuencias de escucha

A continuación, expondremos los resultados obtenidos en esta parte del estudio con respecto a la evaluación realizada por los sujetos y las impresiones formadas sobre los intérpretes. Debido al tamaño muestral, no es posible adentrarnos en el análisis comparativo de los datos en función del orden de escucha.

5.1.2.1. Evaluación

En esta apartado presentaremos las valoraciones que los sujetos han realizado de los aspectos propuestos, indicando el orden de escucha en cada una de las distintas interpretaciones. En lo que respecta a las medias generales de la valoración global, L2 ha recibido la puntuación más alta de todo el estudio (6) y P2, la más baja (3,80). En todas las interpretaciones del estudio, los aspectos formales han sido los mejor valorados, mientras que el contenido ha sido el bloque peor puntuado en P1 (3,60) y L1 (4,80) e inteligibilidad en P2 (3,60) y L2 (5,80). Cabe destacar que sólo uno de los sujetos se ha atrevido a valorar la fidelidad de las interpretaciones.

En las siguientes tablas se recogen los resultados de evaluación de las cuatro interpretaciones, especificando el orden de escucha y el género de los sujetos.

Orden	Género sujeto	Valoración global	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad
P1(1)	M	2	2	1	2	2
P1(2)	H	6	5	4		5
P1(3)	M	2	4	2		2
P1(3)	H	7	7	7		7
P1(4)	H	4	4	4		4
P1		4,20	4,40	3,60	.	4,00

Tabla 142. Evaluación interpretación P1

Orden	Género sujeto	Valoración global	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad
P2(1)	H	5	6	5		6
P2(2)	M	3	2	4	5	2
P2(3)	H	4	4	4		4
P2(4)	M	3	3	2		1
P2(4)	H	4	5	5		5
P2		3,80	4,00	4,00	.	3,60

Tabla 143. Evaluación interpretación P2

Orden	Género sujeto	Valoración global	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad
L1(1)	M	5	6	4		5
L1(1)	H	6	6	5		6
L1(2)	H	4	4	4		5
L1(3)	M	5	6	5	5	5
L1(4)	H	6	6	6		6
L1		5,20	5,60	4,80	.	5,40

Tabla 144. Evaluación interpretación L1

Orden	Género sujeto	Valoración global	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad
L2(1)	H	7	6	6		6
L2(2)	M	4	6	3		3
L2(2)	H	6	7	7		7
L2(3)	H	7	7	7		7
L2(4)	M	6	6	7	7	6
L2		6,00	6,40	6,00	.	5,80

Tabla 145. Evaluación interpretación L2

En el siguiente gráfico hemos representado las valoraciones globales obtenidas por las interpretaciones, de forma que se pueda observar el grado de dispersión de las mismas en función de las puntuaciones otorgadas por cada sujeto evaluador.

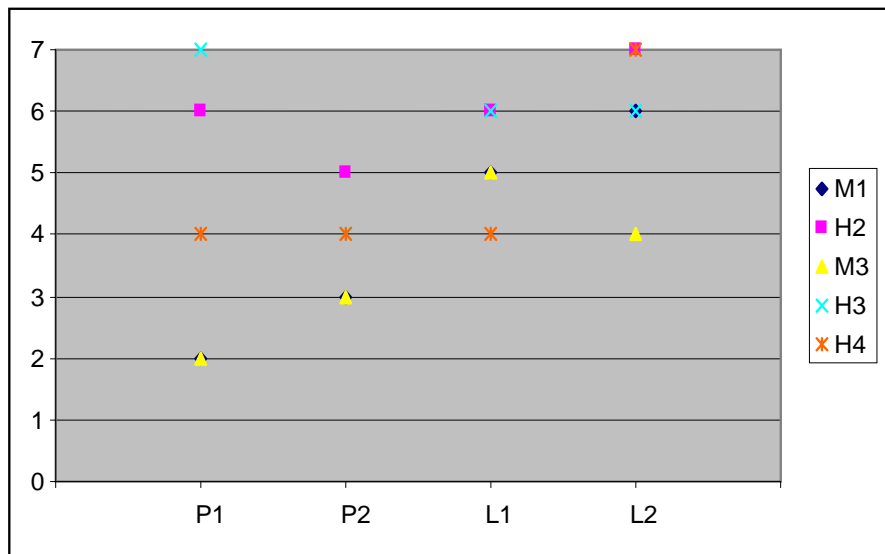


Gráfico 47. Valoración global obtenida por las interpretaciones del estudio

Observamos que existe una mayor divergencia en las evaluaciones de P1 y L2 que en las de P2 y L1. Esto se confirma también con los datos de desviación típica (vid. tabla 146), en los que P1 ha obtenido valores que superan los dos puntos en la valoración global (2,28) y el contenido (2,30). Los valores más bajos de desviación típica se han registrado en la valoración del bloque formal de L2 (0,55) y en la evaluación de inteligibilidad de L1 (0,55).

Interpretación	Valoración global		Forma		Contenido		Fidelidad		Inteligibilidad	
	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.	Media	Desv.
P1	4,20	2,28	4,40	1,82	3,60	2,30	.	.	4	2,12
P2	3,80	0,84	4	1,58	4	1,22	.	.	3,60	2,07
L1	5,20	0,84	5,60	0,89	4,80	0,84	.	.	5,40	0,55
L2	6	1,22	6,40	0,55	6	1,73	.	.	5,80	1,64

Tabla 146. Evaluación interpretaciones

Por último, ninguno de los participantes confirmó la influencia de alguna característica o condición del intérprete en la evaluación que acababa de realizar.

5.1.2.2. Primeras impresiones

5.1.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes

En lo que a las impresiones se refiere, dos sujetos han admitido haberse formado una impresión sobre el intérprete masculino cuando han escuchado la interpretación P1 y tres sujetos lo han hecho en el caso de la interpretación P2. Con respecto a la intérprete femenina, el mismo número de sujetos (4) ha asegurado haber realizado algún tipo de inferencia sobre esta profesional en sus dos intervenciones. En cuanto al valor de la impresión, P ha generado inferencias positivas y neutras y L, sólo positivas. Asimismo, tres sujetos en el caso de P1, L1 y L2 y dos sujetos en el caso de P2 han reconocido la influencia de esas impresiones sobre la evaluación que han realizado de las interpretaciones. En la siguiente tabla, presentamos estos resultados en función de la interpretación escuchada.

Interpretación	Formación impresiones		Valor			Influencia	
	sí	no	+	neutra	-	sí	no
P1	2	3	1	1	.	3 ⁶³	.
P2	3	2	1	2	.	2	1
L1	4	1	4	.	.	3	.
L2	4	1	4	.	.	3	.

Tabla 147. Formación de impresiones sobre los intérpretes

⁶³ Uno de los sujetos que afirmó no haberse formado una impresión sobre el intérprete admitió la influencia de la impresión en su evaluación.

Entre las razones que han esgrimido los sujetos para la formación de una impresión positiva sobre el intérprete masculino, se encuentran el conocimiento del tema, la fluidez y la inteligibilidad de la traducción. Los participantes no han argumentado las impresiones neutras sobre este profesional. Por su parte, los motivos señalados para una impresión positiva sobre la intérprete femenina fueron su seguridad y tranquilidad, su capacidad de reacción y su voz.

5.1.2.2.2. Atribución de adjetivos

5.1.2.2.2.1. Intérprete masculino

Entre los adjetivos con los que los sujetos calificaron al intérprete masculino en la interpretación P1, los más utilizados fueron ansioso (4 veces)⁶⁴, competente (3 veces) e inseguro (3 veces). En la interpretación P2, se atribuyeron con mayor frecuencia los adjetivos inexpresivo (3 veces), y ansioso (3 veces).

Interpretación	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
P1	0	3	3	1	1	0	4	1	0	2
P2	1	1	2	2	3	0	3	2	0	1
P	1	4	5	3	4	0	7	3	0	3

Tabla 148. Atribución de adjetivos al intérprete masculino

En general, se ha catalogado al intérprete masculino como ansioso (7 veces), inseguro (5 veces), inexpresivo (4 veces) y competente (4 veces).

5.1.2.2.2.2. Intérprete femenina

Entre los adjetivos con los que los sujetos calificaron a la intérprete femenina en la interpretación L1, los más utilizados fueron tranquila (4 veces)⁶⁵ y segura (3 veces). En la interpretación L2, los sujetos consideraron a la intérprete competente (3 veces), segura (3 veces) y tranquila (3 veces).

⁶⁴ Los sujetos realizaban dos veces la atribución de adjetivos para un mismo intérprete (una por interpretación), por lo que, en general, cada uno de los profesionales podía ser catalogado hasta un máximo de diez veces con un mismo adjetivo, y de cinco veces en cada una de sus intervenciones.

⁶⁵ Vid. nota anterior.

Interpretación	Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad	
	-	+	-	+	-	+	-	+	-	+
L1	0	2	1	3	1	2	1	4	0	2
L2	0	3	0	3	1	2	1	3	0	1
L	0	5	1	6	2	4	2	7	0	3

Tabla 149. Atribución de adjetivos a la intérprete femenina

En general, los sujetos han percibido a la intérprete femenina como tranquila (7 veces), segura (6 veces), competente (5 veces) y expresiva (4 veces).

5.1.2.2.3. Comparación entre intérpretes

Los sujetos han atribuido, en mayor medida, adjetivos positivos a la intérprete L que al intérprete P. Esta profesional ha obtenido una mayor frecuencia de atribución en el polo positivo de todas las dimensiones propuestas en el estudio. Sin embargo, el intérprete masculino la ha superado en la frecuencia con la que ha sido calificado con adjetivos del polo negativo de esas dimensiones, tal y como se puede comprobar en la siguiente tabla.

Características		P	L
Competencia	-	1	0
	+	4	5
Seguridad	-	5	1
	+	3	6
Expresividad	-	4	2
	+	0	4
Nerviosismo	-	7	2
	+	3	7
Agradabilidad	-	0	0
	+	3	3

Tabla 150. Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio

Estos resultados parecen coincidir con los datos sobre la evaluación y la impresión formada, en la que los participantes valoraban de manera más positiva a la intérprete femenina.

5.1.2.2.3. Identificación

En lo que se refiere a la identificación de los intérpretes, el mismo número de sujetos (3) ha reconocido a ambos intérpretes en su segunda intervención. En el caso de los que reconocieron al intérprete P, dos eran hombres y uno, mujer. De ellos, uno había admitido haberse formado una impresión sobre el profesional y dos la influencia de ese tipo de inferencias en la evaluación que habían realizado. Entre los sujetos que identificaron a la intérprete L, dos eran hombres y uno, mujer. Todos ellos habían aceptado haberse creado una impresión sobre ella y su influencia en la evaluación. En total, cuatro hombres y dos mujeres identificaron a los intérpretes. De ellos, cuatro sujetos reconocieron a los dos profesionales, mientras que dos sujetos identificaron a uno de ellos al escucharlos por segunda vez.

5.2. Discusión

5.2.1. Tasa de respuesta

La tasa de respuesta disminuyó notablemente con respecto al estudio de expectativas (de 34,48% a 10%). Esto podría deberse al aumento de la complejidad de la encuesta de evaluación y primeras impresiones, aunque también podría estar relacionado con el momento en el que se emprendió esa parte del estudio, un tiempo convulso para la sociedad española debido a la situación económica del país, en el que se estaba utilizando esta red como foro de protesta contra las medidas políticas, lo que podría haber provocado que la actualización del perfil con el enlace al sondeo pasase desapercibido para algunos sujetos o que la duración de la encuesta les hiciese desistir de continuar con la tarea. Los resultados de la tasa de abandono (88,89%) parecen sugerir que la duración de la encuesta y los requisitos técnicos podrían haber hecho mella en los participantes.

Parece que las redes sociales podrían ser un instrumento útil para la selección de muestras y la administración de encuestas, siempre y cuando se busque un prototipo muy específico de participante (Rhodes & Marks 2011) y, como parecen indicar los resultados de este estudio, la duración de la encuesta no sea demasiado larga y la selección del momento de lanzamiento de la encuesta sea la adecuada.

5.2.2. Evaluación y primeras impresiones

5.2.2.1. Evaluación

Al igual que en los estudios anteriores (cf. capítulos 6 y 7), los sujetos han valorado mejor las interpretaciones femeninas que las masculinas, con diferencias que superan los dos puntos entre las valoraciones de P2 y L2, que pueden estar motivadas por el tamaño de la muestra. Tan sólo uno de los participantes ha evaluado la fidelidad de las interpretaciones, lo que pone de manifiesto que el resto ha sido consciente de sus limitaciones para valorar este parámetro, que ya se han referido en la literatura científica (p.ej. Gile 1995b, Collados Aís 1998, Garzone 2003).

El tamaño de la muestra condiciona los resultados de desviación típica. No obstante, se observa una mayor variabilidad en las evaluaciones de las interpretaciones masculinas que en las de las interpretaciones femeninas, lo que sugiere que existe un mayor consenso en torno a la percepción de la calidad de estas últimas, que son, además, las que reciben las puntuaciones más altas.

En lo que respecta al mecanismo evaluativo de estos sujetos, en las medias generales, los resultados de valoración global parecen producto de una ponderación de los distintos criterios propuestos, sin embargo, de manera individual, a excepción de la interpretación L1, no parece que los participantes recurran a este tipo de estrategias para puntuar la valoración global, sino que parece existir cierta preeminencia de algunos criterios o incluso una posible influencia de la impresión general sobre la interpretación.

5.2.2.2. Primeras impresiones

5.2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes

En general, ha habido más sujetos que han reconocido la formación de una impresión sobre los intérpretes que aquellos que la han negado, salvo en el caso de la interpretación P2. Al igual que en los estudios anteriores, la intérprete femenina parece haber suscitado, en mayor medida, la realización de inferencias, todas ellas

de naturaleza positiva, mientras que la opinión sobre P tiende a ser neutra. Además, ningún participante se ha formado una impresión negativa sobre alguno de estos profesionales. Estos resultados corroborarían, de alguna manera, la incidencia de las impresiones en la evaluación, ya que la intérprete femenina, que es la que ha generado una impresión más positiva, es también la que ha recibido las mejores evaluaciones de su trabajo. A esto se uniría la admisión por parte de los sujetos de esta influencia.

Resulta sorprendente el hecho de que los participantes que se han formado una impresión positiva sobre el intérprete masculino mencionen la fluidez como uno de los elementos que ha fomentado esa inferencia. Cabe recordar que, precisamente, la falta de fluidez se había convertido en uno de los motivos principales para justificar una impresión negativa sobre P en los dos estudios anteriores (cf. capítulos 6 y 7) y el análisis fonético de sus interpretaciones puso de manifiesto las deficiencias en ese parámetro (cf. capítulo 5), que influirían en la percepción de seguridad y competencia del intérprete (DeGroot & Gooty 2009). Del mismo modo, los problemas de dicción mencionados en esos capítulos podrían afectar también a la inteligibilidad de sus interpretaciones y a la percepción de competencia y eficacia comunicativa (van der Vaart et al. 2005), sin embargo, es otro de los elementos que parece haber suscitado una opinión positiva sobre este profesional entre los usuarios de *Facebook*.

En cambio, estos participantes parecen coincidir con las razones aportadas por los otros dos grupos de sujetos para la formación de una impresión positiva sobre la intérprete femenina, entre las que destacan sus características vocales y la sensación de seguridad y tranquilidad que transmiten, confirmando los resultados del análisis fonético realizado durante el diseño de la investigación (cf. capítulo 5) y de algunos de los trabajos sobre formación de impresiones (p.ej. Zuckerman & Driver 1989, Rockwell & Hubbard 1999).

5.2.2.2.2. Atribución de adjetivos

Al igual que ocurría con los grupos de sujetos de los estudios anteriores (cf. capítulos 6 y 7), los usuarios de *Facebook* también han percibido de manera más positiva a la intérprete femenina, recurriendo a los adjetivos tranquila, segura, competente y expresiva para describirla. Por el contrario, los adjetivos utilizados para catalogar al intérprete masculino han sido mayoritariamente negativos: ansioso, inseguro e inexpresivo. Por tanto, el hecho de que las percepciones más positivas estén relacionadas con la intérprete que ha conseguido las mejores valoraciones en la parte de evaluación podría corroborar que las inferencias sobre estos profesionales podrían afectar a la evaluación que se realiza de su trabajo. De igual manera, las interpretaciones masculinas se verían afectadas por una percepción menos positiva del intérprete (Rockwell 1996).

5.2.2.2.3. Identificación

El índice de identificación ha sido el mismo en ambos intérpretes y ha habido más sujetos que han reconocido a estos profesionales en su segunda intervención que aquellos que no los han hecho. Dado el tamaño muestral, no se pueden extraer conclusiones acerca del efecto de las impresiones en las interpretaciones de un mismo intérprete, sin embargo, debemos tener en cuenta que estos mismos sujetos han reconocido la influencia de la impresión formada en la evaluación que habían realizado, opinión unánime entre aquellos que identificaron a la intérprete femenina. Esto podría sugerir que el peso de una impresión positiva en la evaluación podría ser importante.

6. Conclusiones

Dado el tamaño de la muestra que ha participado en la parte de evaluación y primeras impresiones, cualquier conclusión que se pueda extraer del presente estudio debe tomarse con extrema cautela. En todo caso, esta última fase de la investigación ha resultado útil para la extracción de conclusiones metodológicas sobre el uso de redes sociales como método de administración de encuestas.

6.1. Conclusiones generales

Los resultados del cuestionario de expectativas son similares a los del estudio del profesorado universitario (cf. capítulo 6) y a los de trabajos sobre calidad anteriores (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Mack & Cattaruzza 1995, Collados Aís 1998, Pradas Macías 2003). Asimismo, también se ha observado una posible influencia del agrupamiento de parámetros en bloques y de la utilización de una escala de siete grados en el grado de importancia asignado a los aspectos propuestos, ya que parecen haberse reducido las diferencias en comparación con las que tenían lugar en otras investigaciones (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993).

En general, los usuarios de *Facebook* asignan un papel similar a los bloques de fidelidad y contenido y sitúan a los elementos formales a cierta distancia. Además, parece existir mayor variabilidad de opiniones en torno a la importancia de este último bloque. Por otra parte, se observan diferencias en los niveles de exigencia con respecto a los bloques propuestos en función del género y de la especialidad de los sujetos, confirmando esto último los resultados de trabajos anteriores (Kurz 1993).

En la mención de aspectos que podrían afectar a la calidad de la interpretación, se aprecia el conocimiento sobre el tema con el que cuenta parte de la muestra. De hecho, algunos de esos elementos (apariencia, actitud y empatía) podrían relacionarse con la representación de intérpretes de lengua de signos entre los participantes. En cualquier caso, muchas de las propuestas parecen ser fruto de su propia experiencia como usuarios o como intérpretes. Con respecto a las características o condiciones del intérprete, todas ellas ya habían aparecido en las respuestas del profesorado y los estudiantes (cf. capítulos 6 y 7). De nuevo, la similitud de las características vocales de intérprete y orador, el género y la edad parecen influir en las expectativas de los usuarios.

Pese al tamaño de la muestra, hemos observado tendencias que parecen coincidir con las de los dos estudios anteriores. Al igual que el profesorado universitario y los estudiantes, los usuarios de *Facebook* han puntuado mejor las interpretaciones femeninas. Asimismo, los resultados sugieren que estos sujetos son conscientes de

sus limitaciones a la hora de evaluar la fidelidad de la interpretación (p.ej. Gile 1995b, Collados Aís 1998, Garzone 2003), puesto que la mayoría de ellos han optado por no valorar ese parámetro. Se observa, además, mayor consenso general en torno a la evaluación de las interpretaciones de L que a las de P.

Estos participantes también han admitido la formación de impresiones sobre ambos profesionales. En el caso de la intérprete femenina, esas inferencias han sido más positivas. Teniendo en cuenta que su trabajo se ha valorado mejor, estos datos sugerirían cierto efecto de la impresión en la evaluación realizada. Además, los propios sujetos han admitido esa influencia, sobre todo en las interpretaciones de L. Los resultados de atribución confirmarían la naturaleza positiva de la impresión sobre L y una percepción más negativa de P, poniendo de manifiesto la influencia de las características vocales sobre aspectos tales como la competencia o la seguridad de estos profesionales (DeGroot & Gooty 2009).

Por último, los sujetos han identificado por igual a ambos intérpretes. Debido al tamaño de la muestra, no podemos extraer conclusiones definitivas acerca de la influencia de las impresiones sobre la evaluación. No obstante, se han observado indicios que podrían confirmarla. Además, los propios sujetos han admitido dicha incidencia, mayor en el caso de la intérprete femenina, lo que podría sugerir que una impresión positiva podría ejercer un efecto mayor sobre el proceso evaluativo de este grupo.

6.2. Conclusiones metodológicas

Entre los objetivos principales de esta parte de la investigación, se incluía comprobar si las redes sociales podrían ser un instrumento adecuado para mejorar el proceso de captación de sujetos. En este sentido, los resultados han sido un tanto contradictorios, ya que mientras en el estudio de expectativas se alcanzó la tasa de respuesta más alta de todo el trabajo, en el estudio de evaluación y primeras impresiones, el nivel de participación descendió de manera notable y la tasa de abandono experimentó un incremento sustancial. Estos resultados podrían estar

relacionados con el aumento de complejidad de la encuesta en la segunda parte, lo que podría haber disuadido a los usuarios de *Facebook* de participar en el sondeo.

En lo que respecta al perfil de este tipo de sujetos, no podemos descartar que cuente con características muy específicas del entorno en el que se ha administrado la encuesta (adultos jóvenes usuarios habituales de redes sociales). No obstante, las especialidades a las que pertenecían los participantes eran diversas, aunque se observaba cierta tendencia a que estuviesen relacionadas con el área de trabajo de la investigadora y su entorno. Tal vez una posible solución para mitigar este efecto sería la publicación simultánea del enlace en varios perfiles de la red o en otro tipo de perfiles (profesionales, institucionales, asociativos), de forma que tuviesen la posibilidad de llegar a distintos grupos de sujetos y alcanzar así un porcentaje mayor de usuarios reales de una interpretación para definir mejor sus necesidades.

Por otra parte, el uso de las actualizaciones periódicas del enlace a la encuesta como técnica de fomento de la participación parece cumplir una función similar a la de los recordatorios (cf. capítulo 3) y se mostró bastante efectiva durante el estudio de expectativas, puesto que se observó un incremento en la respuesta en las horas posteriores a la publicación en el muro de la investigadora. Del mismo modo, parece que, en este contexto, la personalización de los contactos podría sustituirse por el uso de un lenguaje más cercano durante la interacción.

Por tanto, las redes sociales podrían convertirse en una alternativa para incrementar la participación en los sondeos electrónicos, ya que podrían utilizarse como herramienta para la localización de sujetos y para la difusión de encuestas. Sin embargo, conviene tener en cuenta que ese reclutamiento se llevaría a cabo en el marco de una población que cuenta con características sociodemográficas muy específicas, que, en cierta medida, escapan al control del investigador. Coincidimos con la opinión de Chadwick (2009), cuando señalaba que el mayor reto de la aplicación de esta herramienta sería el diseño de nuevas tecnologías para el desarrollo de la investigación en línea a través de este tipo de espacios, que tienen un potencial muy importante gracias a los millones de personas que los utilizan a diario.

**9. DISCUSIÓN GENERAL,
CONCLUSIONES GENERALES Y
VÍAS FUTURAS**

1. Introducción
2. Análisis comparativo de los resultados de la investigación
 - 2.1. Expectativas
 - 2.2. Evaluación y primeras impresiones
 - 2.2.1. Evaluación
 - 2.2.2. Primeras impresiones
 - 2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes
 - 2.2.2.2. Atribución de adjetivos
 - 2.2.2.3. Identificación
 - 2.2.3. Correlaciones generales
3. Conclusiones finales
 - 3.1. Conclusiones generales
 - 3.2. Conclusiones metodológicas
4. Vías futuras

9. Discusión general, conclusiones finales y vías futuras

1. Introducción

El objetivo principal de la presente investigación ha consistido en el análisis de la posible influencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. Para ello, hemos realizado una serie de estudios preliminares (cf. capítulo 4) que nos han permitido definir el diseño del estudio principal de este trabajo (cf. capítulo 5), que hemos llevado a cabo entre tres tipos de sujetos –profesorado universitario, estudiantes de Traducción e Interpretación y usuarios de *Facebook*–. En total, han participado 222 sujetos en el estudio de expectativas y 77 sujetos en el estudio de evaluación y primeras impresiones. En este capítulo procederemos a analizar los resultados obtenidos en los estudios de expectativas y de evaluación y primeras impresiones en los tres grupos de sujetos (cf. capítulos 6, 7 y 8), con el fin de detectar posibles tendencias que podrían confirmar o desmentir nuestras hipótesis de partida y que presentaremos en el apartado de discusión general (vid. ap. 2).

Esta investigación partía también de un enfoque metodológico con la intención de explorar nuevas vías de investigación y poder refinar el diseño de futuros trabajos. Así, nos hemos centrado en la exploración de tres aspectos: el diseño del instrumento de medida (cuestionario), su método de administración y la captación de sujetos. Por una parte, partiendo de la propuesta de Gile (1990), hemos tratado de simplificar los cuestionarios de expectativas y de evaluación para abordar la investigación desde una perspectiva más cercana al usuario. Por otra parte, hemos realizado una comparación de tres posibles métodos de administración de la encuesta (encuentro presencial, encuesta electrónica y redes sociales) para examinar su posible incidencia en la respuesta de los sujetos y comprobar si alguno obtenía mejores niveles de participación.

Estos elementos constituyen algunas de las principales preocupaciones en la investigación sobre Calidad (cf. capítulo 2) y han sido piezas clave de nuestra

propuesta empírica (cf. capítulo 5). Por tanto, añadiremos, a las conclusiones generales de nuestra investigación (vid. ap. 3.1.), la exposición de las conclusiones metodológicas que hemos extraído al respecto (vid. ap. 3.2.). Por último, teniendo en cuenta los resultados del presente trabajo, propondremos, al final de este capítulo, posibles vías para futuras investigaciones (vid. ap. 4).

2. Discusión general

2.1. Expectativas

El profesorado y los usuarios de *Facebook* coinciden en su clasificación de la importancia de los bloques de aspectos propuestos, similar a la de otros trabajos de Calidad (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Collados Aís 1998): la fidelidad, equiparada a los parámetros transmisión correcta y transmisión completa, sería el elemento más determinante en la evaluación de la calidad de una interpretación, seguida de los aspectos relacionados con el contenido y, en último lugar, el bloque formal. Sin embargo, tal y como se aprecia en la tabla 151, los resultados de los estudiantes de Traducción e Interpretación muestran una distribución distinta, en la que el contenido encabeza sus preferencias y la forma adelantaría a la fidelidad en orden de importancia. Estas divergencias en las expectativas parecen trasladarse también a la evaluación de las interpretaciones, cuyos resultados sugieren la existencia de distintos mecanismos evaluativos en los tres grupos de sujetos (vid. ap. 2.2.1.).

Sujetos	Forma	Contenido	Fidelidad	N
Profesorado	5,63	6,11	6,29	144
Estudiantes	6,07	6,25	5,79	28
Facebook	5,76	6,20	6,32	50

Tabla 151. Expectativas de los participantes en la investigación principal

Estas diferencias podrían tener su justificación en el hecho de que mientras los dos primeros grupos han contestado al cuestionario en su rol como usuarios de una interpretación, los estudiantes podrían haberlo hecho como intérpretes en formación

y haber extrapolado el sistema de evaluación que se lleva a cabo en el aula a sus respuestas. Por tanto, estos datos parecen reafirmar la propuesta de Kurz (1989) acerca de que la opinión de usuarios e intérpretes tal vez no fuese tan equiparable como se pensaba (Bühler 1986) y quizá sería conveniente contrastarla cuando se realiza el análisis de sus expectativas.

Por otra parte, el hecho de que la fidelidad haya ocupado lugares tan dispares en función del grupo de sujetos nos lleva a preguntarnos si la conceptualización del parámetro ha sido la misma, ya que puede entenderse, en un sentido más estricto, como transmisión correcta del discurso original, lo que la vincularía estrechamente al contenido y concordaría con los resultados del profesorado y de los usuarios de *Facebook*, pero puede comprenderse también, en un sentido más amplio, en el que no sólo se contemplaría el contenido, sino también la presentación y la reproducción fidedigna de las intenciones del orador. Cabe recordar que los sujetos que participaron en los grupos de discusión de los estudios preliminares (cf. capítulo 4) habían propuesto este último significado y fue uno de los motivos por el que, al igual que Gile (1990), propusimos la fidelidad como un ítem independiente en el cuestionario de expectativas (cf. capítulo 5).

La variedad de propuestas en torno a los elementos que podrían afectar a la calidad de la interpretación simultánea es grande: sólo el conocimiento del tema y los medios técnicos han aparecido en los resultados de todos los grupos de sujetos, ambos aspectos relacionados con el proceso de la interpretación. Kahane (2000) ya había resaltado la importancia de la calidad del sonido y los sujetos del trabajo de Pradas Macías (2003) subrayaron también la necesidad de una buena prestación técnica en los servicios de interpretación. Tal vez los participantes de nuestro estudio se han basado en su propia experiencia para contestar a la pregunta y quizá hayan recurrido a aquellos aspectos que han incidido negativamente en su percepción porque podrían ser los más recordables. Además, la relación que establecen entre orador e intérprete parece afectar a su percepción de la calidad, bien porque consideran necesario cierto grado de similitud en las características vocales de ambos, bien porque requieren el acceso al discurso original durante la

realización de la interpretación. Por tanto, parece que en el estudio de la evaluación de la calidad, la interpretación y el intérprete no podrían dissociarse del discurso original y el orador.

Por último, en lo que respecta a la posibilidad de que alguna característica o condición del intérprete pudiese afectar a las expectativas, los sujetos reconocieron que su nivel de exigencia puede variar, principalmente, en función de la edad, el género, la nacionalidad y las características vocales del profesional que está desarrollando el trabajo. De confirmarse estos resultados, las expectativas no sólo se verían afectadas por un elevado grado de subjetividad, sino que serían exclusivas de una situación concreta en la que habría que analizar todos los factores relacionados con estos elementos, quizá determinados por la existencia de determinados estereotipos en los sujetos (Fiske & Taylor 1991, Snyder & Klein 2005), algo que dificultaría la extracción de conclusiones generales sobre el tema.

2.2. Evaluación y primeras impresiones

2.2.1. Evaluación

Los tres grupos de sujetos del estudio han valorado mejor las interpretaciones femeninas que las masculinas, tal vez por el atractivo de las características vocales de L (Zuckerman & Driver 1989). Asimismo, han coincidido también en su percepción de la calidad de las dos interpretaciones de un mismo intérprete (vid. tabla 152), que, en el caso de las interpretaciones femeninas, se corresponde con el dictamen de las investigadoras de ECIS (L2>L1). No ocurre lo mismo en las interpretaciones masculinas, ya que la valoración global de P1 supera a la de P2, aunque en el grupo de estudiantes de Traducción e Interpretación no existe apenas diferencia entre las puntuaciones. Parece que la formación de los sujetos podría incidir en la percepción de la mejor interpretación masculina.

Interpretación	Sujetos	VG	FORM	CONT	FID	INTLG	N
P1	Profesorado	4,28	4,28	4,83	4,79	4,68	48
	Estudiantes	4,57	4,08	4,61	4,80	4,91	24
	Facebook	4,20	4,40	3,60	.	4,00	5
P2	Profesorado	4,11	3,94	4,65	4,58	4,56	48
	Estudiantes	4,52	4,04	4,52	5,00	4,09	24
	Facebook	3,80	4,00	4,00	.	3,60	5
L1	Profesorado	4,84	5,41	4,91	5,07	5,45	48
	Estudiantes	4,96	5,08	4,87	4,50	5,35	24
	Facebook	5,20	5,60	4,80	.	5,40	5
L2	Profesorado	5,20	5,70	5,51	5,57	5,86	48
	Estudiantes	5,46	5,38	5,61	5,45	5,13	24
	Facebook	6,00	6,40	6,00	.	5,80	5

Tabla 152. Evaluación general de las interpretaciones

Si comparamos las evaluaciones de las interpretaciones en función del grupo de sujetos, observamos que no se producen diferencias muy grandes en ninguno de los criterios propuestos y que, de hecho, algunos aspectos han recibido puntuaciones muy parecidas, lo que sugiere cierta similitud en la percepción de los participantes. En los siguientes gráficos (48, 49, 50 y 51), se recogen las valoraciones de todos los criterios, salvo fidelidad⁶⁶, para poder realizar una comparación entre los distintos tipos de sujetos que han colaborado en la investigación.

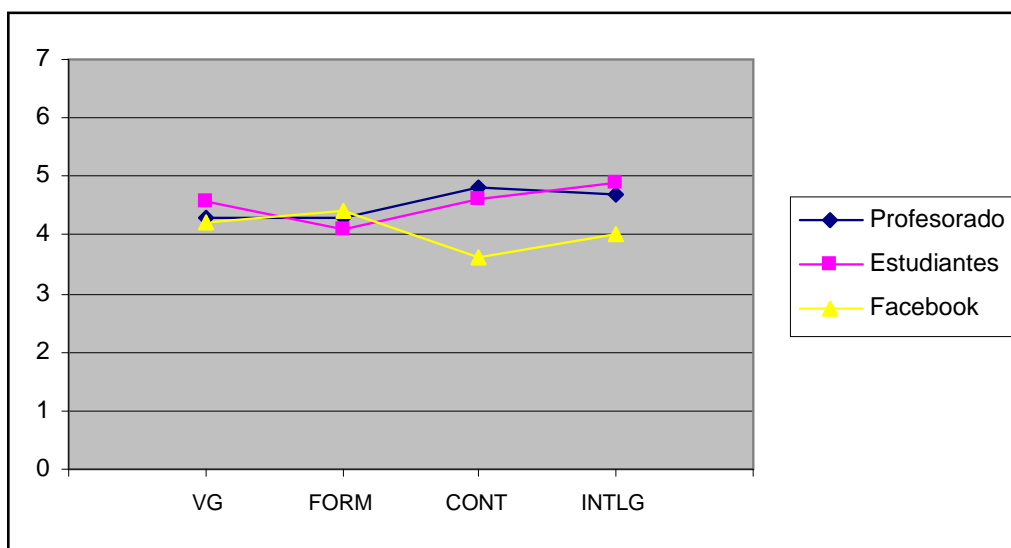


Gráfico 48. Comparación evaluaciones P1

⁶⁶ No hemos incluido este criterio debido a que no sería posible la comparación con los sujetos de Facebook y la representación se vería distorsionada porque aparecería con un valor 0.

En el gráfico 48, comprobamos que el profesorado y los estudiantes han valorado de manera similar todos los aspectos de la interpretación P1, mientras que los usuarios de *Facebook* se desmarcan en su evaluación del contenido y la inteligibilidad con diferencias que llegan a superar el punto, lo que podría deberse al tamaño de la muestra. Por otra parte, el bloque en el que existe un mayor consenso es el formal, que, además, recibe una puntuación muy parecida a la de la valoración global en los grupos del profesorado y de los usuarios de *Facebook*. Esto último podría sugerir un efecto importante de la presentación del discurso en la percepción de la calidad global del trabajo del intérprete, tal y como apuntaba Gile (1983).

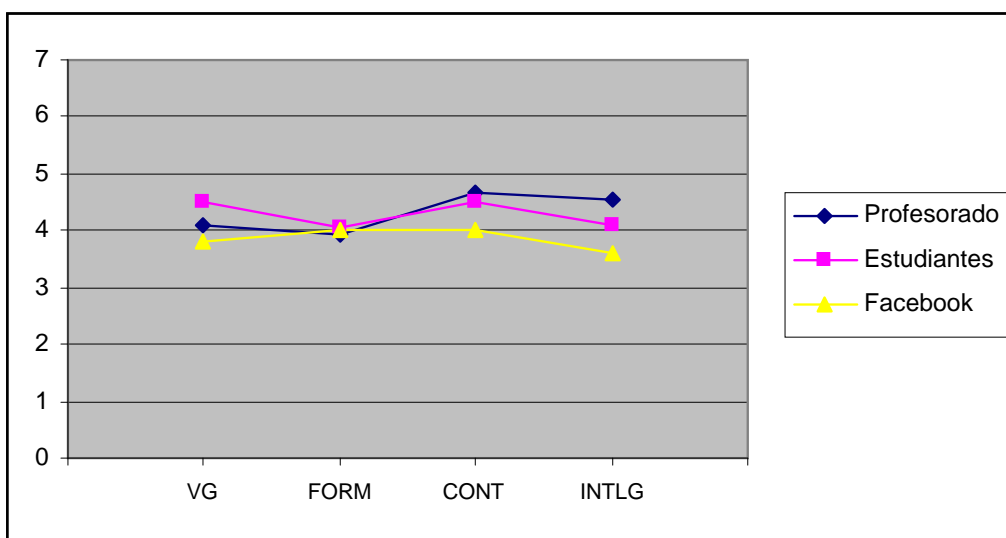


Gráfico 49. Comparación evaluaciones P2

En el gráfico 49, observamos que todos los grupos han otorgado prácticamente la misma puntuación a los aspectos formales, al igual que la valoración del contenido de profesorado y estudiantes es muy similar. Por el contrario, el criterio respecto al que parece existir una mayor divergencia de opiniones es la inteligibilidad. Esto podría estar relacionado con el grado de irritación que podría producir la dicción defectuosa de este intérprete, que ya hemos comentado en la descripción fonética del material (cf. capítulo 5) y que afectaría a la percepción de su competencia (van der Vaart et al. 2005).

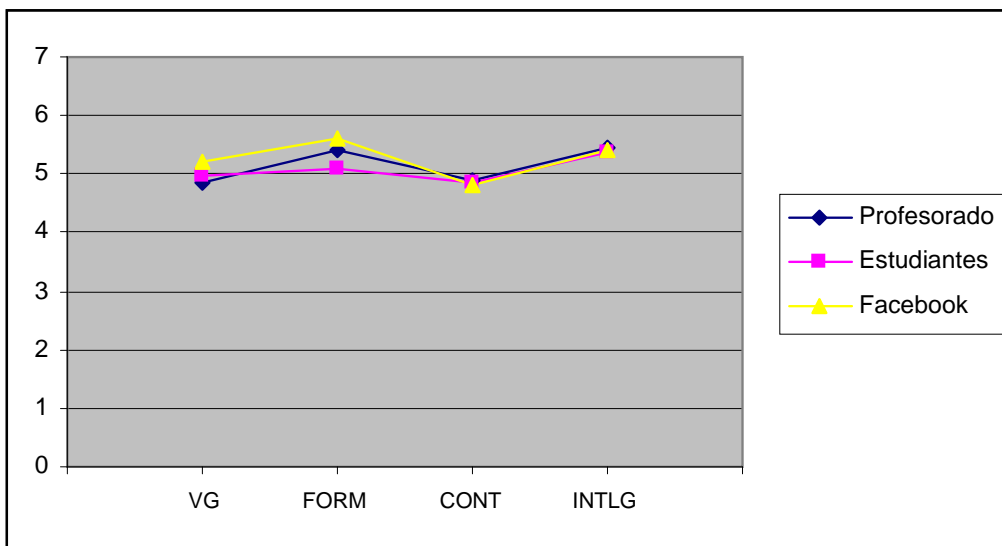


Gráfico 50. Comparación evaluaciones L1

El gráfico 50 pone de manifiesto la gran similitud de las evaluaciones de L1 realizadas por los tres grupos de sujetos, que se intensifica en el caso de los bloques relacionados con el contenido y la inteligibilidad, a los que han otorgado puntuaciones prácticamente iguales. Esto podría estar relacionado con los posibles efectos que hemos descrito del orden de escucha en la evaluación (cf. capítulos 6 y 7), que podrían haber actuado de manera similar en todos los participantes durante la valoración de esta interpretación.

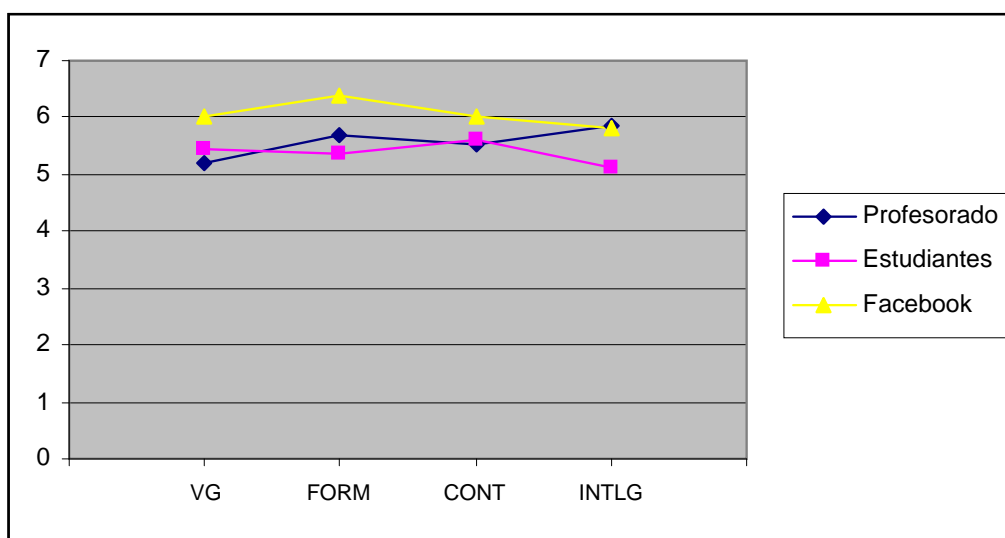


Gráfico 51. Comparación evaluaciones L2

Por su parte, el gráfico 51 muestra una mayor diversidad de opiniones en torno a las evaluaciones de L2 con respecto a L1, aunque las puntuaciones del profesorado y los estudiantes son parecidas en todos los bloques, salvo inteligibilidad. Los usuarios de *Facebook* parecen haber percibido de manera más positiva esta interpretación, aunque estas diferencias podrían ser consecuencia del tamaño muestral de este grupo. Estos resultados podrían estar relacionados con las inferencias realizadas sobre la intérprete en esta intervención, ya que tanto en el grupo de estudiantes como en el del profesorado aumentaba el porcentaje de impresiones negativas (cf. capítulo 6).

Por tanto, parece que los sujetos, en general, han valorado de manera similar la calidad de las interpretaciones del estudio, incluso los usuarios de *Facebook*, pese al tamaño de la muestra. Esto sugiere la existencia de algunas características que, independientemente de la formación o el grado de conocimiento sobre el tema con el que cuentan los sujetos, determinan de la misma manera su percepción del trabajo realizado por el intérprete.

En lo que respecta al orden de escucha, se han apreciado posibles efectos en la evaluación realizada por estudiantes y profesorado. Así, el tercer lugar de la secuencia parece afectar negativamente a las interpretaciones masculinas, sobre todo a P2. Esto podría estar relacionado con la comparación que establecen los sujetos con las interpretaciones femeninas, puesto que, en los resultados del profesorado, se observa el efecto contrario en las interpretaciones de L: obtienen puntuaciones más altas cuando los sujetos ya han escuchado a P (cf. capítulo 6). Además, el primer puesto del orden de escucha podría tener una repercusión negativa en la evaluación, debido a la falta de referencias concretas respecto a las que poder realizar la valoración (Collados Aís 2009), lo que podría afectar al nivel de exigencia de los evaluadores.

2.2.2. Primeras impresiones

2.2.2.1. Formación de impresiones sobre los intérpretes

Los resultados indican que, en todos los grupos, más de la mitad de la muestra ha admitido haberse formado una impresión sobre los intérpretes, siendo los estudiantes los que reconocen en mayor proporción la realización de esas inferencias. El porcentaje de impresiones sobre uno y otro intérprete son similares en los grupos del profesorado y de los estudiantes, sin embargo, en el grupo de *Facebook*, la realización de inferencias sobre L supera a la de P, aunque esto podría deberse al tamaño muestral o a cierta tendencia observada entre el profesorado y los estudiantes a un mayor reconocimiento de la formación de inferencias positivas (cf. capítulos 6 y 7). No obstante, en el caso de *Facebook*, deberíamos descartar un posible efecto de deseabilidad social (cf. capítulo 3) debido a la relación de los sujetos con la investigadora.

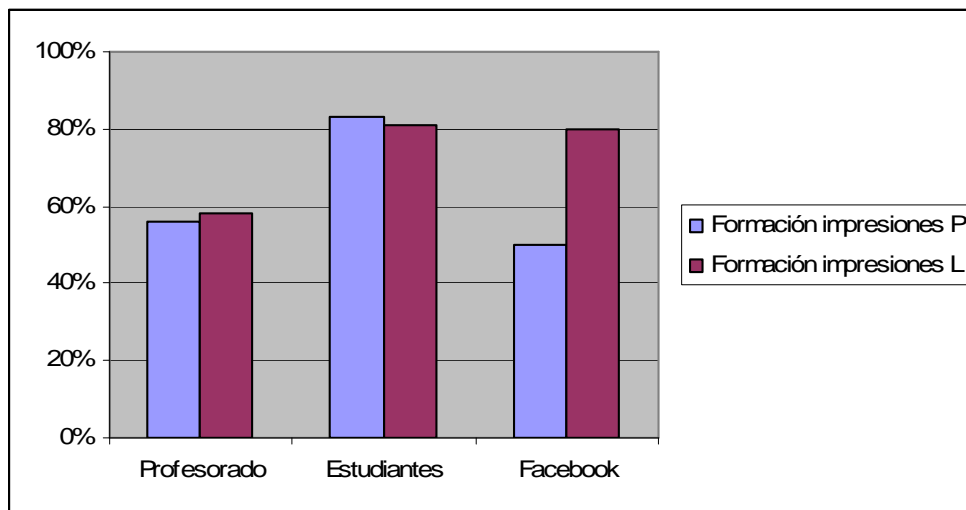


Gráfico 52. Formación de impresiones sobre los intérpretes

Asimismo, la intérprete femenina parece haber suscitado una opinión más positiva que el intérprete masculino en todos los participantes (vid. gráfico 53). En el caso del intérprete masculino, el valor de la impresión es más variable: en el grupo del profesorado es más positiva, en el grupo de estudiantes es más negativa y en el grupo de *Facebook* es más neutra. Esto podría deberse a la composición de hombres

y mujeres de las muestras: mayor número de hombres en el grupo del profesorado, mayor número de mujeres entre los estudiantes y más o menos equilibrada en la red social. Algo que podría determinar la posible incidencia de la estereotipia de género (Spence & Helmreich 1980).

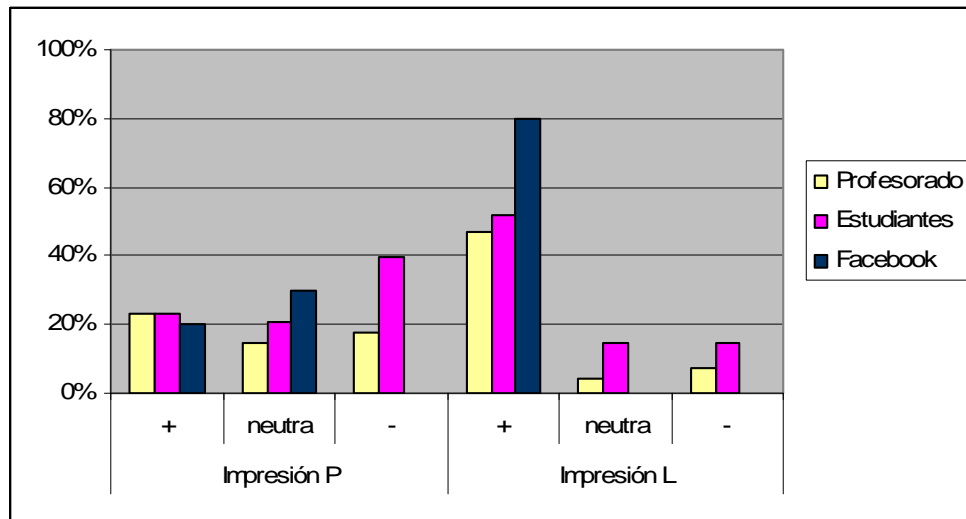


Gráfico 53. Naturaleza de las impresiones sobre los intérpretes

Por último, una elevada proporción de sujetos de los tres grupos ha admitido la incidencia de las impresiones en las evaluaciones que realizaron de las interpretaciones. En el grupo de estudiantes esa influencia parece haber sido similar en las interpretaciones de ambos intérpretes, mientras que en los grupos del profesorado y *Facebook* ha sido superior en las interpretaciones femeninas (vid. gráfico 54). Puede que, en el caso de los usuarios de la interpretación, el efecto consciente de la impresión sea mayor cuando la inferencia es positiva, mientras que los profesionales en formación detectan también la incidencia de impresiones menos positivas. Tal vez, el hecho de contar con conocimientos sobre el tema mitigue el posible efecto de la deseabilidad social en sus respuestas.

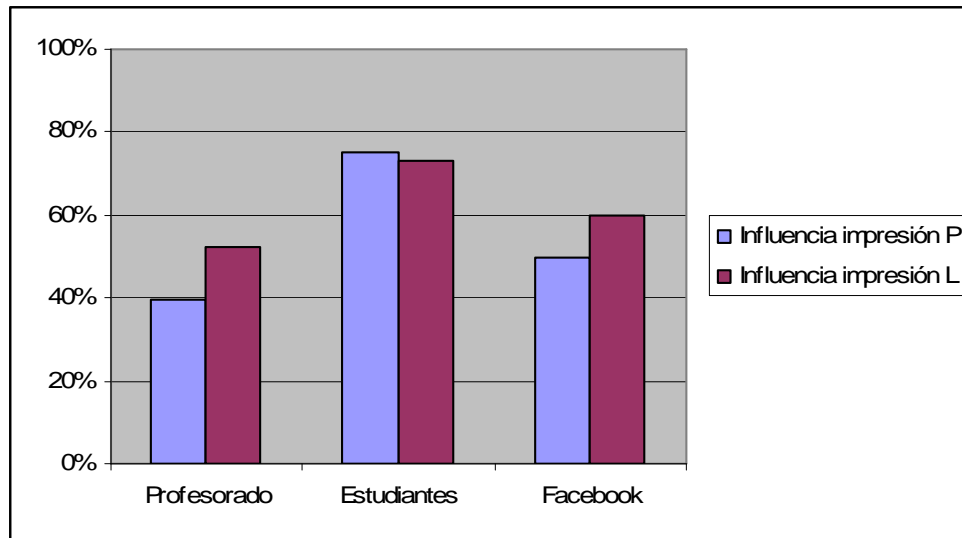


Gráfico 54. Incidencia de las impresiones en la evaluación

Estos resultados parecen corroborar nuestra hipótesis principal de partida, ya que las interpretaciones mejor valoradas del estudio han sido aquellas cuya intérprete ha suscitado una impresión más positiva y los propios sujetos han reconocido la incidencia de esas inferencias en la evaluación que han realizado. Por otra parte, llama la atención que sean los estudiantes de Traducción e Interpretación quienes han reconocido en mayor proporción no sólo la formación de impresiones sobre los intérpretes, sino también el efecto de las mismas sobre su valoración. De sus evaluaciones se desprendía cierta intención por establecer una ponderación de los criterios a la hora de otorgar la puntuación a la calidad global de las interpretaciones, mientras que, en los grupos de usuarios, parecía existir cierta tendencia a la preeminencia de algún aspecto en la valoración global. Quizá los estudiantes, pese a tratar de realizar una evaluación de la calidad ‘objetiva’ de las interpretaciones, son conscientes de los riesgos que entraña la subjetividad de la percepción, mientras que los usuarios parecen medir la calidad en función del éxito de la interpretación de manera menos consciente.

2.2.2.2. Atribución de adjetivos

En general, tal y como se observa en la tabla 153, todos los grupos de sujetos han catalogado, mayoritariamente, a la intérprete femenina dentro de las características positivas propuestas en el cuestionario, mientras que los resultados de la atribución

en el intérprete masculino han sido una combinación de adjetivos positivos y negativos. Si tenemos en cuenta los datos de evaluación (vid. ap. 2.2.1.), parece que las inferencias sobre estos profesionales podrían haber afectado a las valoraciones que realizaron de su trabajo.

Sujetos	Atribución P	Atribución L
Profesorado	competente, inexpressivo, inseguro, seguro, tranquilo	competente, segura, tranquila, agradable, expresiva
Estudiantes	inexpressivo, inseguro, seguro, competente	competente, expresiva, agradable, segura, tranquila
Facebook	ansioso, inseguro, inexpressivo, competente	tranquila, segura, competente, expresiva

Tabla 153⁶⁷. Adjetivos más utilizados en la percepción de los intérpretes

En los gráficos 55 y 56, se representa la información sobre la atribución de adjetivos a ambos intérpretes en función del grupo de sujetos. Se observan diferencias que ponen de manifiesto el grado de subjetividad tan elevado que existe en la percepción de las dos dimensiones universales: social e intelectual.

En el gráfico 55, comprobamos que la percepción de P por parte de los estudiantes ha sido más positiva que en el resto de grupos de sujetos, sobre todo en lo que respecta a la expresividad y agradabilidad del intérprete, lo que podría estar relacionado con cierto grado de identificación de los sujetos con el profesional. Esto podría haberse visto reflejado en los resultados de evaluación, ya que han sido estos participantes los que han otorgado las valoraciones globales más altas a sus dos interpretaciones (vid. ap. 2.2.1.). Los usuarios de *Facebook*, por su parte, se han mostrado especialmente sensibles a la inseguridad y la ansiedad del intérprete, algo que podría haber repercutido negativamente en la evaluación de los aspectos relacionados con el contenido, donde han concedido las puntuaciones más bajas de los tres grupos. En lo que respecta al profesorado, la impresión ha estado marcada por una ambivalencia de su percepción, ya que, por una parte, han destacado la competencia de este profesional, y, por otra, su inexpressividad. Ambas características también podrían haber incidido en su evaluación, puesto que en este

⁶⁷ Hemos marcado en azul los adjetivos comunes a los tres grupos de sujetos.

grupo de sujetos se ha registrado la peor valoración de los aspectos formales de P (en P2) y las calificaciones más altas de los aspectos de contenido.

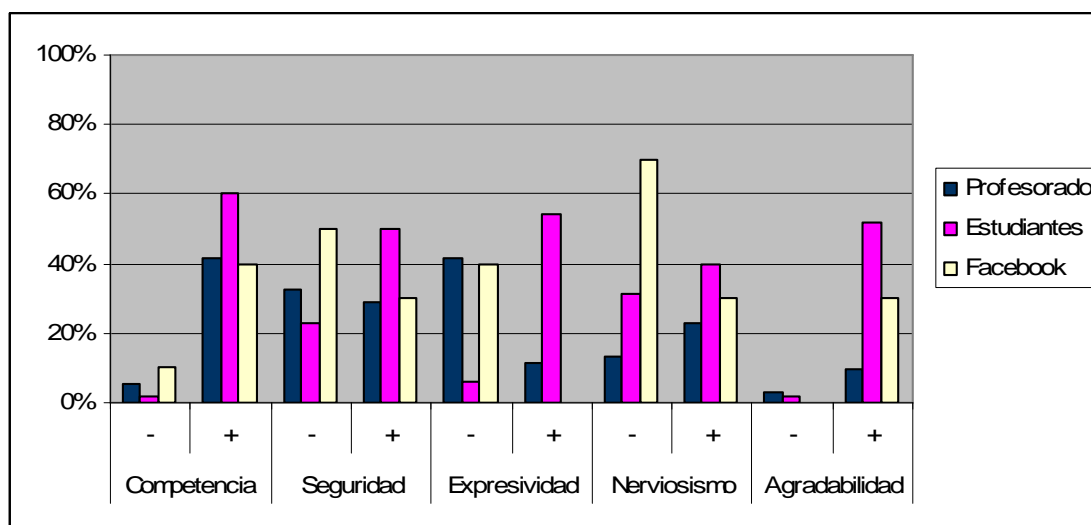


Gráfico 55. Comparación de resultados de la atribución de adjetivos a P

Por tanto, parece que en el caso de los estudiantes, la percepción positiva de la expresividad del intérprete podría haber repercutido en la percepción de competencia, puesto que, la dimensión social se juzga antes que la intelectual (Fiske, Cuddy & Glick 2007) y, una vez atribuido un rasgo positivo, es probable que se complete la impresión general con la atribución de otras características positivas (Wood 1993). Por su parte, en los resultados de *Facebook* se observa el efecto de la percepción negativa de las dos dimensiones universales sobre el juicio realizado por los sujetos (p.ej. Skowronski & Carlston 1987). Así, la percepción de inexpresividad en P podría haber intensificado la percepción de su inseguridad y de su ansiedad, puesto que el efecto negativo de la dimensión social es mayor que el efecto positivo de la dimensión intelectual (Wojciszke, Brycz & Borkenau 1993 apud Kervyn et al. 2010). Por último, el profesorado, pese a haber detectado cierta inexpresividad e inseguridad en el intérprete, parece haber completado su atribución con un rasgo positivo –la competencia del profesional– (Asch & Zuckier 1984), mejorando la impresión global sobre P. Algo que se ha visto reflejado en la valoración de su trabajo, puesto que le concede puntuaciones superiores a las de los usuarios de *Facebook*, pero inferiores a las de los estudiantes.

En el gráfico 56, se observa una tendencia en todos los grupos a definir a la intérprete con los atributos positivos incluidos en el cuestionario, tal vez por el atractivo vocal de esta profesional (Zuckerman & Driver 1989). Existe, además, cierto consenso entre los tres tipos de sujetos en torno a la competencia y seguridad de la intérprete. Con respecto al resto de características, los usuarios de *Facebook* parecen mostrarse especialmente sensibles a la tranquilidad manifestada por esta profesional, mientras que los estudiantes parecen apreciar, en mayor medida, su expresividad y agradabilidad. No obstante, los resultados no están exentos de cierta contradicción, puesto que ha habido participantes en los tres grupos que han percibido ansiedad e inseguridad en esta profesional, lo que podría deberse a los efectos del orden de escucha que hemos descrito en capítulos anteriores (cf. capítulos 6 y 7).

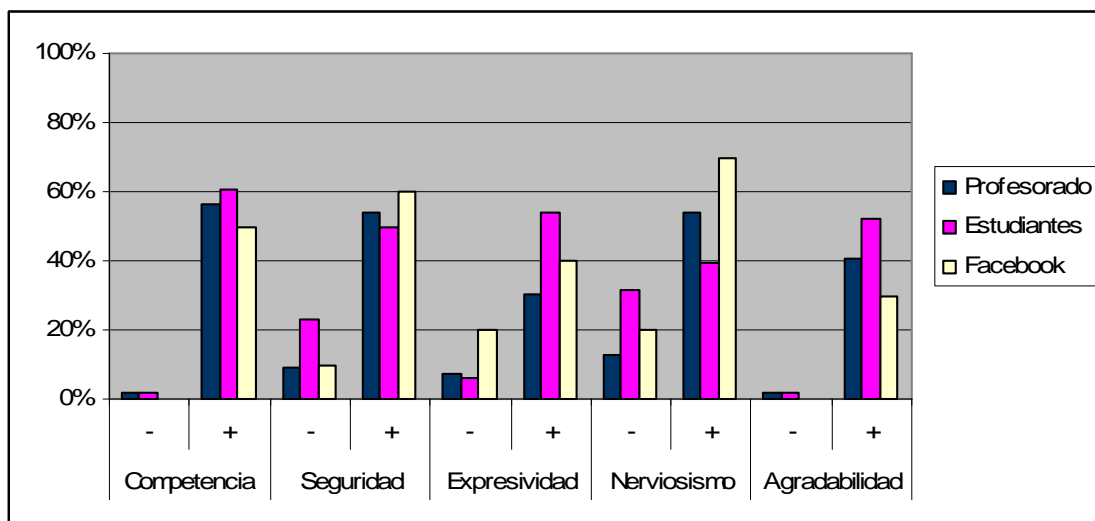


Gráfico 56. Comparación de resultados de la atribución de adjetivos a L

Si analizamos la atribución de adjetivos en función del género de los sujetos, observamos tendencias opuestas con respecto a L en los grupos de profesorado y de estudiantes. En el primero, las mujeres parecen incrementar su grado de exigencia con la intérprete femenina y se muestran menos estrictas con el intérprete masculino. Por el contrario, en el segundo, los hombres parecen más rigurosos que las mujeres en la percepción de determinadas características de la intérprete femenina. Esto podría estar justificado con las preferencias manifestadas por los propios sujetos. En el grupo del personal universitario, varios hombres afirmaron

que el hecho de que la intérprete fuese una mujer podía favorecer una evaluación positiva, mientras que en el grupo de estudiantes, fueron mujeres quienes mostraron su predilección por una intérprete femenina, tal vez porque se sienten identificadas con esta profesional.

2.2.2.3. Identificación

No existen grandes diferencias en los porcentajes de sujetos que reconocieron a P y a L en su segunda intervención (vid. gráfico 57). De hecho, en el caso de los usuarios de *Facebook*, el índice de identificación ha sido el mismo para ambos profesionales. El profesorado ha sido el grupo que ha registrado los valores más bajos (39,58% para P y 35,42% para L) y los usuarios de *Facebook*, los más altos (60%). De todas formas, esto podría deberse a los distintos tamaños de las muestras. Por otra parte, mientras el índice de identificación de P del personal universitario superó al de L, en el grupo de estudiantes sucedió lo contrario: el porcentaje de L (58,33%) fue ligeramente mayor que el de P (54,17%). En lo que respecta a la identificación en función del género de los sujetos, en términos de porcentajes, los hombres han reconocido en mayor medida a ambos intérpretes, salvo en el grupo de *Facebook*, donde han registrado la misma proporción. En cualquier caso, no se observa una tendencia clara que ponga de manifiesto la existencia de determinadas características en los intérpretes que provoquen que los sujetos recuerden más su voz (Rockwell 1996).

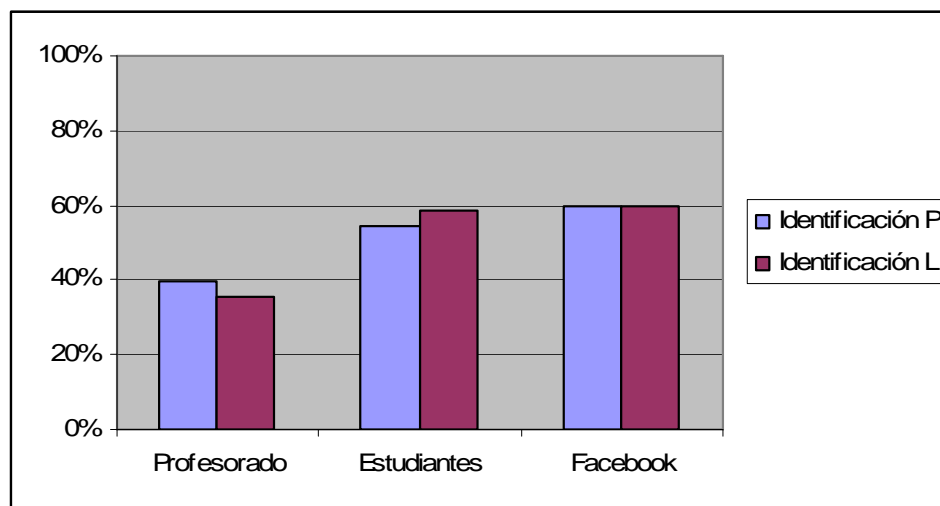


Gráfico 57. Identificación de los intérpretes

Estos índices de identificación de los intérpretes podrían limitar la extracción de conclusiones con respecto a la influencia de las primeras impresiones en la segunda intervención de estos profesionales. Sin embargo, entre aquellos que reconocieron a los intérpretes en los tres grupos, una elevada proporción admitió haberse formado una impresión sobre ambos profesionales y la influencia de esa inferencia en la valoración que habían realizado. Por tanto, los participantes que han identificado a P y a L parecen ser conscientes del efecto de las impresiones que se han formado sobre el intérprete en la evaluación que realizan de su trabajo, y, en todo caso, los resultados de los apartados anteriores parecen confirmar su incidencia dentro de una misma intervención.

2.2.3. Correlaciones entre variables

El análisis estadístico de las correlaciones se ha llevado a cabo con dos propósitos: 1) indagar en la influencia de los distintos bloques de aspectos sobre la valoración global de las interpretaciones y 2) examinar la posible incidencia de la impresión formada en la evaluación realizada por los sujetos. Así, estos datos parecen corroborar lo que se intuía sobre el mecanismo evaluativo de los sujetos en los resultados de evaluación: en la valoración global del profesorado parece existir cierta preeminencia de los aspectos formales, mientras que el grupo de estudiantes muestra cierto grado de ponderación de los parámetros, aunque el bloque formal también desempeña un papel importante. Se confirma, además, en ambos grupos, un efecto de la impresión en la evaluación de la calidad global de las interpretaciones. Entre los elementos que intervienen en la formación de esas impresiones, los aspectos formales parecen desempeñar un papel determinante, a los que se unen el contenido y la fidelidad en algunas interpretaciones. Por tanto, los aspectos propuestos en el cuestionario de expectativas serían los máximos responsables de la realización de esas inferencias.

Con respecto a la posible vinculación entre la percepción de determinadas características y la evaluación de algunas variables del estudio, se aprecian algunas coincidencias en los resultados de ambos grupos. Se ha observado un efecto positivo de la competencia y la seguridad y un efecto negativo de la inseguridad

sobre la valoración de algunos aspectos, que no siempre coinciden en los dos grupos.

Por último, el orden de escucha también parece afectar a los resultados de este análisis. Esto podría estar relacionado no sólo con la subjetividad de la tarea, sino también con la comparación entre interpretaciones, ya que las modificaciones en la secuencia determinan las interpretaciones que los sujetos toman como referencia para realizar la evaluación. Asimismo, se ha observado un posible efecto del cansancio de los sujetos sobre la percepción de los intérpretes, así como la incidencia de la habituación de los participantes a la dinámica del experimento. Estos efectos estarían interconectados de manera aditiva y gradual, y, en cierta forma, se evidenciaron en los resultados de evaluación, revelando la importancia fundamental de la primera interpretación de la escucha en el proceso.

3. Conclusiones finales

Dedicaremos esta parte final del trabajo a analizar en qué medida se han cumplido los objetivos que nos planteamos al inicio de la investigación y a determinar si los resultados obtenidos han corroborado o desmentido nuestras hipótesis de partida. Tal y como explicamos en el capítulo 5, para el estudio de la incidencia de las primeras impresiones sobre la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea, establecimos una serie de objetivos más concretos, en los que nos basaremos para exponer con mayor claridad las conclusiones finales de este trabajo. En primer lugar, nos centraremos en las conclusiones generales, para, a continuación, comentar los factores más relevantes relacionados con los objetivos de carácter metodológico de esta investigación.

3.1. Conclusiones generales

En lo que respecta al estudio de expectativas, nos planteamos dos objetivos: por una parte, determinar las expectativas de los distintos grupos de sujetos con respecto a los tres bloques de aspectos propuestos y, por otra, comprobar si existían otros factores que, en opinión de los participantes, pudiesen afectar a la calidad de la interpretación simultánea. Además, hemos abordado una nueva perspectiva al

introducir la posibilidad de que las expectativas puedan variar en función de alguna característica o condición del intérprete.

1) *Expectativas*

En la presente investigación, hemos llevado a cabo el estudio de expectativas con tres grupos distintos de sujetos, lo que nos ha permitido comprobar que se producen diferencias en sus prioridades. Los resultados de los usuarios potenciales de una interpretación –profesorado universitario y usuarios de *Facebook*– establecen una clasificación similar a la de trabajos anteriores (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989, 1993, Collados Aís 1998), mientras que los estudiantes de Traducción e Interpretación muestran una mayor sensibilidad hacia los aspectos formales, a los que asignan un papel más relevante que a la fidelidad en la evaluación de la calidad de la interpretación. Esto corroboraría los resultados de Kurz (1989), que cuestionaban la equiparación de las opiniones de usuarios e intérpretes con respecto a la calidad, ya que el conocimiento de la profesión podría influir en los resultados. Se han observado también pequeñas diferencias en función del género y del área de especialidad de los sujetos. Esto último ya se había comprobado en otros trabajos de Calidad (p.ej. Kurz 1993, Kopczyński 1994, Kurz & Pöchhacker 1995).

Por otra parte, en los resultados de evaluación, al igual que en estudios precedentes (p.ej. Collados Aís 1998, Garzone 2003, Pradas Macías 2003, Collados Aís et al. 2007), los usuarios parecen no guiarse por los mismos criterios que establecían en sus expectativas a la hora de puntuar la valoración global de las interpretaciones, lo que nos lleva a plantearnos si esos cuestionarios identifican las expectativas reales de los sujetos. Parece que el orden de importancia establecido de manera apriorística por los participantes no se corresponde con el mecanismo al que recurren para realizar la valoración. Tal vez los propios cuestionarios predeterminen, de alguna manera, sus respuestas y sería conveniente proponer nuevos instrumentos de investigación que permitan conocer de manera más precisa las expectativas y las necesidades de los sujetos. En este sentido, la realización de entrevistas focalizadas o el uso de preguntas abiertas en los cuestionarios, a pesar de que aumentaría la complejidad de la tarea, podría ser una posible solución, ya que

evitarían el posible sesgo que introducirían las preguntas cerradas y, además, se tendría acceso a una información más detallada acerca de la experiencia previa de los sujetos con este tipo de servicio. Teniendo en cuenta que todo proceso evaluativo necesita referencias respecto a las cuales establecer una calificación, los usuarios podrían recurrir a interpretaciones que hayan escuchado con anterioridad para cumplir con la tarea, por lo que sería interesante conocer con exactitud cómo ha sido su experiencia con la interpretación simultánea para poder analizar en profundidad los resultados de la evaluación. Por supuesto, también sería una información útil para el estudio de la incidencia de las primeras impresiones.

En lo que respecta a nuestra hipótesis de partida, parece que las expectativas de los sujetos podrían afectar al proceso de formación de impresiones sobre un intérprete, pero esas expectativas estarían más relacionadas con el estereotipo de intérprete sobre el que se debatió en los grupos de discusión preliminares (cf. capítulo 4) y en el grupo de discusión con los estudiantes (cf. capítulo 7) que con los resultados del cuestionario propuesto durante la realización de este trabajo. Es decir, el estereotipo ofrecería una información más precisa que la clasificación extraída de los resultados de expectativas acerca de lo que los sujetos esperan de un buen intérprete y de una buena interpretación. En este sentido, parece que cuando los sujetos abordan la tarea de responder al cuestionario de expectativas, se centran en la interpretación como producto y tal vez en un concepto próximo al de ‘calidad ideal’ (Straniero Sergio 2003), mientras que si contestan a preguntas abiertas sobre el tema, su foco parece desplazarse al intérprete y sus respuestas estarían más relacionadas con el concepto de calidad equiparada a éxito de la interpretación del que han hablado, entre otros, Collados Aís (1998), Kurz (2003) y Gile (2009).

2) Otros factores que pueden afectar a la calidad de la interpretación simultánea

Entre los elementos propuestos por los sujetos, los que se mencionaron con mayor frecuencia fueron el conocimiento del tema por parte del intérprete y el funcionamiento correcto de los medios técnicos, aspectos muy vinculados al proceso de la interpretación. Ninguno de ellos es nuevo en la investigación, puesto que los sujetos de Meak (1990) ya se habían mostrado especialmente exigentes con

el dominio de la temática del discurso y Pradas Macías (2003) señaló que, entre sus sujetos, existía una gran coincidencia en resaltar la importancia de los medios técnicos en la valoración de la calidad de una interpretación simultánea, sugiriendo, además, la necesidad de analizar la incidencia de un sistema técnico defectuoso en la evaluación. Sin embargo, sí ha resultado novedoso el hecho de que la similitud de las características de orador e intérprete –o tal vez sus diferencias– pudiese influir en la percepción de la calidad de la interpretación, puesto que no se ha contemplado en los trabajos de Calidad realizados hasta ahora y quizá sería pertinente considerar la posibilidad de analizar su efecto en la evaluación. Esto podría afectar, de manera determinante, al estudio de las impresiones, puesto que la relación entre las señales acústicas y visuales podría determinar la realización de inferencias.

Por último, los sujetos reconocieron que sus expectativas podrían variar en función de determinadas condiciones o características del intérprete como la edad, el género o los aspectos vocales. Estas modificaciones podrían añadir un grado de dificultad a la investigación sobre Calidad, debido a que, de confirmarse esta influencia, las expectativas no sólo se verían afectadas por un elevado grado de subjetividad, sino que serían exclusivas de una situación concreta, algo que complicaría su estudio y la extracción de conclusiones generales sobre el tema. Además, repercutiría en el análisis de las primeras impresiones, puesto que las exigencias de los usuarios podrían variar sustancialmente.

En lo que respecta al estudio de evaluación y primeras impresiones, perseguíamos tres objetivos: en primer lugar, analizar el mecanismo evaluativo de los sujetos y las impresiones que se forman sobre los intérpretes; en segundo lugar, analizar la incidencia de las primeras impresiones sobre el intérprete en la evaluación de su trabajo; y, en tercer lugar, determinar en qué medida las características vocales de los intérpretes pueden afectar a la percepción de la calidad de la interpretación.

3) Mecanismo evaluativo y formación de impresiones

Los resultados sugieren que, por una parte, existen ciertas coincidencias en el mecanismo evaluativo de los tres grupos de sujetos, puesto que todos han valorado

mejor las interpretaciones femeninas que las masculinas y han estimado que las interpretaciones P1 y L2 son mejores que P2 y L1. Por tanto, parece que algunas características, independientemente de la formación o el grado de conocimiento sobre el tema, determinan de manera similar su percepción del trabajo realizado por el intérprete. Sin embargo, por otra parte, se han apreciado algunas diferencias en el sistema de evaluación del profesorado universitario y de los usuarios de *Facebook* frente al de los estudiantes de Traducción e Interpretación: la valoración global de los primeros parece el resultado de la preeminencia de alguno de los criterios propuestos, mientras que en los estudiantes se observa cierta tendencia a realizar una ponderación de los aspectos valorados a la hora de puntuar la calidad global de la interpretación. Esto último reafirmaría la propuesta de Kurz (1989), que cuestionaba la equiparación de las exigencias de usuarios e intérprete con respecto a la calidad. Los usuarios, ante la dificultad de valorar aspectos tales como el contenido y la fidelidad, podrían favorecer, de manera inconsciente, la preeminencia de aquellos aspectos a los que tienen más acceso y sí pueden evaluar (Bühler 1986). Los estudiantes, por su parte, parecen dejarse guiar por la impresión que les causa la interpretación y por su instinto como profesionales en formación a la hora de valorar el contenido y la fidelidad, así como la determinación de su influencia en la valoración global de la intervención.

En el caso del profesorado y los usuarios de *Facebook*, los resultados indican que los aspectos formales han adquirido más peso en la evaluación del que le reconocían en las expectativas, un desfase que ya habían observado autores como Collados Aís (1998), Grazzone (2003) o Pradas Macías (2003) y que confirmaría nuestra hipótesis de partida acerca de las diferencias que se producen entre las expectativas manifestadas por los sujetos y sus mecanismos evaluativos. Los estudiantes, por su parte, parecen ser más conscientes de la importancia de este tipo de aspectos, ya que así lo manifestaron en sus expectativas.

Además, se ha observado un posible efecto del orden de escucha en la evaluación de las interpretaciones, que podría estar relacionado con las referencias respecto a las cuales se lleva a cabo la valoración, puesto que la tercera posición de la

secuencia parece perjudicar a las interpretaciones masculinas y, en algunos casos, beneficiar a las femeninas, y el primer lugar en la sesión podría tener un efecto negativo en la valoración. Esto pondría de manifiesto la importancia de ahondar en la experiencia previa de los sujetos con este tipo de servicios para poder determinar cuáles podrían ser sus “estándares” de calidad al respecto.

Los sujetos reconocieron también la incidencia de determinadas características o condiciones de los intérpretes en su valoración. Así, el género parece tener cierta influencia en la evaluación debido a las preferencias de algunos sujetos por una intérprete femenina. Esta predilección no es exclusiva de los hombres ni de los usuarios, ya que también se puso de manifiesto entre las estudiantes durante el desarrollo del experimento y en el estereotipo de intérprete de uno de los estudiantes que participó en el grupo de discusión (cf. capítulo 7). Por tanto, sería conveniente seguir indagando sobre este tema, para poder conocer el alcance de esta incidencia, puesto que ésta estaría estrechamente relacionada con el proceso de formación de impresiones, tal y como se comentó en el capítulo 1.

Con respecto a las impresiones, los sujetos admitieron haber realizado algún tipo de inferencia acerca de los profesionales del estudio, siendo los estudiantes quienes registraron los porcentajes más elevados. Esto podría indicar que este grupo es más consciente de este tipo de procesos, porque, muchos de los profesores y usuarios de *Facebook* que negaron la formación de impresiones sobre los intérpretes les atribuyeron alguna de las características propuestas en la pregunta 5 del cuestionario (vid. anexos 7.1. y 7.2.). Por otra parte, si tenemos en cuenta que la intérprete femenina suscitó opiniones más positivas que el intérprete masculino en todos los participantes y obtuvo las mejores evaluaciones, podríamos pensar que, en efecto, las impresiones sobre el intérprete podrían afectar a la valoración de su trabajo (p.ej. Rockwell & Hubbard 1999, Hidgon 2008).

4) Incidencia de las primeras impresiones en la evaluación

Abordamos el análisis de la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación desde dos perspectivas: a partir de las respuestas de los sujetos a una pregunta sobre

esa influencia y a través del análisis estadístico de la correlación entre el valor de la impresión y la valoración global de las interpretaciones. Los resultados muestran que una elevada proporción de sujetos es consciente del efecto de esas inferencias sobre la evaluación que habían realizado y que el análisis correlacional también lo confirma, y apunta, además, a los aspectos formales como máximos responsables de las impresiones formadas.

Asimismo, los resultados del análisis estadístico parecen sugerir la existencia de dos factores que influyen en las correlaciones. Por una parte, los datos sugieren cierta repercusión de la percepción de las características propuestas en la evaluación realizada por los sujetos, así como en la naturaleza de la impresión formada sobre los intérpretes. Sin embargo, se observan diferencias, posiblemente relacionadas con la estereotipia de género (Spence & Helmreich 1980), en las correlaciones establecidas entre la valoración global y los adjetivos del estudio. En concreto, parece que la incidencia de la percepción negativa de alguna característica sería mayor en la valoración global de las interpretaciones femeninas, mientras que la percepción positiva de las cualidades de P influiría de manera más notable en la evaluación de su trabajo.

Por otra parte, el orden de escucha también parece incidir en las correlaciones, observándose tres posibles efectos. A saber: 1) un posible efecto de la falta de habituación a la dinámica del experimento, que se manifestaría en la preeminencia de los distintos criterios en la valoración global; 2) un posible efecto provocado por la comparación entre las interpretaciones; y 3) un posible efecto del cansancio de los sujetos. El orden de escucha parece determinar las sinergias que se producen entre la evaluación y la percepción, puesto que se observa un patrón en el comportamiento evaluador de los sujetos conforme avanza el experimento. Así, en el primer lugar de la secuencia, la falta de adaptación a la dinámica del experimento y la ausencia de referencias concretas respecto a las cuales realizar la evaluación actuarían como catalizadores del proceso evaluativo. En la segunda posición, aparecería un cierto efecto de habituación, al que se sumaría la comparación de las interpretaciones de un mismo género. El tercer puesto revela una consolidación de

ese factor de habituación, que se ve reforzado por la comparación entre ambos intérpretes. Por último, en el cuarto lugar de la secuencia, aparece el efecto del cansancio de los sujetos, que se suma a los factores de habituación y comparación.

Estos efectos vienen a matizar la impresión inicial de la primera escucha, que sería la desencadenante de las reacciones de estos sujetos a la hora de valorar el resto de interpretaciones, tal y como se desprende de los resultados de evaluación. Esto se ve reforzado por las variaciones observadas en la evaluación de la interpretación que ocupa la tercera posición de la secuencia, en la que la primera impresión sobre el nuevo intérprete está condicionada por la impresión sobre el anterior. De ahí, el cambio sustancial que se produce tanto en las evaluaciones como en las correlaciones de ese puesto de la escucha.

5) Influencia de las características vocales en la percepción de la calidad

Los resultados de atribución de adjetivos han confirmado algunas de las previsiones del análisis fonético de las interpretaciones (cf. capítulo 5) sobre la percepción de las características vocales de los intérpretes. Todos los grupos han coincidido en definir al intérprete masculino como competente, inexpresivo e inseguro, y a la intérprete femenina como competente, segura, expresiva y tranquila. En la descripción de las características vocales de los intérpretes ya habíamos comentado que el rango frecuencial de P podría fomentar la percepción de cierta inexpresividad, al igual que la duración del habla podría hacerle parecer inseguro y su velocidad de elocución, competente. En lo que respecta a L, su rango frecuencial podría favorecer la percepción de expresividad, la duración del habla podría hacerla parecer segura y tranquila, y su velocidad de elocución y el porcentaje de silencio, competente. Por tanto, el análisis fonético parece ser una herramienta fiable para la selección de material pertinente para este tipo de estudios.

El hecho de que los participantes hayan valorado peor las interpretaciones del intérprete masculino, pese a no dudar de su competencia, podría estar relacionado con el hecho de que la información negativa, sobre todo en el contexto de la aceptación social (*warmth*), tiene una mayor incidencia en el juicio realizado por el sujeto (p.ej. Skowronski & Carlston 1987), por lo que el efecto negativo de la

dimensión social es mayor que el efecto positivo de la dimensión intelectual (Wojciszke, Brycz & Borkenau 1993 apud Kervyn et al. 2010).

En este sentido, se ha observado un posible efecto positivo de la competencia y la seguridad en la evaluación de aspectos tales como la fidelidad, la inteligibilidad, el contenido e incluso la valoración global. Por el contrario, la percepción de inseguridad podría repercutir negativamente en la valoración global, el contenido y la fidelidad. En consecuencia, se confirmaría nuestra hipótesis de partida acerca de la existencia de determinadas características vocales que determinarían la formación de impresiones e influirían de manera importante en la evaluación de la calidad.

Los datos sugieren, por tanto, que las primeras impresiones sobre un intérprete de simultánea podrían incidir en la evaluación de la calidad de su trabajo y que los aspectos formales desempeñarían un papel más importante del que tradicionalmente se le ha venido adjudicando en los estudios de expectativas (p.ej. Bühler 1986, Kurz 1989,1993) –si bien sería conveniente replicar el estudio–. Por otra parte, se ha observado, entre los participantes del estudio, la necesidad de que dichos elementos alcancen un nivel mínimo de calidad para poder valorar otros aspectos de la interpretación simultánea (García Becerra 2006). Parece que las deficiencias en los elementos formales podrían eclipsar al resto de parámetros en el mecanismo evaluativo de los sujetos. Por tanto, los parámetros no verbales deberían adquirir una mayor relevancia en la práctica profesional y en la formación del intérprete.

3.2. Conclusiones metodológicas

A los objetivos expuestos en el apartado anterior, se unieron otros de carácter metodológico, que comentaremos a continuación.

1) Instrumento de medida

El primer objetivo metodológico de esta investigación estaba relacionado con el diseño de los nuevos cuestionarios y pretendía, por una parte, comprobar si la nueva propuesta conseguía facilitar la comprensión de la tarea a los sujetos, y, por otra parte, observar si se producían variaciones en los resultados con respecto a trabajos

anteriores. Parece que ninguno de los participantes en el estudio ha tenido grandes problemas durante la cumplimentación de los cuestionarios y tampoco mostraron dificultades a la hora de entender los bloques de aspectos propuestos. En cualquier caso, tal y como apuntábamos en el capítulo 6, este planteamiento metodológico no ha pretendido ser más que un primer paso para la adaptación de los instrumentos de medida a los objetivos del estudio y a la población que se pretende sondear. Nuestra propuesta surgió no sólo de la necesidad de contar con conceptos operativos para llevar a cabo nuestro trabajo, sino también de la complejidad que entrañaba el análisis que nos proponíamos llevar a cabo. En ese sentido, ha estado condicionada por una serie de decisiones con respecto a la extensión y simplificación de los cuestionarios que nos permitiesen garantizar cierto grado de colaboración de los sujetos.

En nuestra opinión, es necesario seguir indagando en nuevas propuestas que permitan sondear las opiniones de los sujetos en función de su conocimiento de la materia. Creemos, además, que es conveniente reflexionar sobre la eficacia de los cuestionarios de expectativas, puesto que son varios los trabajos que han detectado el desfase que se produce entre los resultados de expectativas y de evaluación (p.ej. Collados Aís 1998, Garzone 2003, Pradas Macías 2003, Collados Aís et al. 2007), lo que nos lleva a plantearnos si esos instrumentos miden en realidad las expectativas de los sujetos o simplemente están testando posibles plantillas de evaluación elaboradas por expertos en el tema. Comentábamos ya en el apartado anterior (vid. ap. 3.1), la posibilidad de introducir, en la investigación, el uso de la entrevista focalizada para conocer con exactitud qué esperan los sujetos de un buen intérprete y de una buena interpretación. Para ello, podría recuperarse la propuesta de Moser (1995) e intentar plantear un nuevo cuestionario validado a partir de la realización de esas preguntas abiertas a distintos grupos de usuarios con perfiles diferentes, de forma que podamos comprobar cuáles son, en su opinión, los aspectos más importantes de una interpretación y podamos adecuar así los instrumentos a la población de estudio.

Un cuestionario de expectativas que pudiese servir para los objetivos de la presente investigación debería incluir una pregunta sobre los estereotipos de intérprete, que nos aportaría información concreta sobre el profesional ideal, y varias preguntas acerca de la experiencia previa con este tipo de servicio, puesto que ésta constituye la referencia en función de la que se realizan las valoraciones y desempeña un papel muy relevante en la formación de impresiones.

En lo que se refiere a las diferencias con respecto a los resultados de trabajos anteriores, cabe señalar que el nuevo diseño parece reducir las distancias entre los distintos aspectos propuestos en el cuestionario de expectativas, quizá eso también podría estar relacionado con el uso de una escala de siete grados. Por otra parte, los resultados del grupo de estudiantes resultaron sorprendentes, puesto que los aspectos formales antecedian a la fidelidad en sus expectativas. No podemos asegurar que esto haya sido producto del nuevo instrumento, ya que podría ser una peculiaridad de este grupo concreto. Por último, las modificaciones en el cuestionario no parecen afectar a los resultados de evaluación, ya que, a grandes rasgos, son similares a los que habíamos obtenido en el estudio piloto (cf. capítulo 4), en el que las interpretaciones femeninas obtenían puntuaciones más altas que las masculinas y los sujetos admitían también la incidencia de las impresiones en la evaluación que acababan de realizar.

2) Método de administración de la encuesta y captación de sujetos

El segundo objetivo metodológico del presente trabajo estaba relacionado con el método de administración del cuestionario, puesto que nos propusimos comprobar si afectaba al nivel de participación y a las respuestas de los sujetos. Para ello, utilizamos tres medios de difusión del sondeo: una encuesta electrónica, un encuentro presencial y la publicación del enlace en una red social. En el caso del profesorado universitario recurrimos únicamente al uso de Internet y la tasa de respuesta obtenida ha sido baja. No obstante, hemos constatado cierta efectividad del uso de recordatorios, aunque siempre y cuando se utilizasen una vez, puesto que el segundo envío pareció causar cierta irritación en la población de estudio. Además, parece que la participación en la primera parte de la investigación actuó

como una especie de incentivo para la colaboración en la segunda, algo que deberíamos seguir analizando ya que podría influir en la planificación temporal de la investigación.

En el grupo de estudiantes de Traducción e Interpretación, debido a los bajos niveles de participación (cf. capítulo 7), empleamos dos métodos de administración de la encuesta –presencial e Internet–. Curiosamente, la tasa de respuesta fue inferior a la del profesorado y ninguna de las técnicas de fomento de la participación pareció funcionar. Estos sujetos, de los que se esperaba un grado mayor de cooperación debido a su supuesto interés por el tema, se mostraron indiferentes y registraron los peores datos de colaboración de todo el estudio de expectativas. Parece necesario, por tanto, averiguar las razones de esta actitud y tratar de encontrar nuevos medios que permitan motivar a este tipo de sujetos para que cooperen con la investigación.

En lo que respecta a la utilidad de las redes sociales para mejorar el proceso de captación de sujetos. Los resultados de nuestro estudio sugieren que estaría condicionada por la aparente complejidad de la tarea y quizá también por el contexto social del momento en el que se plantea la investigación. En este sentido, es necesario seguir explorando su potencial para localizar y captar participantes, así como tratar de mejorar el control de determinados aspectos que resultan importantes para el rigor de la investigación.

Por tanto, si bien la tasa de respuesta en el sondeo electrónico no ha sido alta, el número de sujetos que ha participado es aceptable (144 en el estudio de expectativas y 48 en el de evaluación y primeras impresiones), por lo que, dadas las ventajas que ofrece este medio (cf. capítulo 3), se trata de un método adecuado para la administración de la encuesta. Además, una posible solución para incrementar el tamaño muestral sería aumentar el número de contactos inicial. En el caso concreto de nuestro trabajo, se ha registrado una elevada tasa de abandono de la segunda parte del estudio en el contexto electrónico, algo que ha resultado más fácil de controlar en un encuentro presencial. Sin embargo, creemos que la retirada de un número elevado de sujetos en el cuestionario de evaluación y primeras impresiones

no depende tanto del medio de difusión del sondeo como de la complejidad de la tarea y del coste temporal que supone para los sujetos.

Por último, las redes sociales podrían convertirse en una alternativa para incrementar la participación en los sondeos electrónicos, siempre y cuando se busque la colaboración de un perfil muy determinado de sujeto. Creemos que el intento realizado, si bien no ha obtenido los resultados esperados por los motivos señalados, ha mostrado un campo que está aún sin explorar y que el avance tecnológico nos podrá ofrecer una herramienta que tendrá mucho potencial para la investigación en un futuro, debido a los millones de personas que acceden a diario a estos sitios *web*.

4. Vías futuras de investigación

Los resultados del presente trabajo parecen corroborar la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea. Dada la cantidad de información obtenida, hay aspectos que se podrían analizar de manera más exhaustiva para explorar, a través de la estadística, las relaciones entre percepción y evaluación, y la incidencia del género en los resultados. Sería conveniente, además, la replicación del estudio bien aumentando el número de intérpretes y alternando los géneros en el orden de escucha, bien centrando el análisis en cada uno de los géneros, de forma que se analice en profundidad el posible efecto de la estereotipia en la evaluación.

Por otra parte, los datos obtenidos sugieren la pertinencia de incorporar nuevas propuestas metodológicas a los estudios de expectativas. Creemos que, para garantizar la posibilidad de comparar los resultados de los estudios realizados en este campo, sería necesario retomar la propuesta de Marrone (1993) y Mack y Cattaruzza (1995) de establecer una colaboración entre distintos investigadores y diseñar un cuestionario común que permitiese definir, por ejemplo, el usuario prototipo por ámbitos y países, y constatar si existen diferencias vinculadas al origen de los sujetos, al menos en el ámbito de las expectativas. Esto quizá

permitiría llegar a un porcentaje mayor de usuarios reales de una interpretación y definir mejor sus necesidades.

Asimismo, sería útil realizar un estudio específico de la relación entre características vocales y percepción, a partir del análisis acústico de las interpretaciones, que podría reconocer determinadas tendencias que facilitarían el esbozo de patrones perceptivos, de modo que pudiesen aplicarse al desempeño del ejercicio profesional y a la formación de los futuros intérpretes.

Por último, ya que las impresiones parecen desempeñar un papel importante en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea, cabría plantearse si su relevancia podría ser aún mayor en otros ámbitos de la interpretación en los que la relación con el intérprete es más cercana. Por eso, creemos que sería interesante replicar este estudio en otros contextos como pueden ser el de la interpretación comunitaria o el de la lengua de signos.

Llegados a este punto, el presente trabajo podría ser el primer paso para abordar el estudio de la calidad de la interpretación desde una nueva perspectiva, en la que la dimensión social de los agentes involucrados cobra especial relevancia. Los resultados obtenidos sugieren que no basta con la identificación de prototipos de usuario e intérprete para garantizar el éxito de una interpretación, sino que es necesario analizar el punto de confluencia entre ambos modelos y las circunstancias en las que se produce la interpretación (Pöchhacker 1994). Ambos factores vendrían determinados por la influencia de las primeras impresiones.

LISTADOS

Listado de abreviaturas, códigos y siglas

AIIC	Association Internationale des Interprètes de Conférence
ap.	apartado
aps.	apartados
ASTM	American Society for Testing and Materials
BFF2002-00579	Proyecto de investigación I+D del grupo ECIS
CACL	Commission des Admissions et du Classement Linguistique
CIRIN	Conference Interpreting Research Information Network
CONT	aspectos relacionados con el contenido
CSIC	Consejo Superior de Investigaciones Científicas
C&T	Ciencia y tecnología
de	alemán
desv.	desviación típica
DIP	Diplomacia
E1	estudiante 1 en el grupo de discusión del estudio principal
E2	estudiante 2 en el grupo de discusión del estudio principal
E3	estudiante 3 en el grupo de discusión del estudio principal
EbS	Europe by Satellite
EC	Estudio preliminar de contextualización
ECAV	Estudio preliminar de comparación de métodos de administración de la encuesta y validación del cuestionario
ECIS	Evaluación de la Calidad en Interpretación Simultánea
EGD	Estudio preliminar con grupos de discusión
en	inglés
EP	Estudio piloto
EPIC	European Parliament Interpreting Corpus
ESIT	École Supérieure d'Interprètes et de Traducteurs
ev.	evaluación
exp.	expectativas
F ^a	Filosofía

F ₀	frecuencia fundamental
FID	fidelidad
FORM	aspectos formales
fr	francés
GD	<i>Google Docs</i>
H	hombres
H2	usuario de <i>Facebook</i> que evaluó las interpretaciones en el orden 2
H3	usuario de <i>Facebook</i> que evaluó las interpretaciones en el orden 3
H4	usuario de <i>Facebook</i> que evaluó las interpretaciones en el orden 4
HUM	Humanidades
IESA	Instituto de Estudios Avanzados del CSIC
INTLG	inteligibilidad
L	intérprete femenina del estudio
L1	interpretación de peor calidad de la intérprete femenina
L2	interpretación de mejor calidad de la intérprete femenina
LME	Longitud Media de Enunciado
LS	<i>Lime Survey</i>
M	mujeres
M1	usuaria de <i>Facebook</i> que evaluó las interpretaciones en el orden 1
M3	usuaria de <i>Facebook</i> que evaluó las interpretaciones en el orden 3
min	minuto
Mt	Master
ns/nc	no sabe / no contesta
ÖNORM	Österreichische Normen
P	intérprete masculino del estudio
P1	interpretación de peor calidad del intérprete masculino
P2	interpretación de peor calidad del intérprete masculino
pal.	palabras
Pr	presencial
QUASI	Quality in Simultaneous Interpreting
RF	interpretación femenina de relleno en el estudio piloto

RM	interpretación masculina de relleno en el estudio piloto
s	segundo
SCIC	Service Commun Interprétation-Conférences
segm.	segmento
SSIT	Scuola Superiore per Interpreti e Traduttori
UB	Universidad de Barcelona
UCM	Universidad Complutense de Madrid
UGR	Universidad de Granada
UNI	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
UPV	Universidad del País Vasco
USAL	Universidad de Salamanca
USC	Universidad de Santiago de Compostela
VG	valoración global

Índice de figuras, gráficos, imágenes y tablas

Figura 1	Representación del modelo del proceso dual de formación de impresiones propuesto por Brewer (1988)	Capítulo 1, p. 28
Figura 2	Diagrama del modelo cognitivo de la memoria propuesto por Hastie y Carlston (1980)	Capítulo 1, p. 32
Figura 3	Representación del procesamiento de información cognitiva para la percepción social y la memoria propuesta por Hastie y Carlston (1980)	Capítulo 1, p. 33
Gráfico 1	Valoración global obtenida por las interpretaciones (EP)	Capítulo 4, p. 171
Gráfico 2	Valoración global obtenida por las interpretaciones en función de la posición en la secuencia (EP)	Capítulo 4, p. 171
Gráfico 3	Tasa de respuesta en función del método de administración de la encuesta (ECAV)	Capítulo 4, p. 212
Gráfico 4	Histograma de los datos frecuenciales (ECAV)	Capítulo 4, p. 217
Gráfico 5	Histograma de los datos frecuenciales (profesorado)	Capítulo 6, p. 282
Gráfico 6	Tasas de respuesta del estudio de expectativas (profesorado)	Capítulo 6, p. 284
Gráfico 7	Expectativas del profesorado en función de la universidad de procedencia	Capítulo 6, p. 289
Gráfico 8	Expectativas del profesorado en función del área de especialidad	Capítulo 6, p. 291
Gráfico 9	Medias de las valoraciones globales en función del orden de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 299
Gráfico 10	Medias generales de los criterios de evaluación (profesorado)	Capítulo 6, p. 308
Gráfico 11	Medias de las interpretaciones masculinas en función del género de los sujetos (profesorado)	Capítulo 6, p. 309
Gráfico 12	Medias de las interpretaciones femeninas en función del género de los sujetos (profesorado)	Capítulo 6, p. 309
Gráfico 13	Medias de los criterios de evaluación de P1 en función del orden de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 310
Gráfico 14	Medias de los criterios de evaluación de P2 en función del orden de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 311
Gráfico 15	Medias de los criterios de evaluación de L1 en función del orden de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 312
Gráfico 16	Medias de los criterios de evaluación de L2 en función del orden de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 312
Gráfico 17	Porcentaje de impresiones formadas sobre los intérpretes en función del género (profesorado)	Capítulo 6, p. 323
Gráfico 18	Porcentaje de impresiones positivas sobre los intérpretes en función del género (profesorado)	Capítulo 6, p. 323

Gráfico 19	Porcentaje de impresiones negativas sobre los intérpretes en función del género (profesorado)	Capítulo 6, p.324
Gráfico 20	Incidencia de la impresión sobre la evaluación en función del género (profesorado)	Capítulo 6, p.324
Gráfico 21	Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio (profesorado)	Capítulo 6, p. 328
Gráfico 22	Atribución de adjetivos al intérprete P en función del género de los sujetos (profesorado)	Capítulo 6, p. 329
Gráfico 23	Atribución de adjetivos a la intérprete L en función del género de los sujetos (profesorado)	Capítulo 6, p.329
Gráfico 24	Identificación de los intérpretes en función del género de los sujetos (profesorado)	Capítulo 6, p. 331
Gráfico 25	Histograma de los datos frecuenciales de las puntuaciones recibidas por cada bloque (estudiantes)	Capítulo 7, p. 406
Gráfico 26	Expectativas en función del curso en el que están matriculados los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 409
Gráfico 27	Medias de las valoraciones globales en función del orden de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 416
Gráfico 28	Medias generales de los criterios de evaluación (estudiantes)	Capítulo 7, p. 424
Gráfico 29	Medias generales de las interpretaciones masculinas en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 424
Gráfico 30	Medias generales de las interpretaciones femeninas en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 425
Gráfico 31	Medias de los criterios de evaluación de P1 en función del orden de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 426
Gráfico 32	Medias de los criterios de evaluación de P2 en función del orden de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 426
Gráfico 33	Medias de los criterios de evaluación de L1 en función del orden de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 427
Gráfico 34	Medias de los criterios de evaluación de L2 en función del orden de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 427
Gráfico 35	Porcentaje de impresiones formadas sobre los intérpretes en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 436
Gráfico 36	Porcentaje de impresiones positivas sobre los intérpretes en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 436
Gráfico 37	Porcentaje de impresiones negativas sobre los intérpretes en función del género de los sujetos	Capítulo 7, p. 437
Gráfico 38	Incidencia consciente de la impresión formada sobre la evaluación en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 437
Gráfico 39	Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio (estudiantes)	Capítulo 7, p. 441
Gráfico 40	Atribución de adjetivos al intérprete P en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 442
Gráfico 41	Atribución de adjetivos a la intérprete L en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 442

Gráfico 42	Identificación de los intérpretes en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 444
Gráfico 43	Histograma de los datos frecuenciales de las puntuaciones recibidas por cada bloque (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 523
Gráfico 44	Tasa de respuesta en función del género de los sujetos (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 526
Gráfico 45	Expectativas en función del género de los sujetos (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 528
Gráfico 46	Expectativas en función del área de especialidad de los sujetos (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 529
Gráfico 47	Valoración global obtenida por las interpretaciones del estudio (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 534
Gráfico 48	Comparación evaluaciones P1	Capítulo 9, p. 551
Gráfico 49	Comparación evaluaciones P2	Capítulo 9, p. 552
Gráfico 50	Comparación evaluaciones L1	Capítulo 9, p. 553
Gráfico 51	Comparación evaluaciones L2	Capítulo 9, p. 553
Gráfico 52	Formación de impresiones sobre los intérpretes	Capítulo 9, p. 555
Gráfico 53	Naturaleza de las impresiones sobre los intérpretes	Capítulo 9, p. 556
Gráfico 54	Incidencia de las impresiones en la evaluación	Capítulo 9, p. 557
Gráfico 55	Comparación de resultados de la atribución de adjetivos a P	Capítulo 9, p. 559
Gráfico 56	Comparación de resultados de la atribución de adjetivos a L	Capítulo 9, p. 560
Gráfico 57	Identificación de los intérpretes	Capítulo 9, p. 561
Imagen 1	Pantalla de bienvenida del cuestionario de expectativas	Capítulo 5, p. 258
Imagen 2	Pantalla de bienvenida del cuestionario de evaluación y primeras impresiones	Capítulo 5, p.258
Imagen 3	Pantalla del cuestionario de expectativas	Capítulo 5, p. 259
Imagen 4	Pantalla del cuestionario de evaluación y primeras impresiones	Capítulo 5, p. 259
Tabla 1	Clasificaciones obtenidas en los resultados de los trabajos de expectativas	Capítulo 2, pp. 86-89
Tabla 2	Principales ventajas y desventajas de la modalidad presencial frente a la modalidad en línea	Capítulo 3, p. 116
Tabla 3	Ventajas y desventajas del uso de Internet como método de administración de cuestionarios	Capítulo 3, p. 121

Tabla 4	Participación en los estudios de Calidad realizados	Capítulo 3, p. 156
Tabla 5	Interpretaciones utilizadas en el estudio piloto	Capítulo 4, p. 166
Tabla 6	Resultados de expectativas del estudio piloto	Capítulo 4, p. 170
Tabla 7	Resultados del estudio de contextualización	Capítulo 4, p. 183
Tabla 8	Distribución de hombres y mujeres en la muestra del estudio ECAV	Capítulo 4, p. 209
Tabla 9	Respuesta obtenida en el estudio ECAV en función del método de administración de la encuesta	Capítulo 4, p. 211
Tabla 10	Distribución de los sujetos por edades y método de participación (ECAV)	Capítulo 4, p. 213
Tabla 11	Distribución de los sujetos por área de especialidad y método de participación (ECAV)	Capítulo 4, p. 213
Tabla 12	Medias de los bloques de aspectos en función del método de administración (ECAV)	Capítulo 4, p. 215
Tabla 13	Medias de los bloques de aspectos en función del área de especialidad (ECAV)	Capítulo 4, p. 215
Tabla 14	Resumen de las conclusiones metodológicas de los estudios preliminares	Capítulo 4, p. 231
Tabla 15	Proceso de diseño de la investigación	Capítulo 5, p. 239
Tabla 16	Descripción de las interpretaciones	Capítulo 5, p. 248
Tabla 17	Elementos fonéticos cuantificables de los intérpretes (promedios de las dos interpretaciones)	Capítulo 5, p. 250
Tabla 18	Relación de las características vocales con la percepción del intérprete	Capítulo 5, p. 257
Tabla 19	Distribución de los sujetos contactados en función del área de especialidad y de la universidad de procedencia (profesorado)	Capítulo 5, p. 262
Tabla 20	Distribución del profesorado por género y universidad de procedencia	Capítulo 5, p. 263
Tabla 21	Distribución del profesorado por edad y universidad de procedencia	Capítulo 5, p. 263
Tabla 22	Distribución del profesorado por área de especialidad y universidad de procedencia	Capítulo 5, p. 263
Tabla 23	Distribución del alumnado por género y curso	Capítulo 5, p. 264
Tabla 24	Distribución del alumnado por edad y curso	Capítulo 5, p. 265
Tabla 25	Distribución de los usuarios de <i>Facebook</i> por género y edad	Capítulo 5, p. 266

Tabla 26	Distribución de los usuarios de <i>Facebook</i> por área de especialidad	Capítulo 5, p. 266
Tabla 27	Tasa de respuesta del estudio de expectativas por universidad (profesorado)	Capítulo 6, p. 275
Tabla 28	Tasa de abandono del estudio de expectativas por universidad (profesorado)	Capítulo 6, p. 276
Tabla 29	Tasa de respuesta del estudio de expectativas por universidad y género (profesorado)	Capítulo 6, p. 276
Tabla 30	Distribución de los participantes en el estudio de expectativas por universidad y edad (profesorado)	Capítulo 6, p. 277
Tabla 31	Tasa de respuesta del estudio de expectativas por universidad y área de especialidad (profesorado)	Capítulo 6, p. 277
Tabla 32	Expectativas del profesorado en función de la universidad de procedencia	Capítulo 6, p. 279
Tabla 33	Expectativas del profesorado en función del área de especialidad	Capítulo 6, p. 280
Tabla 34	Expectativas del profesorado en función del género	Capítulo 6, p. 281
Tabla 35	Tasa de respuesta del estudio de evaluación en función del género (profesorado)	Capítulo 6, p. 296
Tabla 36	Tasa de respuesta del estudio de evaluación en función de la edad (profesorado)	Capítulo 6, p. 296
Tabla 37	Tasa de respuesta del estudio de evaluación en función del área de especialidad (profesorado)	Capítulo 6, p. 296
Tabla 38	Distribución de los sujetos en las distintas secuencias de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 297
Tabla 39	Medias generales obtenidas por las interpretaciones (profesorado)	Capítulo 6, p. 298
Tabla 40	Evaluación interpretación P1 en función del orden de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 300
Tabla 41	Evaluación interpretación P1 en función del género de los sujetos (profesorado)	Capítulo 6, p. 301
Tabla 42	Evaluación interpretación P2 en función del orden de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 302
Tabla 43	Evaluación interpretación P2 en función del género de los sujetos (profesorado)	Capítulo 6, p. 303
Tabla 44	Evaluación interpretación L1 en función del orden de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 304
Tabla 45	Evaluación interpretación L1 en función del género de los sujetos (profesorado)	Capítulo 6, p. 305
Tabla 46	Evaluación interpretación L2 en función del orden de escucha (profesorado)	Capítulo 6, p. 306
Tabla 47	Evaluación interpretación L2 en función del género de los sujetos (profesorado)	Capítulo 6, p. 307
Tabla 48	Formación de impresiones sobre el intérprete P (profesorado)	Capítulo 6, p. 313

Tabla 49	Formación de impresiones en la interpretación (profesorado)	P1	Capítulo 6, p. 314
Tabla 50	Formación de impresiones en la interpretación (profesorado)	P2	Capítulo 6, p. 316
Tabla 51	Formación de impresiones sobre la intérprete (profesorado)	L	Capítulo 6, p. 318
Tabla 52	Formación de impresiones en la interpretación (profesorado)	L1	Capítulo 6, p. 319
Tabla 53	Formación de impresiones en la interpretación (profesorado)	L2	Capítulo 6, p. 321
Tabla 54	Atribución de adjetivos al intérprete masculino en (profesorado)	P1	Capítulo 6, p. 325
Tabla 55	Atribución de adjetivos al intérprete masculino en (profesorado)	P2	Capítulo 6, p. 326
Tabla 56	Atribución de adjetivos a la intérprete femenina en (profesorado)	L1	Capítulo 6, p. 327
Tabla 57	Atribución de adjetivos a la intérprete femenina en (profesorado)	L2	Capítulo 6, p. 327
Tabla 58	Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio (profesorado)		Capítulo 6, p. 328
Tabla 59	Identificación intérprete masculino (profesorado)		Capítulo 6, p. 330
Tabla 60	Identificación intérprete femenina (profesorado)		Capítulo 6, p. 331
Tabla 61	Coefficientes de correlación de la valoración global (profesorado)	P1	Capítulo 6, p. 333
Tabla 62	Coefficientes de correlación de los aspectos formales (profesorado)	P1	Capítulo 6, p. 333
Tabla 63	Coefficientes de correlación de los aspectos de contenido (profesorado)	P1	Capítulo 6, p. 334
Tabla 64	Coefficientes de correlación de la fidelidad P1 (profesorado)		Capítulo 6, p. 334
Tabla 65	Coefficientes de correlación del valor de la impresión (profesorado)	P1	Capítulo 6, p. 335
Tabla 66	Correlaciones de la impresión sobre P1 (profesorado)		Capítulo 6, p. 337
Tabla 67	Coefficientes de correlación de la valoración global (profesorado)	P2	Capítulo 6, p. 338
Tabla 68	Coefficientes de correlación de los aspectos formales (profesorado)	P2	Capítulo 6, p. 338
Tabla 69	Coefficientes de correlación de los aspectos de contenido (profesorado)	P2	Capítulo 6, p. 339
Tabla 70	Coefficientes de correlación de la fidelidad P2 (profesorado)		Capítulo 6, p. 339
Tabla 71	Coefficientes de correlación del valor de la impresión (profesorado)	P2	Capítulo 6, p. 340

Tabla 72	Correlaciones de la impresión sobre P2 (profesorado)	Capítulo 6, p. 342
Tabla 73	Coefficientes de correlación de la valoración global L1 (profesorado)	Capítulo 6, p. 342
Tabla 74	Coefficientes de correlación de los aspectos formales L1 (profesorado)	Capítulo 6, p. 343
Tabla 75	Coefficientes de correlación de los aspectos de contenido L1 (profesorado)	Capítulo 6, p. 343
Tabla 76	Coefficientes de correlación de la fidelidad L1 (profesorado)	Capítulo 6, p. 344
Tabla 77	Coefficientes de correlación del valor de la impresión L1 (profesorado)	Capítulo 6, p. 344
Tabla 78	Correlaciones de la impresión sobre L1 (profesorado)	Capítulo 6, p. 347
Tabla 79	Coefficientes de correlación de la valoración global L2 (profesorado)	Capítulo 6, p. 348
Tabla 80	Coefficientes de correlación de los aspectos formales L2 (profesorado)	Capítulo 6, p. 348
Tabla 81	Coefficientes de correlación de los aspectos de contenido L2 (profesorado)	Capítulo 6, p. 349
Tabla 82	Coefficientes de correlación de la fidelidad L2 (profesorado)	Capítulo 6, p. 349
Tabla 83	Coefficientes de correlación del valor de la impresión L2 (profesorado)	Capítulo 6, p. 349
Tabla 84	Correlaciones de la impresión sobre L2 (profesorado)	Capítulo 6, p. 350
Tabla 85	Comparación de las características de la muestra presencial y de la muestra de Internet (estudiantes)	Capítulo 7, p. 401
Tabla 86	Respuesta obtenida en función del curso (estudiantes)	Capítulo 7, p. 402
Tabla 87	Expectativas de los estudiantes en función del curso	Capítulo 7, p. 403
Tabla 88	Expectativas de los estudiantes en función del método de administración de la encuesta	Capítulo 7, p. 404
Tabla 89	Expectativas de los estudiantes en función del género	Capítulo 7, p. 405
Tabla 90	Distribución de los sujetos en las distintas secuencias de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 414
Tabla 91	Medias generales obtenidas por las interpretaciones (estudiantes)	Capítulo 7, p. 415
Tabla 92	Evaluación interpretación P1 en función del orden de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 417
Tabla 93	Evaluación interpretación P1 en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 418
Tabla 94	Evaluación interpretación P2 en función del orden de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 419

Tabla 95	Evaluación interpretación P2 en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p.419
Tabla 96	Evaluación interpretación L1 en función del orden de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 421
Tabla 97	Evaluación interpretación L1 en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 421
Tabla 98	Evaluación interpretación L2 en función del orden de escucha (estudiantes)	Capítulo 7, p. 422
Tabla 99	Evaluación interpretación L2 en función del género de los sujetos (estudiantes)	Capítulo 7, p. 423
Tabla 100	Formación de impresiones sobre el intérprete P (estudiantes)	Capítulo 7, p. 428
Tabla 101	Formación de impresiones en la interpretación P1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 429
Tabla 102	Formación de impresiones en la interpretación P2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 431
Tabla 103	Formación de impresiones sobre la intérprete L (estudiantes)	Capítulo 7, p. 432
Tabla 104	Formación de impresiones en la interpretación L1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 433
Tabla 105	Formación de impresiones en la interpretación L2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 434
Tabla 106	Atribución de adjetivos al intérprete masculino en P1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 438
Tabla 107	Atribución de adjetivos al intérprete masculino en P2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 439
Tabla 108	Atribución de adjetivos a la intérprete femenina en L1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 439
Tabla 109	Atribución de adjetivos a la intérprete femenina en L2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 440
Tabla 110	Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio (estudiantes)	Capítulo 7, p. 441
Tabla 111	Identificación intérprete masculino (estudiantes)	Capítulo 7, p. 443
Tabla 112	Identificación intérprete femenina (estudiantes)	Capítulo 7, p. 443
Tabla 113	Coefficientes de correlación de la valoración global P1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 445
Tabla 114	Coefficientes de correlación de los aspectos formales P1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 446
Tabla 115	Coefficientes de correlación de los aspectos de contenido P1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 446
Tabla 116	Coefficientes de correlación de la fidelidad P1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 447
Tabla 117	Coefficientes de correlación del valor de la impresión P1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 447

Tabla 118	Correlaciones de las características de personalidad con los criterios de evaluación y con la impresión sobre P1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 449
Tabla 119	Coeficientes de correlación de la valoración global P2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 450
Tabla 120	Coeficientes de correlación de los aspectos formales P2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 450
Tabla 121	Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido P2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 451
Tabla 122	Coeficientes de correlación de la fidelidad P2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 451
Tabla 123	Coeficientes de correlación del valor de la impresión P2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 452
Tabla 124	Correlaciones de las características de personalidad con los criterios de evaluación y con la impresión sobre P2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 454
Tabla 125	Coeficientes de correlación de la valoración global L1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 455
Tabla 126	Coeficientes de correlación de los aspectos formales L1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 455
Tabla 127	Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido L1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 456
Tabla 128	Coeficientes de correlación de la fidelidad L1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 456
Tabla 129	Coeficientes de correlación del valor de la impresión L1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 456
Tabla 130	Correlaciones de las características de personalidad con los criterios de evaluación y con la impresión sobre L1 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 459
Tabla 131	Coeficientes de correlación de la valoración global L2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 459
Tabla 132	Coeficientes de correlación de los aspectos formales L2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 460
Tabla 133	Coeficientes de correlación de los aspectos de contenido L2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 460
Tabla 134	Coeficientes de correlación de la fidelidad L2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 461
Tabla 135	Coeficientes de correlación del valor de la impresión L2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 461
Tabla 136	Correlaciones de las características de personalidad con los criterios de evaluación y con la impresión sobre L2 (estudiantes)	Capítulo 7, p. 464
Tabla 137	Respuesta obtenida en función de la edad (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 520
Tabla 138	Expectativas de los usuarios de <i>Facebook</i> en función del género	Capítulo 8, p. 521

Tabla 139	Expectativas de los usuarios de <i>Facebook</i> en función del ámbito de especialidad	Capítulo 8, p. 522
Tabla 140	Nivel de participación en función del género de los sujetos (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 532
Tabla 141	Distribución de los sujetos en las distintas secuencias de escucha (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 532
Tabla 142	Evaluación interpretación P1 (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 533
Tabla 143	Evaluación interpretación P2 (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 533
Tabla 144	Evaluación interpretación L1 (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p.533
Tabla 145	Evaluación interpretación L2 (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 534
Tabla 146	Evaluación interpretaciones (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 535
Tabla 147	Formación de impresiones sobre los intérpretes (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 535
Tabla 148	Atribución de adjetivos al intérprete masculino (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 536
Tabla 149	Atribución de adjetivos a la intérprete femenina (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 537
Tabla 150	Atribución de adjetivos a los intérpretes del estudio (<i>Facebook</i>)	Capítulo 8, p. 537
Tabla 151	Expectativas de los participantes en la investigación principal	Capítulo 9, p. 548
Tabla 152	Evaluación general de las interpretaciones	Capítulo 9, p. 551
Tabla 153	Adjetivos más utilizados en la percepción de los intérpretes	Capítulo 9, p. 558

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- Abele, A.E. 2003. The Dynamics of Masculine-Agentive and Feminine-Communal Traits: Findings from a Prospective Study. *Journal of Personality and Social Psychology* 85, 768-776.
- Abele, A.E. et al. 2008. Fundamental dimensions of social judgment. *European Journal of Social Psychology* 38, 1-6.
- Ackermann, D.; Lenk, H.; Redmond, M. Between Three Stools – Performance Assessment in Interpreter Training. En Fleischmann, E.; Kutz, W.; Schmitt, P.A. (eds.), *Translationsdidaktik: Grundfragen der Übersetzungswissenschaft*. Tübingen: Narr Verlag, 262-267.
- Addington, D.W. 1968. The relationship of selected vocal characteristics to personality perception. *Speech Monographs* 35, 495-503.
- AiIC. 2004. *Practical Guide for Professional Conference Interpreters*. www.aiic.net/ViewPage.cfm/article21.htm.
- Allbright, L.; Kenny, D.A.; Malloy, T.E. 1988. Consensus in Personality Judgments at Zero Acquaintance. *Journal of Personality and Social Psychology* 55 (3), 387-395.
- Altman, J. 1990. What helps effective communication? Some interpreters' views. *The Interpreter's Newsletter* 3, 23-32.
- Álvarez, B.; Álvarez, T.; Molpeceres, B. 2005. Aceptación social de la encuestas en Internet: Desarrollo de una aplicación específica. *Metodología de Encuestas* 7, 5-17.
- Alves, F. 1996. Veio-me um “click” na cabeça: The Theoretical Foundations and the Design of a Psycholinguistically Oriented, Empirical Investigation on German-Portuguese Translation Processes. *Meta* 41 (1), 33-44.
- Ambady, N.; Gray, H.M. 2002. On being sad and mistaken: Mood effects on the accuracy of thin-slice judgment. *Journal of Personality and Social Psychology* 83, 947-961.
- Ambady, N.; Rosenthal, R. 1992. Half a Minute: Predicting Teacher Evaluation from Thin Slices of Nonverbal Behavior and Physical Attractiveness. *Journal of Personality and Social Psychology* 64 (3), 431-441.
- Andersen, S.M.; Bem, S.L. 1981. Sex typing and androgyny in dyadic interactions: Individual differences in responsiveness to physical attractiveness. *Journal of Personality and Social Psychology* 41, 74-86.
- Anderson, L. 1979/1994. Simultaneous interpretation: Contextual and translation aspects. En Lambert, S.; Moser-Mercer, B. (eds.), *Bridging the Gap. Empirical Research in Simultaneous Interpretation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 101-120.
- Anderson, N.H. 1962. Application of an additive model to impression formation. *Science* 58, 305-316.
- Anderson, N.H. 1968. Application of a linear-serial model to a personality-impression task using serial presentation. *Journal of Personality and Social Psychology* 10 (4), 354-362.
- Anderson, N.H. 1971. Integration theory and attitude change. *Psychological Review* 78 (3), 171-206.

- Anderson, N.H. 1973. Serial position curves in impression formation. *Journal of Experimental Psychology* 97 (1), 8-12.
- Anderson, N.H. 1974. Cognitive algebra. En Berkowitz, L. (ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 7). San Diego, CA: Academic Press, 1-101.
- Anderson, N.H. 1981. *Foundations of Information Integration Theory*. New York: Academic Press.
- Anderson, N.H.; Hubert, S. 1963. Effects of concomitant verbal recall on order effects in personality impression formation. *Journal of Verbal Learning and Verbal Behavior* 2 (5-6), 379-391.
- Anderson, N.H.; Norman, A. 1964. Order effects in impression formation in four classes of stimuli. *Journal of Abnormal and Social Psychology* 69 (5), 467-471.
- Anderson, S.E.; Gansneder, B.M. 1995. Using electronic mail surveys and computer-monitored data for studying computer-mediated communication systems. *Social Science Computer Review* 13 (1), 33-46.
- Armstrong, J.S. 1975. Monetary incentives in mail surveys. *Public Opinion Quarterly* 39, 111-116.
- Asch, S.E. 1946. Forming impressions of personality. *The Journal of Abnormal and Social Psychology* 41 (3), 258-290.
- Asch, S.E.; Zuckier, H. 1984. Thinking about persons. *Journal of Personality and Social Psychology* 46 (6), 1230-1240.
- Babbie, E. 1990. *Survey research methods*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Bachmann, D.; Elfrink, J.; Vazzana, G. 1996. Tracking the progress of e-mail versus snailmail. *Marketing Research* 8 (2), 31-35.
- Bachmann, D.; Elfrink, J.; Vazzana, G. 2000. E-mail and snail mail face off in rematch. *Marketing Research* 11 (4), 10-15.
- Baigorri Jalón, J. 2000. *La interpretación de conferencias: El nacimiento de una profesión*. De Paris a Nuremberg. Granada: Comares Interlingua.
- Bandilla W. 2002. Web surveys—an appropriate mode of data collection for the social sciences? En Batinic, B.; Reips, U.D.; Bosnjak, M. (eds.), *Online Social Sciences*. Göttingen: Hogrefe & Hube, 1-6.
- Bandilla, W.; Hauptmanns, P. 1998. Internetbasierte Umfragen als Datenerhebungstechnik für die Empirische Sozialforschung? *ZUMA Nachrichten* 43, 36-53.
- Bandilla, W.; Bosnjak, M.; Altdorfer, P. 2003, Survey administration effects? A comparison of web-based and traditional written self-administered surveys using ISSP environment module. *Social Science Computer Review* 21, 235-243.
- Bar, M.; Neta, M.; Linz, H. 2006. Very First Impressions. *Emotion* 6 (2), 269-278.
- Barik, H.C. 1971. A description of various types of omissions, additions and errors of translation encountered in simultaneous interpretation. *Meta* 16 (4), 199-210.
- Barik, H.C. 1972. Interpreters talk a lot among other things. *Babel* 18 (1), 3-10.

- Barik, H.C. 1973. Simultaneous interpretation: Temporal and quantitative data. *Language and Speech* 16, 237-270.
- Baron, R.; Byrne, D. 1994. *Social Psychology: Understanding human interaction*. Boston: Ally and Bacon.
- Baruch, Y. 1999. Response rate in academic studies – A comparative analysis. *Human Relations* 52, 421–38.
- Baruch, Y. & Holtum, B.C. 2008. Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human Relations* 61 (8), 1139-1160.
- Bassok, M.; Trope, Y. 1984. People's strategies for testing hypotheses about another's personality: Confirmatory or diagnostic? *Social Cognition* 2, 199-216.
- Bauman, S. et al. 2000. Invites, intros and incentives: Lessons from a Web survey. Paper presented at 2000 AAPOR Annual Conference, Portland, Oregon, May 18-21, 2000. <http://www.wintellitech.com>
- Bean, A.G.; Roszkowski, M.J. 1995. The long and short of it. *Marketing Research* 7 (1), 20-26.
- Berger, J.K.; Calabrese, R.J. 1975. Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research* 1, 99-112.
- Berry, D.S. 1991. Accuracy in social perception: contributions of facial and vocal information. *Journal of Personality and Social Psychology* 61 (2), 298-307.
- Bickart, B.; Schmittlein, D. 1999. The distribution of survey contact and participation in the United States: constructing a survey-based estimate. *Journal of Marketing Research*, Spring, 286-294.
- Birnbaum, M.H. 2004. Human Research and Data Collection via the Internet. *Annu. Rev. Psycho.* 55, 803-832.
- Birnholtz, J. et al. 2004. Cash, electronic, and paper gift certificates as respondent incentives for a web-based survey of technologically sophisticated respondents. *Social Science Computer Review* 22, 355-362.
- Blasco Mayor, M.J.; García Becerra, O. 2007. La incidencia del parámetro dicción. En Collados Aís, A. et al. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia*. Granada: Comares Interlingua, 175-194.
- Bonebright, T.L.; Thompson, J.L.; Leger, D.W. 1996. Gender stereotypes in the expression and perception of vocal affect. *Sex Roles: A Journal of Research*, 34, 429-445.
- Bosnjak, M. 1997. Internetbasierte, computervermittelte psychologische Fragebogenuntersuchungen. St. Augustin: Gardez.
- Bosnjak M.; Batinic B. 2002. Understanding the willingness to participate in online surveys—the case of e-mail questionnaires. En Batinic, B.; Reips, U.D.; Bosnjak, M. (eds.), *Online Social Sciences*. Göttingen: Hogrefe & Hube, 81–92.
- Bosnjak, M.; Tuten, T.L. 2003. Prepaid and promised incentives in Web surveys. *Social Science Computer Review* 21 (2), 208–217.

- Boyd, D.M.; Ellison, N.B. 2008. Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication* 13, 210-230.
- Bradley, N. 1999. Sampling for Internet Surveys: An Examination of respondent Selection for Internet Research. *International Journal of Market Research* 41, 387-395.
- Brenan, S.; Williams, M. 1995. The Feeling of Another's Knowing: Prosody and Filled Pauses as Cues to Listeners about the Metacognitive States of Speakers. *Journal of Memory and Language* 34, 383-398.
- Brenner, V. 2002. Generalizability issues in Internet-based survey research: implications for the Internet addiction controversy. En Batinic, B.; Reips, U.D.; Bosnjak, M. (eds.), *Online Social Sciences*. Göttingen: Hogrefe & Hube, 93-113.
- Brewer, M. 1988. A dual-process model of impression-formation. En Srull, T.K.; Wyer, R.S. (eds.), *Advances in social cognition* (Vol.1). Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1-36.
- Briton, N.J.; Hall, J.A. 1995. Beliefs About Female and Male Nonverbal Communication. *Sex Roles* 32 (1-2), 79-90.
- Brown, R. 1986. *Social psychology* (2nd ed.). New York: The Free Press.
- Bühler, H. 1986. Linguistic (semantic) and extra-linguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters. *Multilingua* 5 (4), 231-235.
- Bulow-Møller, A.M. 2001. Second-Hand Emotion: Interpreting Attitudes. *The Interpreter's Newsletter* 12, 1-36.
- Burnstein, E.; Schul, Y. 1982. The informational basis of social judgments: Operations in forming an impression of another person. *Journal of Experimental Social Psychology* 18, 217-234.
- Calvo Encinas, E. 2004. La Administración Pública ante la interpretación social: toma de contacto en la provincia de Toledo. *Puentes* 4, 7-16.
- Cantor, N.; Mischel, W. 1977. Traits as prototypes: Effects on recognition memory. *Journal of Personality and Social Psychology* 35, 38-48.
- Carini, R.M. et al. 2001. College student responses to web and paper surveys: Does mode matter? Paper presented at the *41st Annual Forum of the Association for Institutional Research*. Long Beach, CA, June 4, 2001.
- Carlston, D. 1980. Events, Inferences, and Impression Formation. En Hastie, R. et al. (eds.), *Person Memory: The Cognitive Basis of Social Perception*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 89-119.
- Cea D'Ancona, M.A. 2005. La senda tortuosa de la "calidad" de la encuesta. *Reis* 111/05, 75-103.
- Cecot, M. 2001. Pauses in Simultaneous Interpretation: a Contrastive Analysis of Professional Interpreters' Performance. *The Interpreter's Newsletter* 11, 63-85.
- Chadwick, S. 2009. Leading Respondents from Social Networks to Surveys. Paper presented at the *CASRO 14th Annual Technology Conference*.
- Chartrand, T.L.; Bargh, J.A. 1996. Automatic activation of impression formation and memorization goals: Nonconscious goal priming reproduces effect of

- explicit task instructions. *Journal of Personality and Social Psychology* 71 (3), 464-478.
- Chen, S.; Schechter, D.; Chaiken, S. 1996. Getting at the Truth or Getting Along: Accuracy- Versus Impression- Motivated Heuristic and Systematic Processing. *Journal of Personality and Social Psychology* 71 (2), 262-275.
- Cheung, A. 2003. Does accent matter? The impact of accent in simultaneous interpretation into Mandarin and Cantonese on perceived performance quality and listener satisfaction level. En Collados Aís, A.; Fernández Sánchez, M.M.; Gile, D. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación*. Granada: Comares Interlingua, 85-96.
- Chiaro, D.; Nocella, G. 2004. Interpreters' Perception of Linguistic and Non-Linguistic Factors Affecting Quality: A Survey through the World Wide Web. *Meta* 49 (2), 278-293.
- Cho, H.; LaRose, R. 1999. Privacy Issues in Internet Surveys. *Social Science Computer Review* 17, 421-434.
- Church, A.H. 1993. Estimating the effect of incentives on mail survey response rates: A meta-analysis. *Public Opinion Quarterly* 57, 62-79.
- Claycomb, C.; Porter S.S.; Martin, C.L. 2000. Riding the wave: response rates and the effects of time intervals between successive mail survey follow-up efforts. *Journal of Business Research* 48 (2), 157-162.
- Cleland, K. 1996. On-line research costs about half that of traditional methods. *Advertising Age's Business Marketing* 81, B8-9.
- Cobanoglu, C. et al. 2001. A Comparison of Mail, Fax and Web Survey Methods. *International Journal of Market Research* 43, 441-452.
- Cobanoglu, C.; Cobanoglu, N. 2003. The effect of incentives in web surveys: application and ethical considerations. *International Journal of Market Research* 45 (4), 475-488.
- Collados Aís, A. 1998. *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea. La importancia de la comunicación no verbal*. Granada: Comares Interlingua.
- Collados Aís, A. 2007. La incidencia del parámetro entonación. En Collados Aís, A. et al. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia*. Granada: Comares Interlingua, 159-174.
- Collados Aís, A. 2008. Evaluación de la calidad en interpretación simultánea: contrastes de exposición e inferencias emocionales. Evaluación de la evaluación. En Hansen, G.; Chesterman, A.; Gezymisch-Arbogast, H. (eds.), *Efforts and Models in Interpreting and Translation Research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 193-214.
- Collados Aís, A. 2009. Marco evaluador de la calidad en interpretación simultánea. En Bravo Utrera, S.; García López, R. (eds.), *Estudios de traducción: perspectivas. Zinaida Lvoskaya in memoriam*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 145-169.
- Collados Aís, A. et al. 2003. Material audiovisual sobre interpretación simultánea: investigación experimental en evaluación de la calidad. En Collados Aís, A. et al. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación: docencia y profesión*. Granada: Comares Interlingua 31-41.

- Collados Aís, A. et al. (eds.). 2007. *Evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia*. Granada: Comares Interlingua.
- Collados Aís, A. et al. (eds.) 2011. *Qualitätsparameter beim Simultandolmetschen. Interdisziplinäre Perspektiven*. Tübingen: Narr Verlag.
- Collins, R.L. et al. 2000. Effects of incentive size and timing on response rates to a follow-up wave of a longitudinal mailed survey. *Evaluation Review* 24 (4), 347-363.
- Comely, P. 1996. The use of the Internet as a data collection method. ESOMAR/EMAC Symposium. <http://Virtualsurveys.com/papers/email.htm>.
- Comley, P. 2000. Pop-up surveys. What works, what doesn't work and what will work in the future. *Proceedings of the ESOMAR Worldwide Internet Conference Net Effects 3*. Dublin/Amsterdam: ESOMAR. http://www.virtualsurveys.com/papers/popup_paper.htm
- Costa, R.S.; García-Marques, L. 2006. Memory for Serial Order in Social Cognition: Does Order Matter When We Are Forming Impressions About Strangers? En Sun, R.; Miyake, N. (eds.), *Proceedings of the 28th Annual Conference of Cognitive Science Society*. Mahwah, NJ: Erlbaum, 1151-1155.
- Couper, M.P. 2000. Web surveys: a review of issues and approaches. *Public Opinion Quarterly* 64 (4), 464-494.
- Crawford, S. et al. 2002. From mail to web: Improving response rates and data collection efficiencies. *International Conference on Improving Surveys*, Copenhagen, Denmark.
- Cuddy, A.J.C.; Fiske, S.T.; Glick, P. 2008. Warmth and competence as universal dimensions of social perception: The stereotype content model and the BIAS Map. *Advances in Experimental Social Psychology* 40, 61-149.
- Curhan, J.R.; Pentland, A. 2007. Thin slices of negotiations: Predicting outcomes from conversational dynamics within the first 5 minutes. *Journal of Applied Psychology* 92, 802-811.
- Dancette, J. 1997. Mapping Meaning and Comprehension in Translation: Theoretical and Experimental Issues. En Danks, J. et al. (eds.), *Cognitive Processes in Translation and Interpreting*. Applied Psychology Volume 3. Thousand Oaks: Sage Publications, 77-103.
- Darley, J.; Fazio, R.H. 1980. Expectancy confirmation processes arising in the social interaction sequence. *American Psychologist* 35, 867-881.
- Daró, V. 1990. Speaking speed during simultaneous interpretation. En Gran, L.; Taylor, C. (eds.), *Aspects of applied and experimental research on conference interpretation*. Udine: Campanotto Editore, 83-92.
- DeGroot, T.; Gooty, J. 2009. Can Nonverbal Cues be Used to Make Meaningful Personality Attributions in Employment Interviews? *J Bus Psychol* 24, 179-192.
- Déjean Le Féal, K. 1990. Some Thoughts on the Evaluation of Simultaneous Interpretation. En Bowen, D.; Bowen, M. (eds.), *Interpreting- Yesterday, Today and Tomorrow* (ATA Scholarly Monograph Series IV). New York: SUNY, 154-160.

- Denrell, J. 2005. Why Most People Disapprove of Me: Experience Sampling in Impression Formation. *Psychological Review* 112 (4), 951-978.
- Deutskens, E. et al. 2004. Response rate and response quality of internet-based surveys: An experimental study. *Marketing Letters* 15 (1), 21-36.
- Devine, P. 1989. Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components. *Journal of Personality and Social Psychology* 56, 5-18.
- Díaz de Rada, V. 2010. Eficacia de las encuestas por Internet: estudio preliminar. *Revista Española de Sociología* 13, 49-79.
- Díaz de Rada, V. 2011. Encuestas con encuestador y autoadministradas por Internet. ¿Proporcionan resultados comparables? *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 136, 49-90.
- Díaz de Rada, V. 2012. Ventajas e inconvenientes de la encuesta por Internet. *Papers* 97 (1), 193-223.
- Díaz de Rada, V. & Díaz de Rada, A. 2010. Modos mixtos en la investigación con encuesta: ¿supone una mejora para el conocimiento de las actitudes? Comunicación presentada en el X Congreso Español de Sociología. www.fes-web.org/archivos/congresos/congreso_10/grupos-trabajo/ponencias/10.pdf
- Díaz de Rada, V.; Flavián, C.; Guinalú, M. 2004. Encuestas en Internet: algo más que una simple versión mejorada de la tradicional encuesta autoadministrada. *Investigación y marketing* 82, 45-56.
- Di Girolamo, G.J.; Hitzman, D.L. 1997. First impressions are lasting impressions: A primary effect in memory for repetitions. *Psychonomic Bulletin Review* 4 (1), 121-124.
- Dillman, D.A. 1978. *Mail and Telephone Surveys. The Total Design Method*. New York: John Wiley.
- Dillman, D.A. 1991. The design and administration of mail surveys. *Annual Review Sociology* 17, 225-249.
- Dillman, D.A. 2000. *Mail and Internet Surveys: The Tailored Design Method*. New York: John Wiley.
- Dillman, D.A.; Bowker, D.K. 2001. The Web questionnaire challenge to survey methodologists. En Reips, U.D.; Bosnjak, M. (eds.), *Dimensions of Internet Science*. Berlin: Pabst Science Publishers, 159-178.
- Dillman, D.A.; Smyth, J.; Christian, L.M. 2009. *Internet, Mail and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*. Nueva York: John Wiley.
- Dommeier, C.J. et al. 2004. Gathering faculty teaching evaluations by in-class and online surveys: their effects on response rates and evaluations. *Assessment and Evaluation in Higher Education* 29 (5), 611-623.
- Dreben, E.K.; Fiske, S.T.; Hastie, R. 1979. The independence of evaluative and item information. Impression and recall order effects in behaviour-based impression formation. *Journal of Personality and Social Psychology* 37 (10), 1758-1768.
- Duffy, B. et al. 2005. Comparing data from online and face-to-face surveys. *International Journal of Market Research* 47 (6), 615-639.

- Fadaghi, F. 2009. Social networking: The future of online panels. Paper presented at *ESOMAR Online Research 2009*.
- Fiske, S.T. et al. 1982. Structural models for the mediation of salience effects on attribution. *Journal of Experimental Social Psychology* 18 (2), 105-128.
- Fiske, S.T.; Neuberg, S.L. 1990. A continuum of impression formation from category-based to individuating processes: influences of information and motivation on attention and interpretation. En Zanna, M.P. (ed.), *Advances in experimental social psychology* (vol. 23). New York: Academic Press, 1-74.
- Fiske, S.T.; Taylor, S.E. 1991. *Social cognition* (2nd edition). New York: McGraw-Hill.
- Fiske, S.T.; Cuddy, A.J.C.; Glick, P. 2006. Universal dimensions of social cognition: warmth and competence. *Trends in Cognitive Sciences* 11 (2), 77-83.
- Flatherty, L.M.; Pearce, K.J.Y; Rubin, R.B. 1998. Internet and face-to-face communication: Not functional alternatives. *Communication Quarterly* 46 (3), 250-268.
- Foster, K.N.; Gaughan, M. 2011. Examining Response Rates and Pattern in a Multimode Experiment: A Study of Department Chairs/Heads in STEM Programs at Research Intensive Universities. Paper presented at *AAPOR 66th Annual Conference*.
- Frick, A.; Bächtiger, M.T.; Reips, U.D. 2001. Financial Incentives, Personal Information, and Drop Out in Online Studies. En Reips, U.D.; Bosnjak, M. (eds.), *Dimensions of Internet Science*. Berlin: Pabst Science Publishers, 209-219.
- Fricker, R.; Schonlau, M. 2002. Advantages and disadvantages of Internet research surveys: evidence from the literature. *Field Methods* 14, 347-367.
- Fricker, S. et al. 2005. An Experimental Comparison of Web and Telephone Surveys. *Public Opinion Quarterly* 69 (3), 370-392.
- Fundación Telefónica. 2011. *La sociedad de la información en España 2010*. Madrid: Fundación Telefónica.
- Gamboa Mutuberria, J.; Martín Roige, C.; Palacio Muñoz, A. de. 1996. Fonetograma. En García-Tapia, R.; Cobeta, I. (eds.), *Diagnóstico y tratamiento de los trastornos de la voz*. Madrid: Editorial Garsi, 102-106.
- Ganassali, S. 2008. The Influence of the Design of Web Surveys Questionnaires on the Quality of Response. *Survey Research Methods* 2 (1), 21-32.
- García Becerra, O. 2006. *La incidencia de las primeras impresiones en la evaluación de la calidad de la interpretación simultánea: estudio piloto*. Proyecto de investigación tutelada para la obtención del DEA, Universidad de Granada.
- Garzone, G. 2002. Quality and norms in interpretation. En Garzone, G.; Viezzi, M. (eds.), *Interpreting in the 21st Century*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 107-119
- Garzone, G. 2003. Reliability of quality criteria evaluation in survey research. En Collados Aís, A.; Fernández Sánchez, M.M.; Gile, D. (eds.), *La evaluación*

- de la calidad en interpretación: investigación*. Granada: Comares Interlingua, 23-30.
- Gerver, D. 1969/2002. The effects of source language presentation rate on the performance of simultaneous conference interpreters. En Pöchhacker, F.; Shlesinger, M. (eds.), *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 53-66.
- Gerver, D. 1974. The effects of noise on the performance of simultaneous interpreters: Accuracy of performance. *Acta Psychologica*, 38, 159-167.
- Gerver, D.; Sinaiko, W. (eds.). 1978. *Language, interpretation and communication*. New York: Plenum.
- Gile, D. 1983. Aspects méthodologiques de l'évaluation de la qualité du travail en interprétation simultanée. *Meta* 28 (3), 236-243.
- Gile, D. 1988. Le partage de l'attention et le 'modèle d'effort' en interprétation simultanée. *The Interpreter's Newsletter* 1, 4-22.
- Gile, D. 1990. L'évaluation de la qualité de l'interprétation par les délégués: une étude de cas. *The Interpreter's Newsletter* 3, 66-71.
- Gile, D. 1991. A communication-oriented analysis to quality. En Larson, M.L. (ed.), *Translation: Theory and Practice. ATA Scholarly Monographs Series*. Birghamton, NY: SUNY, 188-200.
- Gile, D. 1994. Opening up in interpretation studies. En Snell-Hornby, M.; Pöchhacker, F.; Kaindl, K. (eds.), *Translation Studies: An Interdiscipline*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 149-158.
- Gile, D. 1995a. *Basic concepts and models for interpreter and translator*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Gile, D. 1995b. Fidelity Assessment in Consecutive Interpretation: An Experiment. *Target* 7 (1), 151-164.
- Gile, D. 1995c. *Regards sur la recherche en interprétation de conférence*. Lille: Presses Universitaires de Lille.
- Gile, D. 1998. Observational studies and experimental studies in the investigation of conference interpreting. *Meta* 19 (1), 69-93.
- Gile, D. 1999. Variability in the perception of fidelity in simultaneous interpretation: an experiment. *Hermes* 22, 51-79.
- Gile, D. 2000. The History of Research into Conference Interpreting. A Scientometric Approach. *Target* 12 (2), 297-321.
- Gile, D. 2006. Conference Interpreting. En Brown, K. (ed.), *Encyclopedia of Language and Linguistics*. Second Edition, volume 3, 9-23.
- Gile, D. 2009. *Basic concepts and models for interpreter and translator. Revised edition*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Golden, S.; Hurtado Albir, A.; Piqué, R. 1992. La traducció i la interpretació a Catalunya. *Noves SL* 17, 14-17.
- Goldman-Eisler, F. 1972/2002. Segmentation of Input in Simultaneous Translation. En Pöchhacker, F.; Shlesinger, M. (eds.), *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 69-76.
- Gonzalez, C.L. 2000. First Impressions: the Effect of Physical Attractiveness and Personality on Relationships. *National Undergraduate Research Clearinghouse* 3. <http://www.webclearinghouse.net/volume/>.

- Göriz, A.S. 2006. Incentives in web studies: methodological issues and review. *Internacional Journal of Internet Science* 1 (1), 58-70.
- Gräf, L. 2002. Assessing Internet questionnaires: the online pretest lab. En Batinic, B.; Reips, U.D.; Bosnjak, M. (eds.), *Online Social Sciences*. Göttingen: Hogrefe & Hube, 49–68.
- Grbić, N. 2008. Constructing interpreting quality. *Interpreting* 10 (2), 232-257.
- Groves, R.M. 1989. *Survey Errors and Survey Costs*. New York: John Wiley.
- Groves, R.M.; Cialdini, R.B.; Courier, M.P. 1992. Understanding the decision to participate in a survey. *Public Opinion Quarterly* 56, 475-95.
- Groves, R.M. et al. 2009. *Survey Methodology*. Nueva York: John Wiley.
- Hahn, P.W.; Clayton, S.D. 1996. The Effects of Attorney Presentation Style, Attorney Gender, and Juror Gender on Juror Decisions. *Law and Human Behavior* 20 (5), 533-554.
- Halskov, E. 1998. Factors influencing unsuccessful translations. En *Actas del III Congreso Internacional sobre la Traducción*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona, 165-172.
- Hamilton, D.L. 1981. Cognitive representations of persons. En Higgins, E.T.; Herman, C.P.; Zanna, M. (eds.), *Social Cognition: The Ontario Symposium*. Volume 1. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 135-160.
- Hamilton, D.L.; Katz, L.B.; Leirer, V.O. 1980. Organizational Processes in Impression Formation. En Hastie, R. et al. (eds.), *Person Memory: The Cognitive Basis of Social Perception*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 121-154.
- Hancock, J.T.; Dunham, P.J. 2001. Impression Formation in Computer-Mediated Communication Revisited. An Analysis of the Breath and Intensity of Impressions. *Communication Research*, June 2001, 325-347.
- Harris, B. 1990. Norms in Interpretation. *Target* 2, 115-19.
- Hastie, R. 1981. Schematic principles in human memory. En Higgins, E.T.; Herman, C.P.; Zanna, M. et al. (eds.). *Social Cognition: The Ontario Symposium*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 39-88.
- Hastie, R.; Carlston, D. 1980. Theoretical Issues in Person Memory. En Hastie, R. et al. (eds.). *Person Memory: The Cognitive Basis of Social Perception*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1-53.
- Heberlin, T.A.; Baumgartner, R. 1978. Factors affecting response rate to mailed questionnaires:
A quantitative analysis of the published literature. *American Sociological Review* 3, 447-462.
- Heerwegh, D. 2005. Effects of personal salutations in e-mail invitations to participate in a web survey. *Public Opinion Quarterly* 69 (4), 588-598.
- Heerwegh, D. 2009. Mode differences between face-to-face and web surveys: An experimental investigation of data quality and social desirability effects. *International Journal of Public Opinion Research* 21, 111-120.
- Heerwegh, D. et al. 2005. The Effect of Personalization on Response Rates and Data Quality in Web Surveys. *International Journal of Social Research Methodology: Theory and Practice* 8, 85-99.

- Heerwegh, D.; Loosveldt, G. 2003. An evaluation of the semiautomatic login procedure to control web survey access. *Social Science Computer Review* 21 (2), 223-234.
- Heerwegh, D.; Loosveldt, G. 2009. Face to face versus web surveying in a high Internet coverage population. *Public Opinion Quarterly* 72 (5), 836-846.
- Heider, F. 1944. Social perception and phenomenal causality. *Psychological Review* 103, 336-355.
- Herbert, J. 1952. *The interpreter's handbook: How to become a conference interpreter*. Geneve: Georg.
- Hetz Rudloff, E. 2007. Percepción social. www2.udec.cl/~erhetz/privada/Psicología_social/percepción_social.pdf
- Hidgon, M.J. 2008. Oral Argument and Impression Management: Harnessing the Power of Nonverbal Persuasion for a Judicial Audience. <http://ssrn.com/abstract=1270979>.
- Hincks, R. 2005. Measuring Liveliness in Presentation Speech. *INTERSPEECH-2005*, 765-768.
- Hogarth, R.M.; Einhorn, H.J. 1992. Order Effects in Belief Updating: The Belief-Adjustment Model. *Cognitive Psychology* 24, 1-55.
- Horcajo, J; Briñol, P.; Becerra, A. 2009. Los efectos de la activación de estereotipos sobre la evaluación de candidatos en contexto experimental de selección de personal. *Revista Latinoamericana de Psicología* 41 (2), 349-359.
- Holub, E. Does intonation matter? The impact of monotony on listener comprehension. *The Interpreters' Newsletter* 15, 117-126.
- Iglesias Fernández, E. 2007. La incidencia del parámetro agradabilidad de la voz. En Collados Aís, A. et al. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia*. Granada: Comares Interlingua, 37-51.
- Ilieva, J.; Baron, S.; Heley, N.M. 2002. Online surveys in marketing research: Pros and cons. *International Journal of Market Research* 44 (3), 361-382.
- Jiménez Ivars, A. et al. 2007. La incidencia del parámetro gramaticalidad. En Collados Aís, A. et al. (eds.), *Evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia*. Granada: Comares Interlingua, 71-87.
- Joinson, A.N., Reips, U.D. 2007. Personalized Salutation, Power of Sender and Response Rates to Web-Based Surveys. *Computers in Human Behavior* 23, 275-285.
- Jones, E.E. 1990. *Interpersonal perception*. New York: W.H. Freeman.
- Judd, C.M. et al. 2005. Fundamental dimensions of social judgment: Understanding the relations between judgment of competence and warm. *Journal of Personality and Social Psychology* 89, 899-913.
- Kadric, M. 2000. Interpreting in Austrian Courtroom. En Roberts, R.P. et al., *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 153-164.

- Kahane, E. 2000. Algunas consideraciones sobre la calidad en interpretación. *Communicate*, May 2000. www.aiic.net/ViewPage.cfm/page198.htm
- Kalina, S. 2002. Quality in interpreting and its prerequisites. En Garzone, G.; Viezzi, M. (eds.). *Interpreting in the 21st Century*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 121-130.
- Kalina, S. 2005. Quality assurance for interpreting processes. *Meta* 50 (2), 768-784.
- Kanuk, L.; Berenson, C. 1975. Mail Survey and Response Rates: A Literature Review. *Journal of Marketing Research* 12 (4), 440-453.
- Kaplowitz, M.D.; Handlock, T.D.; Levine, R. 2004. A comparison of web and mail response rates. *Public Opinion Quarterly* 68 (1), 94-101.
- Kashima, Y.; Woolcook, J.; Kashima, E.S. 2000. Group Impressions as Dynamic Configurations: The Tensor Product Model of Group Impression Formation and change. *Psychological Review* 107 (4), 914-942.
- Kehoe, C.M.; Pitkow, J.E. 1996. Surveying the territory: GVU's five WWW user surveys. *The World Wide Web Journal* 1 (3), 77-84. http://cc.gatech.edu/gvu/user_surveys/papers/w3j.html.
- Kelley, H.H. 1950. The warm-cold variable in first impressions of persons. *Journal of Personality* 18, 431-439.
- Kent, S.J. 2009. A discourse of danger and loss. Interpreters on interpreting for the European Parliament. En Hale, S.; Ozolins, U.; Stern, L. (eds.), *The Critical Link 5. Quality in interpreting – a shared responsibility*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 55-70.
- Kerlinger, F.N. 1986. *Foundations of behavioral research* (3rd ed.). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Kervyn, N. et al. 2010. Atypicality and the two fundamental dimensions: Applying the negativity effect on warmth group perceptions. *European Journal of Social Psychology* 40 (3), 484-489.
- Kiesler, S.; Sproull, L.S. 1986. Response effects in the electronic survey. *Public Opinion Quarterly* 50 (3), 402-413.
- Kimble, C. et al. 2002. *Psicología social de las Américas*. México: Pearson Educación de México.
- Kiraly, D.C. 1995. *Pathways to Translation*. Kent: The Kent State University Press.
- Kiraly, D.C. 2005. Project-Based Learning: A Case for Situated Translation. *Meta* 50 (4), 1098-1111.
- Klein, J. 2002. Issues Surrounding the Use of the Internet for Data Collection. *The American Journal of Occupational Therapy* 56 (3), 340-343.
- Kopczyński, A. 1994. Quality in conference interpreting: some pragmatic problems. En Snell-Hornby, M.; Pöchhacker, F.; Kaindl, K. (eds.), *Translation Studies: An Interdiscipline*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 189-198.
- Krasilovsky, P. 1996. Surveys in Cyberspace. *American Demographics*, Tools Supplement (Nov-Dec), 18-22.
- Kurz, I. 1989. Conference Interpreting- User Expectations. En Hammond, D. (ed.), *Coming of age. Proceedings of the 30th Annual Conference of the*

- American Translators Association*. Medford, NJ: Learned Information Inc, 143-148.
- Kurz, I. 1993. Conference interpretation: expectations of different user groups. *The Interpreter's Newsletter* 5, 13-21.
- Kurz, I. 2003. Quality from the user perspective. En Collados Aís, A.; Fernández Sánchez, M.M.; Gile, D. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación*. Granada: Comares Interlingua, 3-22.
- Kurz, I.; Pöchhacker, F. 1995. Quality in TV Interpreting. *Traslatio- Nouvelles de la FIT- FIT Newsletter XIV* (3-4), 350-358.
- Kuznik, A.; Hurtado Albir, A.; Espinal Berenguer, A. 2010. El uso de la encuesta de tipo social en Traductología. Características metodológicas. *MonTI, Monografías de Traducción e Interpretación* 2, 315-344.
- Lakin, J.L. 2006. Automatic Cognitive Processes and Nonverbal Communication. En Manusov, V.L.; Patterson, M.L. (eds.), *The Sage Handbook of Nonverbal Communication*. Sage Publications Inc., 59-77.
- Lederer, M. 1978. *Les fondamentes théoriques de la traduction simultanée*. Tesis doctoral. Université Paris 3.
- Leeuw, E.D. de. 2005. To Mix or Not to Mix Data Collection Modes in Surveys. *Journal of Official Statistics*. 21 (2), 233-255.
- Lemus, S. de et al. 2008. Elaboración y validación del Inventario de Sexismo Ambivalente para Adolescentes. *International Journal of Clinical and Health Psychology* 8 (2), 537-562.
- Levine, D. et al. 2011. Formative research on MySpace: online methods to engage hard-to-reach populations. *J. Health Commun.* 16 (4), 448-454.
- Leyens, R. et al. 1998. Pasado, presente y posible futuro de la Psicología Social. *Anuario de Psicología* 29 (2), 139-162.
- Li, D. 2000. Tailoring translation programs to social needs: a survey of professional translators. *Target* 12 (1), 127-149.
- Lim, H.O. 2005. Meeting Students' Expectations. *Forum* 1(3), 175-204.
- Llauradó, O. 2006. El trabajo de campo on line: qué hemos aprendido en los últimos diez años. *Investigación y marketing: Monográfico sobre la investigación on line; el impacto de las nuevas tecnologías* 91, 25-40.
- Lonsdale, C.; Hodge, K; Rose, E.A. 2006. Pixels vs. Paper: Comparing Online and Traditional Survey Methods in Sport Psychology. *Journal of Sport & Exercise Psychology* 28, 100-108.
- Lozar Manfreda, K.; Vehovar, V. 2002. Do Web and Mail Surveys Provide Same Results? En Ferligoj, A.; Mrvar, A. (eds.), *Development in Social Science Methodology/ Metodološki zvezki* 18, 149-169.
- Lozar Manfreda, K.; Vehovar, V. 2008. Internet surveys. En de Leeuw, E.D.; Hox, J.J.; Dillman, D.A. (eds.), *International Handbook of Survey Methodology*. Nueva York: Lawrence Erlbaum Associates y Asociación Europea de Metodología, 264-284.
- Lozar Manfreda, K. et al. 2008. Web surveys versus other survey modes: a meta-analysis comparing response rates. *International Journal of Market Research* 50 (1), 79-104.

- Luchins, A.S. 1957. Primacy-recency in impression formation. En Hovland, C.I. (ed.), *The order of presentation in persuasion*. New Haven: Yale University Press, 33-61
- Lund, F. 1925. The Psychology of Belief IV. The Law of Primacy in Persuasion. *Journal of Abnormal and Social Psychology* 20, 183-191.
- Ma, Q.; McCord, M. 2007. Web Survey Design. En Reynolds, R.A.; Woods, R.; Baker, J.D. (eds.), *Handbook of Research on Electronic Survey and Measurements*. Hershey/London/Melbourne/Singapore: Idea Group Inc.
- Mack, G.; Cattaruzza, L. 1995. User surveys in SI: a means of learning about quality and/or raising some reasonable doubts. En Tommola, J. (ed.), *Topics in Interpreting Research*. Turku: Centre for Translation and Interpreting, University of Turku, 37-49.
- Mackenzie, R. 2000. POSI-tive Thinking about Quality in Translator Training in Finland. En Beeby, A.; Ensinger, D.; Presas, M. (eds.), *Investigating Translation: Selected Papers from the 4th International Congress on Translation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 213-222.
- Manuel Jerez, J. de. 2003. El canal EbS en la mejora de la calidad de la formación de intérpretes: estudio de un corques en vídeo del Parlamento Europeo. En Collados Aís, A.; Fernández Sánchez, M.M.; Gile, D. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación*. Granada: Comares Interlingua, 207-218.
- Marrone, S. 1993. Quality: a shared objective. *The Interpreter's Newsletter* 5, 35-41.
- Martin, C.L. 1994. The impact of topic interest on mail survey response behavior. *Journal of the Market Research Society* 36 (4), 327-337.
- Martin, L.L. 1986. Set/reset: use and disuse of concepts in impression formation. *Journal of Personality and Social Psychology* 51 (3), 493-504.
- Marzocchi, C.; Zucchetto, G. 1997. Some Considerations on Interpreting in an Institutional Context: the Case of the European Parliament. *Terminologie et Traduction* 3, 70-85.
- Mayo, C.W.; Crockett, W.H. 1964. Cognitive complexity and primacy-recency effects in impression formation. *Journal of Abnormal and Social Psychology* 68 (3), 335-338.
- McDaniel, S.W.; Rao, C.P. 1980. The Effect of Monetary Inducement on Mailed Questionnaire Response Quality. *Journal of Marketing Research* 17 (2), 265-268.
- McDonald, H.; Adam, S. 2003. A comparison of online and postal data collection methods in marketing research. *Marketing intelligence & planning* 21 (2), 85-95.
- Mead, P. 2002. Exploring hesitation in consecutive interpreting: An empirical study. En Garzone, G.; Viezzi, M. (eds.), *Interpreting in the 21st Century*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 73-82.
- Meak, L. 1990. Interprétation simultanée et congrès medical: attentes et commentaires. *The Interpreter's Newsletter* 3, 8-13.

- Mehta, R.; Sivadas, E. 1995. Comparing response rates and response content in mail versus electronic mail surveys. *Journal of the Market Research Society* 37 (4), 429-439.
- Mesa, A.M. 1997. *L'interprète culturel: un professionnel apprécié. Étude de les services d'interprétation: le point de vue des clients, des intervenants et des interprètes*. Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montreal-Centre.
- Moser, P. 1995. *Survey on expectations of users of conference interpretation. Final report commissioned by AIIC*. Vienna: SRZ Stadt + Regionalforschung GmbH.
- Moser, P. 1996. Expectations of users of conference interpretation. *Interpreting* 1 (2), 145-178.
- Moser[-Mercer], B. 1978. Simultaneous Interpretation: A Hypothetical Model and its Practical Application. En Gerver, D.; Sinaiko, W. (eds.), *Language, interpretation and communication*. New York: Plenum, 353-368.
- Moser-Mercer, B. 1996. Quality in interpreting: some methodological issues. *The Interpreters' Newsletter* 7, 43-55.
- Moser-Mercer, B. 2008. Construct-ing quality. En Hansen, G.; Chesterman, A.; Gerzymisch-Arbogast, H. (eds.), *Efforts and Models in Interpreting and Translation Research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 143-156.
- Moya, M.C. 1994. Percepción social y de personas. En Morales, J.P. (coord.). *Psicología social*. Madrid: McGraw-Hill, 171-211.
- Nafá Waasaf, M.L. 2005. *Análisis acústico-discursivo de la entonación en la interpretación simultánea inglés británico-español peninsular. Aplicaciones a la didáctica y la investigación en la interpretación de lenguas*. Tesis doctoral, Universidad de Granada.
- Neuberg, S.L. 1990. The Goal of Forming Accurate Impressions During Social Interactions. Attenuating the Impact of Negative Expectancies. *Journal of Personality and Social Psychology* 56 (3), 374-386.
- Neuberg, S.L.; Fiske, S.T. 1987. Motivational influences on impression formation: Outcome dependency, accuracy-driven attention, and individuating processes. *Journal of Personality and Social Psychology* 53 (3), 431-444.
- Neunzig, W. 1998. El ordenador como profesor virtual en la formación de traductores. Simulación de una clase de traducción. *Actas del III Congreso Internacional sobre la Traducción*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona, 565-579.
- Neunzig, W. 2002. Estudios empíricos en traducción: apuntes metodológicos. *Cadernos de Tradução* X (2), 75-96.
- Ng, B.C. 1992. End-Users' Subjective Reaction to the Performance of Students Interpreters. *The Interpreter's Newsletter*, Special Issue No. 1, 35-41.
- Nielsen, J. 1997. Interface design for Sun's WWW site. <http://www.sun.com/sun-on-net/uideign/>>
- Nisbett, R.E.; Ross, L. 1980. *Human inference: Strategies and shortcomings of social judgment*. Eagle Wood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.

- Nisbett, R.E.; Wilson, T.D. 1997. The halo effect: Evidence for unconscious alteration of judgments. *Journal of Personality and Social Psychology* 35 (4), 250-256.
- Nobs, M.L.; Pradas Macías, E.M.; Fernández Sánchez, M.M. 2011. Korrekte und vollständige Sinnübertragung. Em Collados Aís, A. et al. (eds.), *Qualitätsparameter beim Simultandolmetschen. Interdisziplinäre Perspektiven*. Tübingen: Narr Verlag, 253-290.
- Nulty, D.D. 2008. The adequacy of response rates to online and paper surveys: what can be done? *Assessment and Evaluation in Higher Education* 33 (3), 301-314.
- Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información. 2012. *Dossier de Indicadores de Seguimiento de la Sociedad de Información*.
www.ontsi.red.es/ontsi/sites/default/files/dossier_de_indicadores_3.pdf
- Opdenhoff, J.H. 2011. *Estudio sobre la direccionalidad en interpretación de conferencias: de las teorías a la práctica profesional*. Tesis doctoral, Universidad de Granada. <http://hera.ugr.es/tesisugr/1979020x.pdf>
- Orozco Jutorán, M. 2002. Revisión de investigaciones empíricas en traducción escrita. *TRANS* 6, 63-85.
- Ostrom, T.M. et al. 1980. Cognitive Organization of Person Impressions. En Hastie, R. et al. (eds.), *Person Memory: The Cognitive Basis of Social Perception*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 55-88.
- Ostrom, T.M.; Pryor, J.B.; Simpson, D.D. 1981. The Organization of Social Information. En Higgins, E.T.; Herman, C.P.; Zanna, M., *Social Cognition: The Ontario Symposium*. Volume 1. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1-38.
- Palmquist, J.; Stueve, A. 1996. Stay plugged in to new opportunities. *Marketing Research* 8 (1), 13-15.
- Paneth, E. 1957/2002. An Investigation into Conference Interpreting. En Pöchhacker, F.; Shlesinger, M. (eds.), *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 31-40.
- Paolo, A.M. et al. 2000. Response rate comparisons of e-mail and mail distributed student evaluations. *Teaching and Learning in Medicine* 12, 81-84.
- Parker, L. 1992. Collecting data the e-mail way. *Training & Development* 46 (7), 52-54.
- Patrick, A.S.; Black, A.; Whalen, T.E. 1995. Rich, young, male, dissatisfied computer geeks? Demographics and satisfaction from the National Capital FreeNet. En Godfrey, D.; Levy, M. (eds.), *Proceedings of Telecommunities 95: The International Community Networking Conference*, 83-107.
<http://debra.dgbit.doc.ca:80/servicesresearch/survey/demographics/vic.html>
- Pearson, J.; Levine, R.A. 2003. Salutations and Response Rates to Online Surveys. Paper presented at the fourth international conference on the Impact of Technology on the Survey Process, University of Warwick, UK.
- Peeters, G. 1992. Evaluative meanings in adjectives in vitro and in context: Some theoretical implications and practical consequences of positive-negative

- asymmetry and behavioral-adaptive concepts of evaluation. *Psychologica Belgica* 32, 211-231.
- Pepitone, A.; Hayden, R.G. 1955. Some evidence for conflict resolution in impression formation. *Journal of Abnormal and Social Psychology* 51 (2), 302-307.
- Pérez-Luzardo Díaz, J. 2007. La incidencia del parámetro estilo. En Collados Aís, A. et al. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia*. Granada: Comares Interlingua, 141-157.
- Pérez-Luzardo Díaz, J. et al. 2005. Presentación y discusión de algunos parámetros de investigación en la evaluación de la calidad en interpretación simultánea. En *Actas del II Congreso Internacional de la Asociación Ibérica de Estudios de Traducción e Interpretación*. Madrid: Universidad Pontificia de Comillas, 1133-1154.
- Pettit, F.A.; Chadwick, S. 2009. Improving Market Research and Respondent Engagement with the Effective Use of Social Networks. Paper presented at a CASRO Panel Conference.
- Phalet, K.; Poppe, E. 1997. Competence and morality dimensions of national and ethnic stereotypes: A study in six eastern-European countries. *European Journal of Social Psychology* 27, 703-723.
- Pöchhacker, F. 1994. Quality assurance in simultaneous interpreting. En Dollerup, C.; Lindegaard, A. (eds.), *Teaching translation and interpreting 2. Insights, aims, visions*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 233-242.
- Pöchhacker, F. 1995a. Those Who Do...: A Profile of Research(ers) in Interpreting. *Target TA*, 47-64.
- Pöchhacker, F. 1995b. Writings and Research on Interpreting: A Bibliographic Analysis. *The Interpreter's Newsletter* 6, 17-31.
- Pöchhacker, F. 2000. The Community Interpreter's Task: Self-Perception and Provider Views. En Roberts, R.P. et al., *The Critical Link 2: Interpreters in the Community. Selected Papers from the Second International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 49-65.
- Pöchhacker, F. 2002. Researching interpreting quality: Models and methods. En Garzone, G.; Viezzi, M. (eds.), *Interpreting in the 21st Century*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 95-106.
- Pöchhacker, F. 2004. *Introducing Interpreting Studies*. London/New York: Routledge.
- Pöchhacker, F. 2008. The turns of Interpreting Studies. En Hansen, G.; Chesterman, A.; Gezymisch-Arbogast, H. (eds.), *Efforts and Models in Interpreting and Translation Research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 25-46.
- Pöchhacker, F. 2011. Conference interpreting: Surveying the profession. En Sela-Sheffy, R.; Shlesinger, M. (eds.), *Identity and Status in the Translational Professions*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 49-63.
- Pöchhacker, F., en prensa. Researching Quality: A Two-Pronged Approach. En *Quality in Interpreting: Widening the Scope*. Volume 1. Granada: Comares Interlingua.

- Porter, S.R.; Whitcomb, M.E. 2003. The impact of Content Type on Web Survey Response Rates. *Public Opinion Quarterly* 67, 579-588.
- Pradas Macías, E.M. 2003. *Repercusión del intraparámetro pausas silenciosas en la fluidez: Influencia en las expectativas y en la evaluación de la calidad en interpretación simultánea*. Tesis doctoral, Universidad de Granada.
- Pradas Macías, E.M. 2007. La incidencia del parámetro fluidez. En Collados Aís, A. et al. (eds), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia*. Granada: Comares Interlingua, 53-70.
- Reithofer, K. 2010. English as a lingua franca vs. interpreting: battleground or peaceful coexistence? *The Interpreters' Newsletter* 15, 143-157.
- Rennert, S. 2010. The impact of fluency on the subjective assessment of interpreting quality. *The Interpreters' Newsletter* 15, 101-115.
- Rhodes, B.B.; Marks, E.L. 2011. Using Facebook to Locate Sample Members. *Survey Practice*. www.surveypractice.org.
- Riccardi, A. 2002. Evaluation in interpretation. Macrocriteria and microcriteria. En Hung, E. (ed.), *Teaching Translation and Interpreting 4*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 115-126.
- Riccardi, A. 2003. The relevance of interpreting strategies for defining quality in interpreting. En Collados Aís, A.; Fernández Sánchez, M.M.; Gile, D. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación*. Granada: Comares Interlingua, 257-265.
- Roberson, M.T.; Sundstrom, E. 1990. Survey design, return rates, and response favorableness in an employee attitude survey. *Journal of Applied Psychology* 75, 354-357.
- Robinson, K.A. et al. 1998. Gender and Truthfulness in Daily Life. *Sex Roles* 38 (9-10), 821-831.
- Rockwell, P. 1996. The Effects of Vocal Variation on Listener Recall. *Journal of Psycholinguistic Research* 25 (3), 431-441.
- Rockwell, P.; Hubbard, A.E. 1999. The Effect of Attorney's Nonverbal Communication on Perceived Credibility. *The Journal of Credibility Assessment and Witness Psychology* 2 (1), 1-13.
- Rosenblum, J. 2001. Give and Take. *Quirk's Marketing Research Review*. http://www.quirks.com/articles/article_print.asp?arg_articleid=705
- Rosenfeld, P.; Booth-Kewley, S.; Edwards, J.E. 1993. Computer-administered surveys in organizational settings: alternatives, advantages, and applications. *American Behavioral Scientist* 36 (4), 485-511.
- Rozan, J.-F. 1956. *La prise de notes en interprétation consécutive*. Geneva: Georg.
- Rožić, J. 2004. *The Influence of Accent on the Quality of Simultaneous Interpretation as Perceived by Recipients: An Empirical Study*. Diplomarbeit zur Erlangung des akademischen Grades eines Magisters der Philosophie. Karl-Franzen-Universität Graz.
- Russel, J.A.; Bachorowski, J.A.; Fernández Dols, J.M. 2003. Facial and Vocal Expressions of Emotion. *Annu. Rev. Psychol.* 54, 329-349.
- Sáiz, C. 1988. Representación mental, procesos cognitivos e inferencia social. *Cognitiva* 1, 5-22.

- Salevsky, H. 1992. Dolmetschen- Objekt der Übersetzungs- oder Dolmetschwissenschaft? En Salevsky, H. (ed.), *Wissenschaftliche Grundlagen der Sprachmittlung*. Frankfurt: Peter Lang, 85-118.
- Sánchez Fernández, J.; Muñoz Leiva, F.; Montoro Ríos, F.J. 2009. ¿Cómo mejorar la tasa de respuesta en encuestas *on line*? *Revista de Estudios Empresariales*, Segunda Época 1, 45-62.
- Saunders, M.; Lewis, P.; Thornhill, A. 1997. *Research Methods for Business Students*. London: Pitman Publishing.
- Sax, L.J.; Gilmartin, S.K.; Bryant, A.N. 2003. Assessing response rates and nonresponse bias in web and paper surveys. *Research in Higher Education* 44 (4), 409-432.
- Schaefer, D.R.; Dillman, D.A. 1998. Development of a Standard E-Mail Methodology: Results of an Experiment. *Public Opinion Quarterly* 62, 378-397.
- Scherer, K.R. 1979. Personality markers in speech. En Scherer, K.R.; Giles, H. (eds.), *Social markers in speech*. Cambridge: Cambridge University Press, 58-79.
- Scherer, K.R. 1982. Methods of research on vocal communication: paradigms and parameters. En Scherer, K.R.; Ekman, P. (eds.), *Handbook of Methods in Nonverbal Behavior Research*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 136-198.
- Scherer, K.R. 1986. Vocal affect expression: a review and a model for future research. *Psychological Bulletin* 99 (2), 143-165.
- Scherer, K.R.; Koivumaki, J.; Rosenthal, R. 1972. Minimal Cues in the Vocal Communication of Affect: Judging Emotions from Content-Masked Speech. *Journal of Psycholinguistic Research* 1 (3), 269-285.
- Scherer, K.R. & Ekman, P. (eds.) 1982. *Handbook of methods in nonverbal behavior research*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Schjoldager, A. 1995/2002. An exploratory study of translational norms in simultaneous interpreting. En Pöchhacker, F.; Shlesinger, M. (eds.), *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 301-311.
- Schneider, D.J. 2005. *The Psychology of Stereotyping*. New York: The Guilford Press.
- Schonland, A.; Williams, P. 1996. Using the Internet for travel and tourism survey research: Experiences from the net traveller survey. *Journal of Travel Research* 35 (2), 81-87.
- Schuldt, B.; Totten, J. 1994. Electronic mail vs mail survey response rates. *Marketing Research* 6, 36-39.
- Seleskovitch, D. 1968. *L'interprète dans les conférences internationales: problèmes de langage et de communication*. Paris: Minard Lettres Modernes.
- Seleskovitch, D. 1975/2002. Language and memory: a study of note-taking in consecutive interpreting. En Pöchhacker, F.; Shlesinger, M. (eds.), *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 121-129.

- Seleskovitch, D. 1978. Language and Cognition. En Gerver, D.; Sinaiko, W. (eds.), *Language, interpretation and communication*. New York: Plenum, 333-341.
- Seleskovitch, D.; Lederer, M. 1984. *Interpréter pour traduire*. Paris: Didier Érudition.
- Seleskovitch, D.; Lederer, M. 1989. *Pédagogie raisonnée de l'interprétation*. Paris/Brussels: Didier Érudition/OPOCE.
- Sheehan, K.B. 2001. E-mail Survey Response Rates: A Review. *Journal of Computer-Mediated Communication* 6 (2).
<http://www.ascusc.org/jcmc/vol6/issue2/sheehan.html>
- Sheehan, K.; Grubbs-Hoy, M. 1999. Using e-mail to survey Internet users in the United States: Methodology and assessment. *Journal of Computer-Mediated Communication* 4 (3). <http://www.ascusc.org/jcmc/vol4/issue3/>
- Sheehan, K.B.; McMillan, S.J. 1999. Response Variation in E-Mail Surveys: An Exploration. *Journal of Advertising Research* 39 (4), 45-54.
- Shlesinger, M. 1989. Extending the Theory of Translation to Interpretation: Norm as a Case in Point. *Target* 1, 111-115.
- Shlesinger, M. 1994. Intonation in the Production and Perception of Simultaneous Interpretation. En Lambert, S.; Moser-Mercer, B. (eds.), *Bridging the Gap: Empirical Research in Simultaneous Interpretation*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 223-236.
- Shlesinger, M. et al. 1997. Quality in simultaneous interpreting. En Gambier, Y., Gile, D.; Taylor, C. (eds.), *Conference interpreting: current trends in research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 123-131.
- Sills, S.J; Song, C. 2002. Innovations in Survey Research: An Application of web Surveys. *Social Science Computer Review* 20, 22-30.
- Simsek, S.; Veiga, J.F. 2000. The Electronic Survey Technique: An Integration and Assessment. *Organizational Research Methods* 3 (1), 93-115.
- Singer, E. et al. 1999. The effect of incentives on response rates in interviewer-mediated surveys. *Journal of Official Statistics* 15, 217-230.
- Singleton Jr., R.A.; Straits, B.C. 2005. *Approaches to Social Research*. New York: Oxford University Press.
- Skowronski, J.J; Carlston, D.E. 1987. Social judgment and social memory: The role of cue diagnosticity in negativity, positivity, and extremity biases. *Journal of Personality and Social Psychology* 52, 689-699.
- Smith, C.B. 1997. Casting the Net: surveying an Internet population. *Journal of Computer-Mediated Communication* 3 (1), 77-84.
<http://usc.edu/dept/annenberg/vol3/issue1/>.
- Smith, M.A.; Leigh, B. 1997. Virtual subjects: using the Internet as an alternative source of subjects and research environment. *Behav. Res. Methods Instrum. Comput.* 29, 496-505.
- Smith, E.R.; Mackie, D.M. 1995. *Social Psychology*. New York: Worth.
- Snyder, M.; Klein, O. 2005. Construing and Constructing Others: On the Reality and the Generality of the Behavioural Confirmation Scenario. *Interaction Studies* 6, 53-67.

- Soler Caamaño, E. 2006. *La calidad en formación especializada en interpretación: Análisis de los criterios de evaluación de un jurado en un posgrado de interpretación de conferencia médica*. Tesis doctoral. Universitat Pompeu Fabra.
- Solomon, D.J. 2001. Conducting Web-Based Surveys. *Practical Assessment Research & Evaluation* 7 (19). <http://ericae.net/pare/getvn.asp?v=7&n=19>
- Soto Sanfiel, M.T. 2008. Efecto del tono de voz y de la percepción del rostro en la formación de impresiones sobre los hablantes mediáticos. *Nueva época* 10, 129-161.
- Spence, J.T.; Helmreich, R.L. 1980. Masculine instrumentality and feminine expressiveness: Their relationships with sex role attitudes and behaviors. *Psychology Women Quarterly* 5, 147-163.
- Sproull, L. (1986). Using electronic mail for data collection in organizational research. *Academy of Management Journal* 29 (1), 159–169.
- Srull, T.K.; Wyer, R.S. 1980. Category accessibility and social perception: Some implications for the study of person memory and interpersonal judgments. *Journal of Personality and Social Psychology* 38 (6), 841-856.
- Srull, T.K.; Wyer, R.S. 1989. Person memory and judgment. *Psychological Review* 96, 58–83.
- Statistics Facebook. 2011. <https://www.facebook.com/press/info.php?statistics>
- Steiner, D.D.; Rain, J.S. 1989. Immediate and delayed primacy and recency effects in performance evaluation. *Journal of Applied Psychology* 74 (1), 136-142.
- Stévaux, E. 2007. La incidencia del parámetro acento. En Collados Aís, A. et al. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia*. Granada: Comares Interlingua, 17-35.
- Straniero Sergio, F. 2003. Norms and quality in media interpreting: the case of formula one press conferences. *The Interpreters' Newsletter* 12, 135-174.
- Strong, M., Fritsch-Rudser, S. 1992. The Subjective Assessment of Sign Language Interpreters. En Cokely, D. (ed.), *Sign Language Interpreters and Interpreting*. Burtonsville, MD: Linstok Press, 1-14.
- Sunnafrank, M. 1986. Predicted outcome value during initial interaction. A reformulation of uncertainly reduction theory. *Human Communication Research* 13, 3-33.
- Swoboda, W.J. et al. 1997. Internet surveys by direct mailing—An innovative way of collecting data. *Social Science Computer Review* 15 (3), 242–255.
- Tetlock, P.E. 1983. Accountability and the Perseverance of First Impressions. *Social Psychology Quarterly* 46 (4), 285-292.
- Thiéry, C. 1990. The sense of situation in conference interpreting. En Bowen, D.; Bowen, M. (eds.), *Interpreting- Yesterday, Today and Tomorrow* (ATA Scholarly Monograph Series IV). New York: SUNY, 40-43.
- Thorndike, E.L. 1920. A constant error on psychology rating. *Journal of Applied Psychology* 4, 25-29.
- Tissi, B. 2000. Silent pauses and disfluencies in simultaneous interpretation: A descriptive analysis. *The Interpreter's Newsletter* 10, 103-127.

- Tohyama, H.; Matsubara, S. 2006. Influence of Pause Length on Listeners' Impressions in Simultaneous Interpretation. *INTERSPEECH 2006- ICSLP*, 893-896.
- Tomsic, M.L.; Hendel, D.D.; Matross, R.P. 2000. A World Wide Web response to student satisfaction surveys: Comparisons using paper and Internet formats. Paper presented at the *40th Annual Meeting of the Association for Institutional Research*, Cincinnati, OH, May 21–24, 2000.
- Torpe, Y. 1986. Identification and inferential processes in dispositional attribution. *Psychological Review* 93 (3), 239-257.
- Treisman, A.M. 1965. The effects of redundancy and familiarity on translating and repeating back a foreign and a native language. *British Journal of Psychology* 65, 369-379.
- Tse, A.C.B. 1998. Comparing the response rate, response speed and response quality of two methods of sending questionnaires: e-mail vs mail. *Journal of the Market Research Society* 40 (4), 353-361.
- Tse, A.C.B. et al. 1995. Comparing two methods of sending out questionnaires: E-mail versus mail. *Journal of the Market Research Society* 37 (4), 441-446.
- Tuten, T.L. 1997. Getting a Foot in the Electronic Door: Understanding why People Read or Delete Electronic Mail. *ZUMA Arbeitsbericht* 8, 1-26.
- Tuten, T.L.; Urban, D.J.; Bosnjak, M. 2002. Internet surveys and data quality: a review. En Batinić, B.; Reips, U.D.; Bosnjak, M. (eds.), *Online Social Sciences*. Göttingen: Hogrefe & Hube, 7-26.
- Underwood, D.; Kim, H.; Matier, M. 2000. To mail or to Web: Comparisons of survey response rates and respondent characteristics. Paper presented at the *40th Annual Forum of the Association for Institutional Research*, Cincinnati, OH, May 21–24, 2000.
- Valles Martínez, M.S. 1997. *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Van der Vaart, W. et al. 2005. Do interviewers' voice characteristics influence cooperation rates in telephone surveys? *International Journal of Public Opinion Research* 18 (4), 488-499.
- Vehovar, V.; Lozar Manfreda, K. 2002. Mode effect in Web surveys. Paper presented at the *2002 AAPOR Annual Conference*, St. Petersburg, FL, May 16-19.
- Virtual Surveys Ltd. 2001a Email surveys in virtual surveys: web site research experts <http://www.virtualsurveys.com/services/email-web.htm>.
- Virtual Surveys Ltd. 2001b Virtual surveys: web site research experts <http://www.virtualsurveys.com/services/vsurveys.htm>.
- Weible, R. & Wallace, J. (1998) The impact of internet on data collection. *Market Research* 10(3), pp. 19-23.
- Vuorikoski, A.R. 1993. Simultaneous interpretation- user experience and expectations. En Picken, C. (ed.), *Translation- The Vital Link. XIII FIT World Congress, Proceedings*. Brighton: Institute of Translation and Interpreting, 317-327

- Vuorikoski, A.R. 1998. User Responses to Simultaneous Interpreting. En Bowker, L. et al. (eds.), *Unity in Diversity? Current Trends in Translation Studies*. Manchester: St Jerome, 184-197
- Vuorikoski, A.R. 2004. *A voice of its Citizens or a Modern Tower of Babel? The Quality of Interpreting as a Function of Political Rhetoric in the European Parliament*. Tesis doctoral. Acta Universitatis Tamperensis 985. Universidad de Tampere.
- Waliczek, B. 2003. Quality interpreting in Poland: facing local challenges. En Collados Aís, A.; Fernández Sánchez, M.M.; Gile, D. (eds.), *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación*. Granada: Comares Interlingua, 47-57.
- Watt, J. 1997. Using the internet for quantitative survey research. *Quirk's Marketing Research Review*, July.
<http://www.swiftinteractive.com/white%20papers/Watt/InternetSurvey.html>
- Watt, J.H. 1999. Internet systems for evaluation research. En Gay, G.; Bennington, T. (eds.), *Information technologies in evaluation: social, moral, epistemological and practical implications*. San Francisco: Josey-Bass, 23-44.
- Weible, R.; Wallace, J. 1998. Cyber research: the impact of the Internet on data collection. *Market Research* 10 (3), 19-31.
- Weinberger, B.D.; Berger, P.D.; Hanna, R.C. 2004. A Diagnostic for Assessing the Relative Importance of Information in Impression Formation: Application in Order Effects. *Marketing Letters* 15 (2-3), 113-128.
- Widler, B. 2004. A Survey among Audience of Subtitled Films in Viennese Cinemas. *Meta* 49 (1), 98-101.
- Widmeyer, W.N.; Loy, J.W. 1988. When You're Hot, You're Hot! Warm-Cold Effect in First Impressions of Persons and Teaching Effectiveness. *Journal of Educational Psychology* 80 (1), 118-121.
- Williams, J.E.; Satterwhite, R.C.; Best, D.L. 1999. Pancultural Gender Stereotypes Revisited: The Five Factor Model. *Sex Roles* 40 (7/8), 513-525.
- Wojciszke, B.; Bazinska, R.; Jaworski, M. 1998. On the dominance of moral categories in impression formation. *Pers. Soc. Psychol. Bull.* 24, 1245-1257.
- Wood, R. 1993. Deceptive Schemata: Initial Impressions of Others. En Kalbfleisch, P.J. (ed.), *Interpersonal Communication: evolving interpersonal relationships*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 69-83.
- Wright, K.B. 2005. Researching Internet-based populations: Advantages and disadvantages of online survey research, online questionnaire authoring software packages, and web survey services. *Journal of Computer-Mediated Communication* 10 (3), article 11.
- Wyer, R.S.; Carlston, D.E. 1979. *Social cognition, inference and attribution*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wyer, R.S.; Srull, T.K. 1980. The Processing of Social Stimulus Information: A Conceptual Integration. En Hastie, R. et al. (eds.), *Person Memory: The*

- Cognitive Basis of Social Perception*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 227-275.
- Wyer, R.S.; Srull, T.K. 1989. *Memory and Cognition in its Social Context*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Wyer, R.S.; Swan, S.; Gruenfeld, D.H. 1995. Impression formation in informal conversations. *Social Cognition* 13, 243-272.
- Yu, J.; Cooper, H. 1983. A quantitative review of research design effects on response rates to questionnaires. *Journal of Marketing Research* 20, 36-44.
- Yun, G.W.; Trumbo, C.W. 2000. Comparative response to a survey executed by post, e-mail, and web form. *Journal of Computer-Mediated Communication* 6 (1). <http://www.ascusc.org/jcmc/>
- Zadeh, H.S.; Adam, S.; Deans, K.R. 2000. A technical response to online marketing research issues. En Treloar, A.; Ellis, A. (eds.), *Proceedings of AUSWEB2K, The Sixth Australian World Wide Web Conference*, 409-420. <http://ausweb.scu.edu.au/aw2k/papers/zadeh/index.html>.
- Zebrowitz, L.A. 1990. *Social perception*. Buckingham, UK: Open University Press.
- Zhang, Y. 1999. Using the Internet for Survey Research: A Case Study. *Journal of the American Society for Information Science* 51 (1), 57-68.
- Zuckerman, M.; Driver, R.E. 1989. What sounds beautiful is good: the vocal attractiveness stereotype. *Journal of Nonverbal Behavior* 13 (2), 67-62.
- Zuckerman, M.; Miyake, K. 1993. The attractive voice: What makes it so? *Journal of Nonverbal Behavior* 17 (2), 119-135.
- Zwischenberger, C.; Pöchhacker, F. 2010. Survey on quality and role: conference interpreters' expectations and self-perceptions. *Communicate!* [Online] Spring 2010. <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article2510.htm>.

ANEXOS

Listado de anexos

- Anexo 1 Cuestionarios del estudio piloto
 - 1.1. Cuestionario de expectativas
 - 1.2. Cuestionario de evaluación
 - 1.3. Cuestionario de identificación
 - 1.4. Cuestionario de primeras impresiones
- Anexo 2 Ejemplo de cuestionario del estudio de contextualización
- Anexo 3 Guión de los grupos de discusión preliminares
- Anexo 4 Transcripciones de las interpretaciones
 - 4.1. Transcripción P1
 - 4.2. Transcripción P2
 - 4.3. Transcripción L1
 - 4.4. Transcripción L2
- Anexo 5 Cuestionarios para profesorado y usuarios de *Facebook*
 - 5.1. Cuestionario de expectativas
 - 5.2. Cuestionario de evaluación y primeras impresiones
- Anexo 6 Cuestionarios para estudiantes
 - 6.1. Cuestionario de expectativas
 - 6.2. Cuestionario de evaluación y primeras impresiones
- Anexo 7 Resultados formación de impresiones
 - 7.1. Formación de impresiones del profesorado
 - 7.2. Formación de impresiones de los estudiantes
 - 7.3. Formación de impresiones de los usuarios de *Facebook*
- Anexo 8 Correlaciones de los resultados del profesorado
- Anexo 9 Correlaciones de los resultados de los estudiantes

INTERPRETACIÓN DE CONFERENCIAS

Estamos realizando un estudio sobre la calidad de la interpretación de conferencias.

Le agradeceríamos que colaborase en este estudio contestando a una serie de preguntas.

1.- Cuando Vd. Escucha una interpretación simultánea, ¿en qué medida le influyen negativamente los siguientes defectos de interpretación en su valoración global de la interpretación?

- no influye: 1
- influye poco: 2
- influye medianamente: 3
- influye bastante: 4
- influye esencialmente: 5

	1	2	3	4	5
Acento no nativo					
Voz poco agradable					
Emisión poco fluida					
Falta de cohesión lógica de la interpretación					
Transmisión incorrecta del sentido original					
Transmisión incompleta del discurso original					
Terminología no apropiada					
Estilo (científico, coloquial...) inadecuado					
Entonación monótona					
Dicción poco clara					
Gramaticalidad incorrecta					

2.- Enumere, por favor, otros factores que Vd. considera relevantes a la hora de valorar la calidad de una interpretación simultánea y que no han sido mencionados en el punto anterior.

3.- ¿Cuál es su profesión concreta?

4.- Nombre y apellidos:

5.- Edad:

Menos de 30 años	
Entre 30 y 45 años	
Entre 46 y 60 años	
Más de 60 años	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

INTERPRETACIÓN DE CONFERENCIAS

Acaba Vd. de escuchar la interpretación simultánea en español de un discurso de una sesión plenaria del Parlamento Europeo. Le agradeceríamos ahora que contestase a las siguientes cuestiones:

1. Emita su valoración global de la calidad de la interpretación simultánea escuchada, en un rango de 5 puntos (1: pésima; 5: excelente):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

2. Evalúe el acento de la intérprete en un rango de 5 puntos (1: acento totalmente extranjero; 5: acento totalmente nativo):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

3. Evalúe la voz de la intérprete en un rango de 5 puntos (1: muy desagradable; 5: muy agradable):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

4. Evalúe la fluidez de la interpretación en un rango de 5 puntos (1: emisión nada fluida; 5: emisión totalmente fluida):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

5. Evalúe la cohesión lógica de la interpretación en un rango de 5 puntos (1: falta total de cohesión lógica; 5: cohesión totalmente lógica):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

6. Evalúe la transmisión correcta del sentido del discurso original en un rango de 5 puntos (1: transmisión totalmente incorrecta; 5: transmisión totalmente correcta):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

7. Evalúe la transmisión completa del sentido del discurso original en un rango de 5 puntos (1: transmisión totalmente incompleta; 5: transmisión totalmente completa):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

8. Evalúe la terminología utilizada en la interpretación en un rango de 5 puntos (1: terminología nada apropiada; 5: terminología totalmente apropiada):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

9. Evalúe el estilo usado en la interpretación en un rango de 5 puntos (1: estilo totalmente inadecuado; 5: estilo totalmente adecuado):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

10. Evalúe la entonación de la intérprete en un rango de 5 puntos (1: entonación muy monótona 5: entonación nada monótona):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

11. Evalúe la dicción de la intérprete en un rango de 5 puntos (1: dicción nada clara; 5: dicción totalmente clara):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

12. Evalúe la gramaticalidad de la interpretación en un rango de 5 puntos (1: totalmente correcta; 5: totalmente incorrecta):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

13. Evalúe la impresión de profesionalidad que ha causado en Vd. la intérprete en un rango de 5 puntos (1: nula profesionalidad; 5: alta profesionalidad):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

14. Evalúe la impresión de fiabilidad que ha causado en Vd. la intérprete en un rango de 5 puntos (1: nula fiabilidad; 5: alta fiabilidad):

1.....	
2.....	
3.....	
4.....	
5.....	

15. ¿Ha comprendido el mensaje de la interpretación? En caso negativo, ¿cuál cree que ha sido la razón por la que no lo ha hecho?

INTERPRETACIÓN DE CONFERENCIAS

Acaba Vd. de escuchar la interpretación simultánea de seis discursos de una sesión plenaria del Parlamento Europeo. Le agradeceríamos que ahora contestase a las siguientes preguntas.

PARTE 1

1.- ¿Ha habido alguna interpretación de las que acaba de escuchar que le haya agradado especialmente?

1.1.- ¿Ha sido un hombre o una mujer el/la que la ha realizado?

1.2.- ¿Cuál ha sido el aspecto que más le ha agradado de esa interpretación?

1.3.- ¿Se acuerda del orden en el que la ha escuchado?

2.- ¿Ha habido alguna interpretación de las que acaba de escuchar que le haya molestado especialmente?

2.1.- ¿Ha sido un hombre o una mujer el que la ha realizado?

2.2.- ¿Cuál ha sido el aspecto que más le ha molestado de esa interpretación?

2.3.- ¿Se acuerda del orden en el que la ha escuchado?

PARTE 2

1.- ¿Cuántos intérpretes distintos cree que ha escuchado?

2.- De los intérpretes que ha escuchado, ¿cuántos eran hombres?

3.- De los intérpretes que ha escuchado, ¿cuántos eran mujeres?

4.- ¿Cuántas interpretaciones cree que ha realizado cada intérprete?

5.- A continuación, ¿podría establecer un orden de mejor a peor de las interpretaciones que ha escuchado?

PARTE 3

1.- ¿Con que frecuencia ha sido usted usuario de un servicio de interpretación simultánea?

Poca frecuencia	
Mediana frecuencia	
Mucha frecuencia	

2.- ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción con este servicio?

Nada satisfecho	
Poco satisfecho	
Bastante satisfecho	
Satisfecho	
Muy satisfecho	

INTERPRETACIÓN DE CONFERENCIAS

1.- ¿En qué medida cree que le afectan las primeras impresiones que se forma sobre un intérprete a la hora de evaluar la calidad de sus interpretaciones?

2.- ¿Qué factores cree usted que influyen en la formación de esas primeras impresiones?

3.- De los factores que acaba de mencionar, ¿cuál cree usted que tiene una mayor influencia?

4.- En la evaluación que acaba de realizar, ¿cree que se ha creado una primera impresión de los intérpretes? Si es así, ¿cree que ésta ha influido en su valoración?

INTERPRETACIÓN DE CONFERENCIAS⁶⁸

En el marco del proyecto de investigación BFF2002-00579 (Ministerio de Ciencia y Tecnología) estamos realizando un estudio sobre la calidad del servicio de interpretación simultánea. Agradeceríamos su participación contestando brevemente a algunas cuestiones en función de su experiencia personal con este servicio.

1. En su opinión, ¿es frecuente la entonación monótona en una interpretación simultánea (5: siempre -1: nunca)?

2. Cuando escucha una interpretación simultánea con entonación monótona, ¿cuál o cuáles de los siguientes ítems le molestan más (5: máxima molestia -1: mínima molestia)?

- El tono plano
- La falta de modulación
- La velocidad demasiado lenta
- El volumen plano y sin oscilaciones
- Falta de diferenciación entre las frases
- Una voz poco agradable
- Acentuación inadecuada
- Dicción inadecuada
- Transmisión incorrecta del discurso original
- Falta de fluidez
- Falta de cohesión lógica
- Falta de seguridad
- Otros (especifique por favor)

3. ¿Puede decirnos qué efecto o efectos le causa la entonación monótona como oyente de una interpretación simultánea (5: máximo efecto - 1: mínimo efecto)?:

- Distrae mi atención
- Me desconcentra
- Me aburre
- Dificulta mi comprensión
- Me pone nervioso/a
- Me cansa
- Hace que me tenga que esforzar más
- Otros (especifique por favor)

⁶⁸ Hemos incluido como ejemplo el cuestionario sobre entonación. La pregunta sobre primeras impresiones no varió en función del parámetro de calidad.

4. ¿Le influye la entonación monótona cuando evalúa negativamente una interpretación simultánea (5: máxima influencia – 1: mínima influencia)?

5. Al margen de la entonación monótona, ¿qué otros aspectos le molestan en la interpretación simultánea?

6. ¿Le influye la entonación no monótona cuando evalúa positivamente una interpretación simultánea (5: máxima influencia – 1: mínima influencia)?

7. Al margen de la entonación no monótona, ¿qué otros aspectos le agradan en la interpretación simultánea?

8. En su opinión, ¿qué función o funciones debe cumplir un intérprete de simultánea?

9. En su opinión, ¿qué factor o factores tienen una mayor influencia cuando se forma una primera impresión sobre un intérprete de simultánea (5: máxima influencia -1: mínima influencia)?

- La voz
- La entonación
- La fluidez
- La pronunciación
- La terminología
- Expresividad
- Transmisión de seguridad
- Claridad en la exposición
- Naturalidad en la expresión
- Los errores en la interpretación
- Otros (especifique por favor)

10. ¿Qué otras cuestiones se le ocurren que puedan afectar a la calidad de la interpretación simultánea?

11. Finalmente, ¿podría facilitarnos algunos datos necesarios para la investigación?:

Área de conocimiento:

Mujer Hombre

¿Cómo calificaría Vd. su experiencia como usuario de interpretación simultánea?

Escasa.....	
Media.....	
Alta.....	

¿Dónde se ha producido esta experiencia (5: máxima influencia – 1: mínima influencia)?

- congresos internacionales
- seminarios
- medios de comunicación (TV y radio)
- conferencias
- otros (especifique por favor)

Edad:

Menos de 30 años.....	
Entre 30 y 45 años.....	
Entre 46 y 60 años.....	
Más de 60 años.....	

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

GUIÓN GRUPO DE DISCUSIÓN

INTRODUCCIÓN

Tema: calidad en interpretación

Funcionamiento: en la primera parte, la moderadora irá planteando cuestiones para que los participantes expresen su opinión; en la segunda parte, se escucharán los audios de dos interpretaciones (L1 y P1) sobre las que se planteará alguna pregunta

Duración estimada: 1 hora y media

PRIMERA PARTE

1. ¿Cuáles son los aspectos/elementos más importantes de una interpretación para los intérpretes? ¿Y para los usuarios? ¿Son distintos? ¿Por qué?
2. ¿Qué elementos determinan una valoración positiva de una interpretación? ¿Y una valoración negativa?
3. ¿Qué importancia tiene la formación de impresiones en interpretación? ¿Qué elementos intervienen en la formación de impresiones en el contexto de una IS? ¿Qué efectos podrían tener esas primeras impresiones en la actitud de los usuarios? ¿Y en la evaluación que realizan de la calidad de la IS?
4. ¿Cómo se podría medir la incidencia de las primeras impresiones en la evaluación que realizan los usuarios?
5. ¿La formación de impresiones en interpretación varía en función de la modalidad, del contexto comunicativo y del sexo del intérprete? ¿Qué papel desempeñan los factores culturales? ¿El usuario se formaría la misma impresión independientemente de su procedencia?
6. ¿Qué papel desempeñan los estereotipos en la formación de impresiones en interpretación y en la evaluación de la calidad? ¿Existe un estereotipo de intérprete? ¿Tienen importancia los estereotipos de género o nacionalidad?
7. ¿Existen elementos diferenciadores en la formación de impresiones en función de la situación comunicativa?
8. ¿Qué importancia tendría el orden de escucha y el tiempo de exposición a la IS en la formación de impresiones y en su incidencia en la evaluación?

9. ¿La experiencia previa con este tipo de servicio y las expectativas del usuario intervienen en la formación de impresiones?
10. ¿Qué elementos determinan la impresión de fiabilidad y profesionalidad del intérprete? ¿Está relacionada con la primera impresión?
11. ¿Los parámetros formales pueden incidir positiva y negativamente en la formación de impresiones o sólo en una dirección? ¿Y los parámetros de contenido?
12. ¿Qué elementos activan una primera impresión positiva sobre el intérprete? ¿Y una negativa? ¿Cómo afecta esto a la evaluación?

SEGUNDA PARTE

Escucha IS

1. ¿Se han formado una impresión sobre el intérprete? ¿Cuáles han sido los elementos que han determinado esa impresión? ¿Ha habido algún elemento irritante? ¿Y algo especialmente agradable?
2. ¿Esa impresión afectaría a la evaluación de la actuación del intérprete? ¿En qué sentido?
3. ¿Existen diferencias entre la formación de impresiones de un intérprete masculino y una intérprete femenina? ¿Se basan en elementos distintos?

¿Qué se podría mejorar en la coordinación de este grupo de discusión? ¿Y en los temas propuestos?

P1[EN] Clegg (ELDR) transcripción español

Debates del Parlamento Europeo

SESIÓN DEL MARTES, 11 DE MARZO DE 2003

Estrategia política de la Comisión Europea 2004 / Orientaciones presupuestarias 2004

Clegg (ELDR). – (EN)

2,55/s 152,9/m **sincronizado**

♪ At the time when 3 { En un momento en el que los **países candidatos** de Europa [central y oriental] se han visto sometidos a toda una serie de críticas / de los Jefes de gobierno, **de:- los estados miembros de la Unión**, de la Comisión Europea y otros, ⁶⁹ante su posición en la crisis 3 iraquí, nuestro Grupo ④ da la bienvenida a la:- declaración de la Comisión de que la principal prioridad tiene que seguir siendo la **ampliación**. En nuestra opinión, es absurdo ♣ que **existen tantas críticas ♪ a** los países candidatos // que Les hayan // regañado con cierta condescendencia **cuando ha habido divisiones en la propia Unión también**⁷⁰ // ④ // que son frutos sobre todo de los propios **estados miembros**. } European Uni

{ Es cierto claro que la Unión Europea no es un supermercado / pero tampoco es un templo / en el que la gente que habla en voz un poco alta 3 **tengan que:- / verse obligados** al silencio. La razón de la **apertura** se debe ♪ sobre todo a que los **estados / miembros** insisten o bien / en una obediencia ciega **y:- de esclavos** a Washington o una hostilidad igualmente absurda **a los a los** Estados- Unidos. Los **países candidatos** son unos espectadores inocentes en este debate y no tienen que verse penalizados / ♣ por hacer oír:- su voz. Por eso, agradecemos el énfasis que ha dado Usted señor Presidente Prodi a que **hay** que garantizar que estos problemas actuales de ninguna forma ♪ hagan des♣carrilar el **proceso de ampliación**.⁷¹ **Haremos** todo lo posible para que / el **proceso de ampliación** llegue a su conclusión lógica el año que viene.

⁶⁹ for making their views known on the:-

⁷⁰ hace un contrasentido que rectifica

⁷¹ esta frase debería estar vinculada a la anterior con “y que se hará todo lo posible...”

♣ Segundo // me referiré ahora a los **gobiernos**⁷². Este documento es un paso hacia adelante útil en la **aprobación** de la **gobernanza** de la Unión. En este sentido // lo celebramos. Pero también es esencial que la mejora de la **gobernanza** se haga a nivel institucional ♪. No sirve de nada / que una u otra institución / se pronuncie si las demás no lo hacen y por eso el **Grupo ELDR** // Ø tiene especial interés en que las conversaciones un poco apagadas en el Grupo institucional para mejorar la forma en que todos colectivamente *pueden* mejorar nuestra **capacidad legislativa**⁷³ ♣ *debe* concluir cuanto antes. Ya se han superado los plazos._ El grupo debería haber concluido su trabajo a finales del año pasado. El nuevo plazo para la **cumbre de primavera** ♪ parecerá también poco realista y es esencial que todos aunemos nuestras fuerzas en las tres instituciones interesadas ♣ para que este enfoque **institucional** se haga realidad.

Les daré un ejemplo. En su documento cita ampliamente Los el:-ogiables esfuerzos de la Comisión europea por incluir **valoraciones**⁷⁴ **de impacto ambiental** en algunas propuestas legislativas esenciales. *Le* propone hacer en 31 propuestas del 2004. Entonces, Ø no a **la-no** tiene sentido *ese* **evaluación de impacto** ♪ si lo:-s diputados o los ministros⁷⁵ hacen cado **amiso** de éste y se limitan a revisar la legislación sin tener en cuenta su impacto. Y por eso muchos en el Grupo **institucional**, le hemos pedido a usted y a la Comisión que piense en cómo puede extrapolar ese excelente trabajo en el ámbito del **im-de la evaluación de impacto** para todas las instituciones para que las demás tengan prácticas similares y le rogamos que redoble sus esfuerzos las próximas semanas. Gracias. }

⁷² gobernanza

⁷³ según el acta : legislativa

⁷⁴ evaluación

⁷⁵ **MEPs in the European Parliament or Ministers in the Council of Ministers**

P2[EN] Gill (PSE) – transcripción español**Debates del Parlamento Europeo**

SESIÓN DEL MARTES, 11 DE MARZO DE 2003

Estrategia política de la Comisión Europea 2004 / Orientaciones presupuestarias 2004

Gill (PSE), ponente. – (EN)

2,06/s 123,4/m **sincronizado**

♪ The two thousan { Gracias Presidente, ♣ el **presupuesto** de 2004 para las instituciones, como ha dicho el <Señor Mulder>, **será la primera**⁷⁶ Unión Europea / para 25 Estados miembros. Por ello, es probable que será más complejo que cualquier otro / y por consiguiente me gustaría agradecerles a todos por su cooperación / de entrada.

Para mí es esencial que las instituciones europeas / tengan⁷⁷ medios necesarios para completar sus **preparaciones**⁷⁸, ♣ porque la ampliación tiene que ♪ ser un éxito visible para el ciudadano europeo. En este contexto, hay tres / temas esenciales en mi **resolución**. Primero, para alcanzar una mayor **responsabilidad** a través de la mejora de la **presentación** / y de la Ø **transparencia del presupuesto**. Quiero mejorar la calidad del **gasto**, y no solamente conseguir el **gasto mismo**. ♣ Hace falta desarrollar más la información sobre los principales **factores de coste** para alcanzar una mayor **eficacia**⁷⁹ / y una **gestión financiera** más sana.

♪ La **transparencia** real // sólo será evidente **externamente** *al ciudadanos europeos* / si la tenemos ante todo también a nivel interno. El sistema actual no siempre se presta / fácilmente a conseguir / este objetivo. Hay demasiada **centralización entre la toma de decisiones** ♣ y no hay suficiente **devolución**⁸⁰ ni **delegación** en las **estructuras de gestión**.

⁷⁶ Será el primero (presupuesto) de la Unión europea

⁷⁷ los

⁷⁸ preparativos

⁷⁹ efectividad

⁸⁰ cesión

Y puesto que estamos hablando de **transparencia**, una de ⁸¹principales nuevas áreas⁸² bajo consideración ♪ / como ha dicho la Señora Buitenweg, se refiere a los partidos políticos. Por esto quiero decir que me decepciona mucho / que los que se están al otro lado de esta Cámara, que se consideran **cham-campeones** de la **transparencia**, **impulsen / que** // la financiación se haga en el **Parla en-el presupuesto del Parlamento** y no de la **Comisión**. Esto permitiría acusaciones de que defendemos nuestros intereses políticos. Yo creo que esta **línea presupuestaria**⁸³ **la tiene que seguir en manos de la Comisión** puesto que *tienen* ♪ los mecanismos para gestionar esto de manera objetiva. La Comisión **hace mal //con su óptica:- miope de proponer lo contrario**.

Mi segunda preocupación es que conectemos y comuniquemos más coherentemente con el pueblo de Europa. Hace falta una mayor innovación // tenemos que ser más ambiciosos prácticamente en cada área de nuestras operaciones /// y sobre todo en las **políticas de información y de comunicación**. Bien, en lo referente a la informática, ♪ nuestros **websites** tienen que verse más como **herramienta de comunicación** y no sólo como **punto**⁸⁴ **de información**.

El Parlamento tiene que desarrollar un papel aún mayor en la **estrategia de comunicación interinstitucional** que **ejecuta** la Comisión. Además, hace falta⁸⁵ garantizar una participación cívica de los ciudadanos. Por esto es esencial / que los ciudadanos europeos estén mejor informados sobre las actividades ♪ / del Parlamento / y de cómo la legislación europea puede influir en su vida cotidiana. Y para conseguir esto tenemos que considerar la creación de un **espacio europeo**⁸⁶ **de medios de comunicación**.

Tercero, un marco flexible para las futuras operaciones del Parlamento y otras instituciones. // Seguramente éste es uno de los principales desafíos para todas las instituciones // ♣ y estoy de acuerdo con las propuestas en este sentido / del Secretario General del Parlamento para **Mejorar** ♪ las actividades de nuestra

⁸¹ las

⁸² de gasto

⁸³ partida presupuestaria

⁸⁴ ventanilla de información

⁸⁵ greater endeavours by everyone

⁸⁶ público

secretaría / y dar una mayor asistencia⁸⁷ a los miembros. ♣ Hay que decir ☉ que son **propuestas bien fundamentadas** / hay una de ellas para **establecer-para crear una:- oficina de presentación** [que es la **presentación adecuada**] . Sé que hay personas que tienen ciertas reservas al respecto, pero si somos sinceros con nosotros mismos, ♣ es *asombroso / la cantidad* ♪ de enmiendas⁸⁸ triviales que tenemos que abordar. ♣ Sin embargo, hubiera agradecido una mayor ambición y una mayor innovación del Secretario General, sin embargo reconozco // el **apetito limitado** en esta institución por la reforma y el cambio.

♣ Para concluir Presidente /// he sido ponente en los últimos dos meses nada más, pero he descubierto que es algo muy instructivo. Me he encontrado con una serie de mecanismos y ♪ engranajes que nunca supe que existieran en esta Cámara. Le ruego su indulgencia para compartir con ustedes algunas de mis impresiones iniciales.

Ya he dicho que me he encontrado con algunas ♣ personas de gran talento⁸⁹ y trabajadoras // pero por cada una de ellas hay otras dos al menos que **no parecen funcionar bien**. Es asombroso / lo que pueda hacer esta cámara⁹⁰, dada la resistencia que hay casi en cada estructura. La cultura en toda la institución⁹¹ / ♪ / parece ser muy hostil al más mínimo cambio, y apenas se ha expresado una opinión // aparecen cartas por todas partes para decir que no se aplique, que no se ejecute. Todos aquí son expertos en los problemas pero **está-el problema está allí no en ellos mismos**. Creo que hay pocos que hayan apreciado realmente y que hayan captado todas las consecuencias de la ampliación. Existe la creencia de que *podemos* seguir haciendo las cosas como hasta ahora, #solamente que será ♪ diez veces más#. ///

El público-los pueblos de los⁹³ Estados miembros han tenido que mostrar una <> de flexibilidad para pasar del sistema antiguo al nuevo. Las instituciones tenemos que empezar a mostrar una **sim-similar** flexibilidad, si queremos / mejorar la credibilidad en estas instituciones. Gracias }

87 legislativa

88 mind-bogglingly

89 committed

90 and continues to evolve

91 that I have come across seems

92 President

93 new

L1[EN] Lambert (Verts/ALE) – transcripción español

Debates del Parlamento Europeo

SESIÓN DEL MARTES, 11 DE MARZO DE 2003

Estrategia para el empleo y política social

Lambert (Verts/ALE).

410 w 143 s 2,87 w/s 172,2 w/m no sincronizado

♪Gracias, señora:- presidenta. Yo también quisiera dar las gracias al ponente* / por el informe // y:- creo que:- ha surgido la **comisión de empleo* y de asuntos sociales**. Ha sido un informe muy razonable_ ⁹⁴No obstante, Mi grupo tenía un problema sustancial con ese informe, pero ♣ luego ha habido:- ... cuando se hablaba del *apoyo del pacto de estabilidad*... y por eso vamos a apoyar las enmiendas / provenientes de otros:- grupos. Esto lo haremos esta tarde en la votación.

♣ Pero como pensábamos **que lo-que el** resultado final pues sí tenía un cierto ♪ equilibrio, razonable ♣, pues no vamos a apoyar otras 3 enmiendas que ⁹⁵si se han:- presentado que pretenden ♣ volver al texto original* / por ejemplo ⁹⁶el tema de los **GATTS** / porque no estamos de acuerdo en que **los acuerdo:-s generales sobre servicios y comercio** sea **una:- maquinaria de creación de empleo** ni aquí, ni el mundo 3 en vías de desarrollo. Hay... 3 el lunes **el debate mantuvo, el parlamento mantuvo** un debate sobre el tema.

Lo que también **me preocupa y nos preocupa a nosotros** es que lo que vemos ♪ aquí:- ♣ vuel... carece una vez más de un mecanismo de **soste:-nibilisostenibilidad** con la dimensión medioambiental y eso habría que incorporarlo ♣ en todo lo que hacemos porque muchas veces hacemos lo que vemos aquí ♣ es que la gente más pobre 3 en los puestos de trabajo menos cualificados también viven en un mundo

⁹⁴ Falta conector adversativo en el original

⁹⁵ Énfasis que no existe en el original.

⁹⁶ (Amendment 17 concerning)

menos 3 avanzado por eso tenemos que 3 aumentar el nivel de empleo **dentro de un entorno social, también**. Tenemos que tener en cuenta asimismo el:- entorno físico, también el medio físico.

♪ Estamos de acuerdo con mucho de lo que ha dicho la Comisión sobre la propiedad de:- esta estrategia de empleo, ♣ pero / sería / ilusorio pensar que los parlamentos nacionales / de hecho vayan a **debater** los **planes de acción nacionales** presentados por los gobiernos. Nosotros **en la dele-en las** delegaciones, las visitas que hemos hecho muchas veces nos hemos dado cuenta que los parlamentos nacionales ♣ no tienen ni idea de que esto existe ni siquiera han participado en ello claro y esto yo creo que sería:- 3 un paso adelante ♪ 3 muy favorable.

♣ Y luego también volviendo al tema de las **PYMES***/ efectivamente son importantes, pero solamente como decía el señor Schmidt si tienen una:- elevada calidad porque puede haber... ♣/// **porque lo que:- 3 tenemos que hacer ahí es apoyar a las... a las PYMES o a los grandes creadores de empleo**. Gracias.

L2[EN] Bushill-Matthews (PPE-DE) – transcripción español

Debates del Parlamento Europeo

SESIÓN DEL MARTES, 11 DE MARZO DE 2003

Estrategia para el empleo y política social

Bushill-Matthews (PPE-DE). – (EN)

364 w 126 s 2,89 w/s 173,4 w/m sincronizado

♪ 3 Thank you, President {Gracias, presidente. Espero que mi buen amigo:- Thomas Mann me:- disculpe por no:- votar a favor de su informe en la comisión y espero que me:- disculpe una vez más porque sabe que yo no le voy a apoyar en el pleno tampoco_ Hay muchos puntos sin embargo que sí me gustan del informe: el reconocimiento:- de la necesidaZ de:- **estar a la altura de** las **conclusiones de Lisboa:-**, luego el apoyo a las **PYMES:-**, la necesidad de mejorar el empleo:- 3 para los grupos 3 con alguna minusvalía en la sociedaZ, ♪ pero / no estoy de acuerdo con el meollo del:- informe donde dice que una de las soluciones es reforzar el papel de los **interlocutores sociales**.

Yo estoy a favor del diálogo social, pero tiene que ser entre **empleados y empleadores**, dentro de sus propias empresas. El:- ponente ha confirmado la importancia de las PYMES como motor del empleo, pero las PYMES solo tienen una vocecita dentro **UNICE** y la mayor parte **de:- // de** sus trabajadores **no-no** pertenecen a los sindicatos. Así que 3 no ♪ se escucha esa voz y los interlocutores sociales / pues se supone que hablan / por ellos.

~~Luego~~ / en la prensa británica hay un informe muy interesante sobre Alemania, el canciller Schröder dice que cada vez es más difícil conseguir la aceptación / de unas reformas del mercado laboral, precisamente porque los interlocutores sociales lo bloquean y se cita a un ministro alemán diciendo:- que ⁹⁷**cuando / es necesario / 3**

⁹⁷ Traducción literal pero falta algo del sentido

limpiar el barro no está uno por ahí pidiéndoselo a las / ranas. Hay muchísimo 3 desempleo en ese país ♪, el barro cada vez es más denso y es necesario hacer algo.

Yo estoy a favor de la:- **justicia social** e **inclusión social** pero el mayor enemigo de ambas cuestiones es el desempleo_ Los gobiernos tienen que hacer todo lo necesario para hacer frente a esta cuestión. Hacer referencia a conceptos ya obsoletos no ayuda, reforzar el papel de los interlocutores sociales... *¿qué conduce?* : a mayor parálisis. Si algunos países insisten en eso, desde luego, allá ellos, pero por favor ponente, por favor Comisaria, no / 3 nos infrinjan estos conceptos al resto de nosotros ♪.

INTERPRETACIÓN SIMULTÁNEA

Estoy realizando un estudio sobre la calidad de la interpretación simultánea. Agradecería que colaborase contestando a estas preguntas.

PARTE 1

1. Sexo: ___ Hombre ___ Mujer

2. Edad:

Menos de 30 años	
Entre 30 y 45 años	
Entre 46 y 60 años	
Más de 60 años	

3. ¿Cuál es su área de especialidad?

4. ¿En qué ámbito ha sido usuario de un servicio de interpretación simultánea?

Congresos y conferencias	
Medios de comunicación (TV, radio...)	
Otros	

5. ¿Cuál ha sido su grado de satisfacción con este servicio hasta ahora?

Nada satisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente satisfecho

PARTE 2

1. Cuando escucha una interpretación simultánea, ¿qué importancia atribuye a los siguientes aspectos de la interpretación?

	Grado de influencia						
	Nada importante 1	2	3	4	5	6	Totalmente importante 7
Aspectos formales (dicción, entonación, fluidez, voz, etc.)							
Aspectos de contenido (cohesión, estilo, terminología, etc.)							
Aspectos referidos a la fidelidad (de la interpretación con respecto al discurso)							

2. Si cree que, además de los mencionados en la pregunta anterior, hay otros aspectos que influyen en la calidad de una interpretación simultánea, indíquenos cuáles y valore su importancia en una escala del 1 al 7.

3. El grado de importancia que atribuye a estos aspectos, ¿varía en función del sexo, la edad u otra característica del(a) intérprete? ¿Podría darnos algún ejemplo?

PARTE 3

1. ¿Ha habido algo en este cuestionario que no haya entendido o para lo que hubiese necesitado una aclaración?

2. ¿Ha echado en falta en este cuestionario algún aspecto que también pudiera afectar a la calidad de la interpretación?

INTERPRETACIÓN DE CONFERENCIAS

Acaba de escuchar la interpretación simultánea de un discurso de una sesión plenaria del Parlamento Europeo. Le agradeceríamos que ahora contestase a las siguientes preguntas.

1. ¿Cómo valoraría la calidad global de la interpretación simultánea que acaba de escuchar?

	pésima
	mala
	insuficiente
	suficiente
	buena
	muy buena
	excelente
	ns/nc

2. ¿Cómo valoraría en una escala de 1 a 7 los siguientes aspectos de la interpretación que acaba de escuchar?

	Pésimo 1	2	3	4	5	6	Excelente 7	ns/nc
Aspectos formales (dicción, entonación, fluidez, voz, etc.)								
Aspectos de contenido (cohesión, estilo, terminología, etc.)								
Aspectos referidos a la fidelidad (de la interpretación con respecto al discurso)								
Inteligibilidad de la interpretación								

3. ¿Cree que el sexo, la edad u otra característica del intérprete ha influido en su opinión?

4. ¿Se ha formado una impresión sobre el/la intérprete que acaba de escuchar?
__ Sí __ No __ NS/NC

En caso de que se la haya formado, esta ha sido: __ positiva __ negativa __ neutra

¿Por qué?

5. ¿Qué le ha parecido el/la intérprete que acaba de escuchar? Puede más de una opción.

__ incompetente

__ competente

__ inseguro

__ seguro

__ inexpresivo

__ expresivo

__ ansioso

__ tranquilo

__ desagradable

__ agradable

__ nada de lo anterior

__ otros (por favor, especifique):

6. ¿Ha influido esa impresión en su valoración?

[7. ¿Ha escuchado con anterioridad a este intérprete?]

INTERPRETACIÓN SIMULTÁNEA

Estamos realizando un estudio sobre la calidad de la interpretación simultánea. Te agradeceríamos que colaborases contestando a estas preguntas.

PARTE 1

1. Sexo: ___ Hombre ___ Mujer

2. Edad:

3. Curso:

Lengua A:

Lengua B:

Lengua C:

4. ¿Con qué frecuencia has sido usuario de un servicio de interpretación simultánea?

Nunca	
Pocas veces	
Bastantes veces	
Muchas veces	
A menudo	

5. ¿En qué ámbito has sido usuario de un servicio de interpretación simultánea?

Congresos y conferencias	
Medios de comunicación (TV, radio...)	
Otros (especifica, por favor)	

6. ¿Cuál ha sido tu grado de satisfacción con este servicio hasta ahora?

Nada satisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Totalmente satisfecho

PARTE 2

1. Cuando escuchas una interpretación simultánea, ¿qué importancia atribuyes a los siguientes aspectos de la interpretación?

	Grado de influencia							
	Nada importante 1	2	3	4	5	6	Totalmente importante 7	ns/nc
Aspectos formales (dicción, entonación, fluidez, voz, etc.)								
Aspectos de contenido (cohesión, estilo, terminología, etc.)								
Aspectos referidos a la fidelidad (de la interpretación con respecto al discurso)								

2. Si crees que, además de los mencionados en la pregunta anterior, hay otros aspectos que influyen en la calidad de una interpretación simultánea, indica cuáles y valora su importancia en una escala del 1 al 7.

3. El grado de importancia que atribuyes a los aspectos de las dos preguntas anteriores, ¿varía en función de las condiciones o las características del(a) intérprete (edad, sexo, etc.)? ¿Podrías dar algún ejemplo?

PARTE 3

1. ¿Ha habido algo en este cuestionario que no hayas entendido o para lo que hubieses necesitado una aclaración?

2. ¿Has echado en falta en este cuestionario algún aspecto que también pudiera afectar a la calidad de la interpretación?

Si estás interesado en conocer los resultados de este estudio, escribe tu dirección de correo electrónico:

INTERPRETACIÓN DE CONFERENCIAS

Acabas de escuchar la interpretación simultánea de un discurso de una sesión plenaria del Parlamento Europeo. Te agradeceríamos que ahora contestases a las siguientes preguntas.

1. ¿Cómo valorarías la calidad global de la interpretación simultánea que acabas de escuchar?

	pésima
	mala
	insuficiente
	suficiente
	buena
	muy buena
	excelente
	ns/nc

2. ¿Cómo valorarías, en una escala de 1 (pésimo) a 7 (excelente), los siguientes aspectos de la interpretación que acabas de escuchar?

	Pésimo 1	2	3	4	5	6	Excelente 7	ns/nc
Aspectos formales (dicción, entonación, fluidez, voz, etc.)								
Aspectos de contenido (cohesión, estilo, terminología, etc.)								
Aspectos referidos a la fidelidad (de la interpretación con respecto al discurso)								
Inteligibilidad de la interpretación								

3. ¿Crees que alguna condición o característica de la intérprete (edad, sexo, etc.) ha influido en tu opinión? Si es así, danos un ejemplo.

4. ¿Te has formado una impresión sobre la intérprete que acabas de escuchar?

Sí No NS/NC

Si es así, ¿cómo ha sido esa impresión?: positiva negativa neutra
¿Por qué?

5. ¿Qué te ha parecido la intérprete que acabas de escuchar? Puedes elegir más de una opción.

incompetente competente

inseguro seguro

inexpresivo expresivo

ansioso tranquilo

desagradable agradable

nada de lo anterior

otros (por favor, específica):

6. ¿Ha influido esa impresión en tu valoración?

[7. ¿Habías escuchado antes a este intérprete?]

Formación de impresiones del profesorado universitario

1. Impresiones sobre el intérprete masculino

1.1. Impresiones en la interpretación P1

P1(1)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	positiva		Sí
H	Sí	positiva		ns/nc
H	Sí	negativa	No traduce ideas o conceptos, sólo palabras; falta fluidez y conexión entre oraciones.	No
M	ns/nc			ns/nc
H	Sí	neutra		Sí
M	No	neutra	Señala los adjetivos competente y tranquilo.	Sí
M	Sí	negativa	Parece inseguro y desmotivado	Sí
H	ns/nc			ns/nc
H	ns/nc			No
M	No		Señala el adjetivo inseguro.	ns/nc
M	No		Señala los adjetivos competente, inseguro, inexpresivo y tranquilo.	No
M	Sí	neutra		Sí

P1(2)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	neutra		Sí
H	Sí	positiva		ns/nc
M	Sí	positiva	La entonación de la voz hace pensar en una persona alegre, pero a la vez profesional	Sí
M	No	neutra	Porque es una locución plana. Señala los adjetivos inexpresivo y tranquilo.	No
H	ns/nc			Sí
M	No		Señala el adjetivo inseguro.	No
H	Sí	negativa		No
H	No		Señala los adjetivos competente, inseguro y ansioso.	ns/nc
H	No	neutra	Señala el adjetivo tranquilo.	ns/nc
H	No		Señala los adjetivos competente, seguro y expresivo.	Sí

P1(3)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	neutra		Si
H	Sí	negativa	Creo que tanto el texto como la persona son las mismas que en el segundo caso. Se repiten los mismos problemas apuntados allí	Si
H	Sí	positiva		Sí
H	Sí	positiva		ns/nc
H	Sí	negativa	Está muy nervioso	Sí
M	No	neutra	Señala el adjetivo inseguro.	ns/nc
H	Sí	negativa	Resulta una persona monótona, sin inflexiones tonales, ni cambios de tempo, ni proyección de la voz. Habla demasiado entrecortado, separando elementos sintácticos que deberían ir juntos. Se nota mucho más que está traduciendo simultáneamente que la primera, donde podía dar la impresión de que era ella quien estaba interviniendo en el parlamento.	Sí
M	Sí	neutra		No
M	No		Señala el adjetivo competente.	ns/nc
M	No		Señala el adjetivo inseguro.	ns/nc
H	No		Señala los adjetivos inexpresivo y tranquilo.	ns/nc

P1(4)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	positiva	Solvente en general, pero falta cohesión y fluidez, con lo cual es incómodo. "Gobernanza" no es una palabra, por más que salga en el DRAE.	Claro
H	ns/nc			Sí
M	No		Señala el adjetivo expresivo.	No
M	Sí	positiva	Parece competente.	Es probable
H	Sí	positiva		Sí
M	ns/nc			ns/nc
H	Sí	positiva	Tenía algo más de expresividad y fluidez que la anterior traducción. Transmitía más entonación y menos inseguridad que la anterior traducción.	Creo que sí
H	Sí	neutra	Los cortes de fluidez pueden atribuirse a la dificultad de la tarea.	No
M	No		Señala los adjetivos seguro, expresivo y tranquilo.	ns/nc
M	No	neutra	Señala los adjetivos seguro y tranquilo.	No
M	Sí	negativa	Por la dicción del intérprete.	No

M	Sí	positiva	Se sigue bien el discurso. La sintaxis y el vocabulario son correctos. Debería mejorar la entonación, ya que resulta aburrido, adormecedor.	Parcialmente
H	ns/nc			No
M	Sí	negativa	Titubea mucho, se nota inseguro, se autocorriges, deja espacios en blanco, falla en la sintaxis, no respeta los grupos fónicos.	ns/nc
H	ns/nc			ns/nc

1.2. Impresiones en la interpretación P2

P2(1)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	neutra		Sí
H	Sí	positiva	Parece tener la suficiente agilidad como para usar el lenguaje técnico adecuado a la situación.	ns/nc
M	Sí	positiva	La voz induce a pensar en una persona seria, profesional.	Sí
M	No		Señala los adjetivos inexpressivo y tranquilo.	No
H	ns/nc			ns/nc
M	No		Señala los adjetivos inseguro y ansioso.	No
H	No		Señala el adjetivo inseguro.	Sí
H	No		Señala los adjetivos inseguro, inexpressivo y ansioso.	ns/nc
H	No	neutra	Señala el adjetivo inexpressivo.	No
H	No		Señala los adjetivos competente e inexpressivo.	Sí

P2(2)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	ns/nc			Sí
H	Sí	positiva		ns/nc
H	Sí	positiva	El discurso es fluido e inteligible.	No
M	Sí	positiva	El discurso es coherente.	Sí
H	No	neutra	Señala el adjetivo seguro.	No
M	No	neutra	Señala los adjetivos competente y tranquilo.	Sí
M	Sí	neutra	Parece profesional.	Sí
H	Sí	negativa		ns/nc
H	No			No.
M	No		Señala los adjetivos competente e inexpressivo.	ns/nc
M	No		Señala los adjetivos inseguro y agradable.	ns/nc
M	Sí	negativa	Titubeaba demasiado y eso producía una sensación de inseguridad.	Sí

P2(3)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	neutra	Habla a trompicones, es algo muy frecuente y bastante molesto.	Claro
H	No		Señala los adjetivos competente, segura y tranquila.	Sí
M	No		Señala el adjetivo inexpresivo.	No
M	Sí	positiva	Parece una persona competente aunque cuesta más entenderlo que a los audios anteriores.	Es probable
H	Sí	negativa	Falta de continuidad en el discurso.	ns/nc
M	Sí	positiva	Entonaba bien.	No
H	Sí	neutra	No me suscita el grado de afabilidad de la primera traducción, creo que debido a su dicción "a tirones", sin demasiada continuidad o fluidez, a su inexpresividad.	Posiblemente sí
H	Sí	negativa	Por la falta de fluidez.	ns/nc
M	No		Señala el adjetivo inexpresivo.	ns/nc
M	Sí	neutra		No
M	Sí	negativa	Cuesta seguir el discurso.	Sí
M	Sí	positiva	La dicción no es muy perfecta, pero el discurso es correcto e inteligible. La sintaxis y el vocabulario son los puntos fuertes. Resulta algo adormecedor.	Parcialmente
H	ns/nc			Pienso que no
M	Sí	negativa	Parece un robot, intentando ir palabra por palabra en vez de captar el sentido total del texto.	ns/nc
H	Sí	negativa	Me cuesta entender lo que dice.	ns/nc

P2(4)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	neutra	Tono neutro de voz, aunque a veces se podía apreciar algo de inseguridad-ansiedad ante la traducción (posiblemente por algún giro gramatical o terminología imprecisa utilizada por el orador).	Posiblemente
H	Sí	negativa	Muestra los mismos problemas que en el mensaje dos y cuatro pero ha ido a peor porque en contenido del mensaje resulta con frecuencia ininteligible.	Sí
H	Sí	positiva		No

H	Sí	positiva	Sensación de eficacia.	
H	Sí	positiva	Por la fidelidad de la interpretación.	Sí
M	Sí	neutra		
H	Sí	negativa	Sigue siendo monótono. Aunque ha mejorado la agrupación de palabras en bloques sintácticos, todavía se para en medio de una frase. No incorpora suficientes inflexiones tonales. No resulta natural.	
M	Sí	neutra	Creo que la interpretación puede depender también del ponente	No
M	No			No
M	No	positiva	Señala los adjetivos inseguro e inexpresivo.	
H	No		Señala los adjetivos competente, seguro y tranquilo.	

2. Impresiones sobre la intérprete femenina

2.1. Impresiones en la interpretación L1

L1(1)

Género	Formación impresión	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	positiva	Posiblemente por el tono de voz, la dicción y la fluidez de la interpretación.	Posiblemente
H	Sí	negativa	Su dicción no era fluida sino que tenía lugar de forma discreta, como una especie de cuantos de información que se producían de forma condensada y unos finales demasiado rápidos que impedían una buena comprensión.	Naturalmente que sí
H	Sí	positiva	No había dudas ni vacilaciones en la interpretación. Sus distintas intervenciones eran congruentes entre sí.	Sí
H	No		Señala el adjetivo insegura.	Con toda seguridad
H	No	neutra	Señala el adjetivo tranquila.	No
M	No		Señala los adjetivos competente y tranquila.	ns/nc

H	Sí	positiva	Agradezco la espontaneidad de esta persona. Capta mejor mi atención, porque recuerda a un discurso de la vida real, por contraposición a un guión de película donde todo es perfecto y sin dudas. Dicha espontaneidad se puede atribuir a la selección léxica, y a los cambios repentinos de tempo, entre otras cosas. Quizá, en cambio, podría producir más inflexiones en la entonación. En esa misma línea, la voz aérea (breathy) da sensación de relajación, aunque también puede llegar a cansar un poco. Para mi gusto, lo que más falla es la cohesión textual (marcadores discursivos organizadores de la información), y eso repercute negativamente en la facilidad con que se sigue su discurso.	Sí
M	Sí	positiva	Tiene buena entonación. Resulta amable.	ns/nc
M	No		Señala los adjetivos incompetente y tranquila.	ns/nc
M	Sí	neutra		Sí
H	No	positiva	Por su serenidad atrae la atención.	ns/nc

L1(2)

Género	Formación impresión	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	positiva	Parece bastante profesional. Es difícil de valorar porque no se oye el sonido que se traduce. Son muchas palabras en español para traducir del inglés, que normalmente es más lento.	Claro
H	No		Señala los adjetivos competente, segura e inexpressiva.	Sí
M	No		Señala el adjetivo inexpressiva.	No
M	Sí	positiva	Daba la impresión de ser competente.	Es probable
H	Sí	positiva		Sí
M	Sí	positiva	Por la entonación.	No

H	Sí	negativa	He dudado mucho entre neutra y negativa. Fundamentalmente me ha influido el hecho de que titubee tanto, se equivoque, cambie de palabra, etc. Es decir, creo que baso mi juicio sólo en lo referido a las características de la traducción, sin dejarme influir por si es mujer u hombre quien hace la traducción, pero este respecto no lo puedo asegurar ya que la influencia del género de la intérprete sobre el juicio que me formo puede actuar de manera sutil.	En los titubeos, cambios de palabras y equivocaciones que comete
H	Sí	positiva	Por la fluidez y la entonación.	Sí
M	No		Señala los adjetivos ansiosa y agradable.	No
M	No	positiva	Hay más fluidez en su interpretación, la siento más segura, aunque no sabemos a ciencia cierta exactamente del tema que habla.	Sí
M	Sí	positiva	Por su voz, daba la impresión de ser una persona segura y que sabe lo que hace. Correctas rectificaciones con una entonación muy real.	Sí
M	Sí	positiva	La entonación es muy buena. Se entiende claramente el mensaje. No obstante, hace uso de una palabra que creo que no ha sido bien traducida, sino que parece que ha sido dicha en el idioma original.	ns/nc
H	ns/nc			ns/nc
M	Sí	positiva	No duda en la elección de las palabras y aunque elija una no adecuada no se para. No tengo en cuenta los segundos finales donde hubo un parón.	ns/nc
H	ns/nc			ns/nc

L1(3)

Género	Formación impresión	Valor	Razones	Influencia
H	No		Señala el adjetivo tranquila.	Sí
H	Sí	positiva		ns/nc
H	Sí	positiva	Traduce con cambios en la entonación que -supongo- corresponden a los del sujeto, incluyendo trabas y errores sintácticos.	No

M	Sí	negativa		No
H	Sí	positiva	Tono de voz.	Sí
M	No	neutra	Señala el adjetivo insegura.	Sí
M	Sí	neutra		Sí
H	No		Señala el adjetivo tranquila.	No
H	No		Señala los adjetivos competente, segura, expresiva, tranquila y agradable.	No.
M	ns/nc			ns/nc
M	No		Señala los adjetivos competente, segura, tranquila y agradable.	ns/nc
M	Sí	positiva	Al hacer una interpretación tan fluida, daba sensación de seguridad, de saber lo que está haciendo.	Sí

L1(4)

Género	Formación impresión	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	positiva		Sí
H	Sí	positiva		ns/nc
M	Sí	positiva	Tiene una voz agradable y habla con claridad y tranquilidad.	Sí
M	No	neutra	Locución plana. Señala el adjetivo tranquila.	No
H	Sí	positiva		Sí
M	ns/nc			ns/nc
H	Sí	positiva	Por su seguridad.	Sí
H	Sí	positiva		No
H	No	neutra	Señala los adjetivos competente, segura, tranquila y agradable.	No
H	No		Señala los adjetivos competente, segura y tranquila.	Sí

2.2. Impresiones en la interpretación L2

L2(1)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	positiva	Parece bastante profesional. Es difícil de valorar porque no se oye el sonido que se traduce. Son muchas palabras en español para traducir del inglés, que normalmente es más lento.	Claro

H	No		Señala los adjetivos competente, segura y tranquila.	Sí
M	No		Señala el adjetivo inexpressiva.	No
M	Sí	positiva	Daba la impresión de ser una persona preparada y competente, y eso es de por sí una impresión y hace que se tengan otras impresiones.	Supongo que es probable
H	Sí	positiva	Transmite estados ánimo.	Sí
M	Sí	positiva		ns/nc
H	Sí	positiva	Uno hace inferencias respecto a las características de una persona a partir de la prosodia de su lenguaje. Se infieren aspectos como su inteligencia, su nivel educativo, e incluso sobre su apariencia física.	Seguro
H	Sí	neutra	Falta información sobre el contexto. Pero creo que no depende de la traductora	No
M	ns/nc			No
M	ns/nc		Exactamente no se entendía mucho del tema que hablaba. No se puede hacer una impresión.	Tal vez
M	Sí	negativa	Porque parecía estar acelerada o nerviosa	Sí
M	Sí	positiva	A pesar de algunas imprecisiones, se entiende bien el sentido general del discurso y la entonación mantiene bien la atención.	Parcialmente
H	ns/nc			ns/nc
M	Sí	positiva	Refleja bastante bien con la voz el tono que seguramente tenía el hablante a quien interpreta.	Sí
H	Sí	positiva	Me ha parecido muy competente	Sí

L2(2)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	neutra	Esta vez la traducción ha sido algo menos fluida que la anterior.	Sí
H	Sí	positiva	Su voz era muy clara y, aunque hacía pausas para organizar lo interpretado, conseguía transmitir en su entonación el talante con que se estaba dando el discurso	Naturalmente que sí
H	Sí	positiva	Era rápida en la interpretación, pero también segura.	Sí
H	No		Señala el adjetivo competente.	ns/nc
H	No	positiva	Por su claridad expositiva. Señala los adjetivos tranquila y agradable.	Sí
M	No	neutra	Señala los adjetivos competente y ansiosa.	

H	Sí	negativa	Ligeramente negativa: sólo en el hecho de que hablaba acelerada mucho rato, y puede producir ansiedad. La voz estaba un poco más apretada que en la anterior, y eso puede resultar desagradable. Dudaba más, lo cual se refleja en el alargamiento de la sílaba final de ciertas palabras.	Sí
M	Sí	positiva	Por su seguridad. Sugiere amabilidad.	No
M	No		Señala los adjetivos competente, segura, expresiva, tranquila y agradable.	No
M	No		Señala los adjetivos competente y expresiva.	ns/nc
H	No		Señala los adjetivos competente, segura y expresiva.	No

L2(3)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	positiva		Sí
H	No		Señala los adjetivos expresiva y ansiosa.	ns/nc
M	Sí	negativa	Me ha dado la sensación de persona que hace su trabajo por obligación, con poco entusiasmo.	Sí
M	No	neutra	Son traducciones que no tienen que reflejar nada más que el discurso que el locutor quiere transmitir. Señala los adjetivos tranquila y agradable.	No
H	Sí	positiva		ns/nc
M	Sí	positiva	Por su seguridad y rigor en la interpretación.	No
H	Sí	positiva	Por su fidelidad de transmisión.	Sí
H	Sí	positiva	Parece una mujer joven, dinámica y que comparte la idea del discurso.	Es posible
H	No	neutra	Señala los adjetivos competente, segura, expresiva, tranquila y agradable.	No
H	Sí	positiva	Demuestra "interés" en el trabajo realizado. No transmite una realización mecánica del mismo.	Sí

L2(4)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	negativa		Sí
H	Sí	positiva		ns/nc
H	Sí	positiva	A pesar de la velocidad del discurso, las frases en español están bien hilvanadas y han sido presentadas con énfasis.	No
M	Sí	positiva		Sí
H	Sí	positiva	Por su tono de voz	Sí
M	No	neutra	Señala el adjetivo segura.	Sí

M	Sí	positiva		Sí
H	No		Señala el adjetivo tranquila.	No
H	No		Señala los adjetivos competente, segura, expresiva, tranquila y agradable.	No
M	ns/nc			ns/nc
M	No		Señala los adjetivos segura y tranquila.	ns/nc
M	Sí	positiva	Por la seguridad que demuestra a la hora de hablar y transmitir la información.	Sí

Formación de impresiones de los estudiantes

1. Impresiones sobre el intérprete masculino

1.1. Impresiones en la interpretación P1

P1(1)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	positiva	Se le ve seguro y expresivo	Sí
M	Sí	positiva	Su voz transmitía "experiencia" aunque otros aspectos estuvieran descuidados.	Sí
M	Sí	negativa	No vocalizaba lo suficiente, lo que dificultaba la comprensión en algunas partes.	No
H	Sí	negativa	La producción y el mensaje, en particular, no me han quedado del todo claros.	Sí

P1(2)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	neutra	Este intérprete tenía altibajos, momentos en los que el discurso se le iba de las manos y tenía que apresurarse, una dicción bastante plana, y aunque al final llevaba el ritmo mejor que el anterior, el principio no es tan lucido.	Sí
M	Sí	neutra		Sí
M	Sí	positiva	Tenía mejor entonación que el anterior, pero aún así, también ha tenido que parar mucho para pensar en lo siguiente.	Sí
H				Sí
M	No	neutra	No conozco el DO. Señala los adjetivos seguro, inexpresivo y ansioso.	No
M				Sí
M	Sí	neutra		No
M	Sí	positiva	La interpretación era comprensible, utilizaba un vocabulario adecuado y buenas colocaciones. Las frases estaban muy bien unidas.	No
M	Sí	neutra	No daba motivos para formarse una impresión ni negativa ni positiva.	Sí

P1(3)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	negativa	Tos nerviosa.	
M	Sí	negativa	No parecía tener muy claro de qué estaba hablando. Utiliza un registro bajo en algunas ocasiones y no modula apenas la voz.	Sí
H	Sí	neutra		Sí
M	Sí	negativa	Por lo que he comentado. De todas formas, también habría que valorar la calidad del discurso del ponente, así como su ritmo, fluidez, cohesión, etc.	Sí
M	Sí	neutra		

P1(4)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	negativa		Sí
M	Sí	negativa	Dudaba, se corregía, ha usado expresiones extrañas y no ha tenido un ritmo constante. Era más expresivo que el anterior.	Sí
H	Sí	negativa	En general, interpretación poco fluida, con numerosas paradas y fragmentos con falta de cohesión.	Sí
M			Bastante fluido, pero la tos molesta	
M	Sí	negativa	Tos, varias paradas, entonación	Sí
H	Sí	negativa		Sí

1.2. Impresiones en la interpretación P2**P2(1)**

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	positiva	Porque, como estudiante, su capacidad para encontrar soluciones buenas y rápidas a las estructuras del idioma que interpreta me parece excelente y envidiable.	Sí
M	Sí	neutra	Me he formado una impresión sobre el intérprete por su tono de voz, su acento...	Sí

M	Sí	positiva	Ha habido aspectos positivos, pero a mí me ha molestado mucho la entonación. Ha sido demasiado rígida y, a veces, también se ha tenido que parar para pensar en lo que iba a decir a continuación.	Sí
H	Sí	neutra		Sí
M	Sí	neutra	No conozco el DO	
M	No		Señala el adjetivo inexpressivo.	Sí
M	Sí	neutra		No
M	Sí	positiva	Las oraciones están completas y bien desarrolladas, el vocabulario es rico y utiliza buenas colocaciones. No titubea.	No
M	Sí	negativa	Ha titubeado a la hora de hablar del presupuesto, que quizá era la parte más peliaguda del discurso.	Sí

P2(2)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	positiva	Habla con seguridad y transparencia	Sí
M	Sí	negativa	Me resultaba algo molesta la manera como acumulaba información en ciertos momentos y su entonación, que siempre ascendía del mismo modo.	Sí
M	No		Señala los adjetivos competente, seguro, expresivo y ansioso.	Sí
H	Sí	negativa	Ha sido difícil de seguir en ciertos momentos.	Sí

P2(3)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	negativa	No era fluida y con tantos cortes era imposible de seguir.	Sí
M	Sí	negativa	Me ha parecido que vocalizaba poco y dudaba	Sí
H	Sí	negativa	Fragmentos entrecortados, oraciones poco fluidas, nerviosismo, fragmentos aislados demasiado acelerados.	Sí
M			Se queda estancado muchas veces	
M	Sí	negativa	Se escuchaban papeles, se quedaba sin aliento, poca expresividad	Sí
H	Sí	negativa		Sí

P2(4)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	neutra		
M	No		Señala los adjetivos inseguro e inexpresivo.	Sí
H	Sí	positiva		Sí
M	Sí	positiva	Por lo que ya he mencionado. Aún así, me ha parecido mucho mejor el resultado final de este que del anterior discurso.	Sí
M	Sí	positiva		Sí

2. Impresiones sobre la intérprete femenina

2.1. Impresiones en la interpretación L1

L1(1)

Género	Formación impresión	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	neutra		Sí
M	No		Dudaba demasiado algunas veces cuando tenía que expresar algo. Señala los adjetivos insegura y agradable.	No
H	Sí			Sí
M	Sí	neutra	Considero que su interpretación no ha sido ni buena ni mala, simplemente, creo que sería suficiente, aunque, sinceramente, no me ha despertado mucho interés a medida que iba escuchando.	Sí
M	Sí	neutra	Tiene experiencia en interpretación y parece conocer el tema.	

L1(2)

Género	Formación impresión	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	positiva		Sí
M	Sí	positiva	Me ha gustado la tranquilidad con la que interpreta y que los cambios de velocidad no eran bruscos, aunque ha tenido algunos problemas vocalizando (que ha solucionado).	Sí

H				Sí
M				
M	Sí	positiva	Fluida, se entendía, velocidad adecuada, voz agradable, entonación.	Sí
H	No		Señala los adjetivos tranquila y agradable.	Sí

L1(3)

Género	Formación impresión	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	negativa	Inseguridad y rapidez, además el tono de voz no me parece apropiado	Sí
M	Sí	positiva	Me ha gustado mucho su entonación y expresividad	Sí
M	Sí	positiva	Transmitía seguridad con el tono de su voz.	No
H	Sí	positiva	Aunque ha tenido algunos problemas de dicción y de autocorrección, ha sabido salir más o menos airosa del problema.	Sí

L1(4)

Género	Formación impresión	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	neutra	Tenía momentos en los que no había duda y seguía sin problemas al orador con soluciones buenas, pero en otros dudaba, perdía información o daba claras muestras de duda y problemas, perdiendo credibilidad.	Sí
M	Sí			Sí
M	Sí	positiva	Ha tenido una voz muy agradable. Ha tenido que pararse pocas veces.	Sí
H				
M	Sí	positiva		Sí
M				Sí
M	Sí	neutra		No
M	Sí	positiva	Comprensible, vocabulario adecuado, buenas colocaciones, etc.	
M	Sí	negativa	Se le notaba insegura, no pronunciaba correctamente algunas palabras, al final se calla un instante.	Sí

2.2. Impresiones en la interpretación L2

L2(1)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	neutra	La velocidad era muy rápida, por lo que se supone que el orador también estaba hablando muy deprisa. Eso explica que no haya podido ser más comunicativa en la metáfora.	Sí
M	Sí	positiva	Porque, aunque tiene cambios de velocidad evidentes y ha habido una expresión rara, creo que lo tenía todo muy controlado, me ha parecido competente.	Sí
H	Sí	positiva	La voz de la intérprete transmite seguridad, lo que hace que la interpretación suene creíble. La interpretación, en general, ha sido muy fluida y casi no ha dudado.	Sí
M	Sí	negativa	Parecía muy nerviosa, sin tener mucho conocimiento	
M	Sí	negativa		Sí
H	Sí	positiva	Se expresa bien bajo presión, da la sensación de que sabe de lo que habla	Sí

L2(2)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	positiva		Sí
M	Sí	positiva	Sabía muy bien de lo que estaba hablando y por eso modulaba tanto la voz	No
H	Sí	positiva		Sí
M	Sí	positiva		Sí
M	Sí	negativa	Habla muy rápido, luego más lento. Hay un momento que se refiere a una expresión que utiliza el orador que no se entiende. Usa diminutivos que no son normales en la LM y de dudosa equivalencia en LO.	

L2(3)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	positiva	Está muy segura de lo que dice, los momentos de duda parecen salidos de un mismo ponente que está pensando lo que quiere decir y no molestan, es muy expresiva y le da "vidilla" al discurso con su entonación.	Sí
M	Sí	positiva	Su entonación y su forma de hablar.	Sí
M	Sí	positiva	Ha tenido una voz muy agradable y simpática y no se ha parado apenas durante la interpretación.	Sí
H	Sí	positiva		
M	Sí	positiva		Sí
M	No		Señala los adjetivos competente, segura y expresiva.	Sí
M	Sí	neutra		No
M	Sí	positiva	El discurso era comprensible, vocabulario adecuado, buenas colocaciones, etc.	
M	Sí	positiva	Se le notaba decidida	Sí

L2(4)

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
H	Sí	negativa	Aunque el tono de voz sea adecuado, la interpretación es muy rápida y dificulta la comprensión.	Sí
M	Sí	positiva	Por la textura de su voz y porque tenía la impresión de que, a pesar de que el orador iba rápido, resolvía bien las dificultades.	Sí
M	Sí	positiva	Por el tono de voz.	Sí
H	Sí	negativa	Era un poco molesto seguir su discurso debido a que hacía ciertos sonidos al final de una palabra o alargaba vocales, además de los cambios de velocidad a lo largo de todo el discurso.	Sí

Formación de impresiones entre los usuarios de *Facebook*

1. Impresiones sobre el intérprete masculino

1.1. Impresiones en la interpretación P1

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	No		Señala los adjetivos inseguro y ansioso	
H	No		Señala los adjetivos competente, seguro, ansioso y agradable.	Sí
M	Sí	neutra		Sí
H	Sí	positiva		Sí
H	No		Señala los adjetivos competente, inseguro y tranquilo.	

1.2. Impresiones en la interpretación P2

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	No		Señala los adjetivos incompetente, inexpresivo y tranquilo.	
H	Sí	positiva	Parece una persona que conoce la temática del discurso que esta traduciendo, eso ayuda a la fluidez e inteligibilidad de la traducción.	Sí
M	Sí	neutra		Sí
H	Sí	neutra		No
H	No		Señala los adjetivos inseguro y ansioso.	

2. Impresiones sobre la intérprete femenina

2.1. Impresiones en la interpretación L1

Género	Formación impresión	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	positiva		
H	Sí	positiva		Sí
M	Sí	positiva	Tenía una voz bonita.	Sí
H	Sí	positiva	Transmite seguridad y tranquilidad.	Sí
H	No		Señala los adjetivos insegura y ansiosa.	

2.2. Impresiones en la interpretación L2

Género	Formación impresiones	Valor	Razones	Influencia
M	Sí	positiva		
H	Sí	positiva	Parece muy segura, y reacciona muy rápido al discurso original.	Sí
M	Sí	positiva		Sí
H	Sí	positiva		Sí
H	No		Señala los adjetivos competente, segura y tranquila.	

Coeficientes de correlación entre los aspectos evaluados y las impresiones

1. Interpretaciones masculinas

1.1. Interpretación P1

	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Formación impresión	Valor impresión	
P1(1)	0.733	0.869	0.765	0.897	- 0.121	0.871	Valoración global
P1(2)	0.923	0.963	0.887	0.887	0.256	0.963	
P1(3)	0.930	0.643	0.756	0.580	- 0.097	0.906	
P1(4)	0.257	0.386	0.645	0.085	0.039	0.577	
Gen.	0.773	0.741	0.698	0.692	- 0.059	0.794	
P1(1)	0.753	0.902	0.959	0.959	- 0.100	0.891	Forma
P1(2)	0.925	0.966	0.885	0.885	0.150	0.969	
P1(3)	0.609	0.814	0.524	0.524	- 0.255	0.935	
P1(4)	0.331	0.315	0.504	0.504	0.080	0.440	
Gen.	0.662	0.735	0.733	0.733	- 0.082	0.749	
P1(1)		0.897	0.864	0.864	- 0.273	0.692	Contenido
P1(2)		0.906	0.963	0.963	0.137	0.964	
P1(3)		0.714	0.253	0.253	- 0.050	0.612	
P1(4)		0.331	0.632	0.632	0.099	0.867	
Gen.		0.760	0.691	0.691	- 0.064	0.756	
P1(1)			0.861	0.861	- 0.156	0.866	Fidelidad
P1(2)			0.931	0.931	0.250	0.866	
P1(3)			0.510	0.510	0.296	0.707	
P1(4)			0.449	0.449	0.196	0.956	
Gen.			0.692	0.692	0.083	0.804	
P1(1)				0.861	- 0.398	0.888	Inteligibilidad
P1(2)				0.931	0.234	0.845	
P1(3)				0.510	- 0.316	0.572	
P1(4)				0.449	0.137	0.589	
Gen.				0.692	- 0.209	0.664	
P1(1)						0	Influencia impresión
P1(2)						0.866	
P1(3)						- 0.200	
P1(4)						0.913	
Gen.						0.341	

1.2. Interpretación P2

	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Formación impresión	Valor impresión	
P2(1)	0.700	0.885	0.842	0.881	0.519	0.905	Valoración global
P2(2)	0.933	0.783	0.816	0.722	0.149	0.871	
P2(3)	0.613	0.368	0.645	0.682	- 0.181	0.672	
P2(4)	0.833	0.582	0.886	0.570	- 0.305	0.802	
Gen.	0.757	0.654	0.758	0.721	0.040	0.792	
P2(1)	0.570	0.442	0.775	0.503	0.962	Forma	
P2(2)	0.848	0.943	0.873	0.280	0.771		
P2(3)	0.016	0.786	0.736	- 0.442	0.442		
P2(4)	0.769	0.939	0.360	0	0.724		
Gen.	0.539	0.729	0.686	0.010	0.678		
P2(1)	0.784	0.868	0.126	0.500	Contenido		
P2(2)	1	0.961	0.224	0.885			
P2(3)	0.564	0.488	0.210	0.437			
P2(4)	0.955	0.186	0.173	0.311			
Gen.	0.764	0.585	0.209	0.507			
P2(1)	0.717	0.434	.	Fidelidad			
P2(2)	0.980	0.333	.				
P2(3)	0.802	0.111	0.250				
P2(4)	0.301	- 0.059	0.908				
Gen.	0.668	0.193	0.580				
P2(1)	0.683	1	Inteligibilidad				
P2(2)	0.411	0.701					
P2(3)	- 0.093	0.606					
P2(4)	- 0.468	0.189					
Gen.	0.580	0.564					
P2(1)	0.500	Influencia impresión					
P2(2)	- 0.343						
P2(3)	- 0.194						
P2(4)	- 0.327						
Gen.	- 0.197						

2. Interpretaciones femeninas

2.1. Interpretación L1

	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Formación impresión	Valor impresión	
L1(1)	0.759	0.729	0.502	0.736	0.473	0.949	Valoración global
L1(2)	0.741	0.858	0.917	0.748	0.415	0.750	
L1(3)	0.974	0.924	0.612	0.873	- 0.078	0.970	
L1(4)	0.882	0.926	0.957	0.956	0.509	.	
Gen.	0.840	0.819	0.694	0.742	0.198	0.792	
L1(1)	0.738	0.887	0.887	0.877	0.303	0.973	Forma
L1(2)	0.749	0.830	0.830	0.746	0.438	0.929	
L1(3)	0.715	0.504	0.504	0.774	- 0.254	0.950	
L1(4)	0.678	0.887	0.887	0.854	0.491	.	
Gen.	0.737	0.709	0.709	0.807	0.132	0.858	
L1(1)		0.739	0.739	0.737	0.420	0.716	Contenido
L1(2)		0.909	0.909	0.723	0.341	0.598	
L1(3)		0.733	0.733	0.494	0.009	0.989	
L1(4)		0.949	0.949	0.900	0.518	.	
Gen.		0.854	0.854	0.675	0.100	0.741	
L1(1)			0.789	0.789	0.739	0.688	Fidelidad
L1(2)			0.788	0.788	0.593	0.784	
L1(3)			0.622	0.622	- 0.486	.	
L1(4)			0.966	0.966	0.710	.	
Gen.			0.772	0.772	0.409	0.648	
L1(1)				0.452	0.452	0.888	Inteligibilidad
L1(2)				0.378	0.378	0.707	
L1(3)				- 0.627	- 0.627	0.590	
L1(4)				0.401	0.401	.	
Gen.				0.110	0.110	0.673	
L1(1)					- 0.327	- 0.327	Influencia impresión
L1(2)					- 0.143	- 0.143	
L1(3)					0.316	0.316	
L1(4)					.	.	
Gen.					0.267	0.267	

2.2. Interpretación L2

	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Formación impresión	Valor impresión	
L2(1)	0.797	0.805	0.655	0.761	0.039	0.546	Valoración global
L2(2)	0.525	0.767	0.482	0.470	0.188	0.482	
L2(3)	0.764	0.764	0.563	0.488	0.048	0.240	
L2(4)	0.725	0.788	0.612	0.873	0.421	0.884	
Gen.	0.674	0.728	0.612	0.639	0.141	0.390	
L2(1)	0.785	0.775	0.880	0.026	0.853	Forma	
L2(2)	0.528	0.636	0.264	- 0.029	0.789		
L2(3)	0.722	0.867	0.745	0.218	0.258		
L2(4)	0.812	0.975	0.812	- 0.066	0.953		
Gen.	0.729	0.848	0.712	0.010	0.716		
L2(1)	0.889	0.837	0.255	0.681	Contenido		
L2(2)	0.598	0.311	0.339	0.133			
L2(3)	0.548	0.745	0.218	0.258			
L2(4)	0.961	0.973	0.171	0.897			
Gen.	0.838	0.801	0.153	0.405			
L2(1)	0.822	0.612	1	Fidelidad			
L2(2)	0.439	0.283	0.875				
L2(3)	0.600	0.750	0.447				
L2(4)	0.942	- 0.535	1				
Gen.	0.755	0.175	0.716				
L2(1)	- 0.045	0.825	Inteligibilidad				
L2(2)	0.440	0.482					
L2(3)	0.163	- 0.354					
L2(4)	0.270	0.926					
Gen.	0.141	0.522					
L2(1)	0.354	Influencia impresión					
L2(2)	- 0.293						
L2(3)	- 0.200						
L2(4)	- 0.240						
Gen.	0.047						

Correlación entre la atribución de adjetivos y otras variables en P1

		Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad		Identificación
		-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	
Valoración global	P1(1)	.	0.638	- 0.449	0.239	- 0.690	0.601	0.568	- 0.134	.	0.239	x
	P1(2)	.	0.705	- 0.594	0.813	- 0.091	0.813	- 0.364	0.091	.	0.773	0.091
	P1(3)	- 0.278	0.449	- 0.656	0.536	- 0.214	.	- 0.795	- 0.023	- 0.533	.	x
	P1(4)	- 0.240	0.289	- 0.240	0.344	0.125	0.251	- 0.240	0.417	.	0.471	0.607
	General	- 0.172	0.513	- 0.537	0.466	- 0.233	0.457	- 0.312	0.099	- 0.351	0.402	0.163
Forma	P1(1)	.	0.450	- 0.450	0.606	- 0.833	0.667	0.289	- 0.043	.	0.606	x
	P1(2)	.	0.904	- 0.425	0.795	- 0.174	0.795	- 0.098	- 0.098	.	0.716	0.130
	P1(3)	- 0.401	0.444	- 0.673	0.655	- 0.309	.	- 0.598	- 0.191	- 0.401	.	x
	P1(4)	- 0.095	0.206	- 0.095	0.398	- 0.020	0.322	- 0.095	0.811	.	0.448	0.032
	General	- 0.208	0.479	- 0.432	0.557	- 0.342	0.513	- 0.182	0.190	- 0.259	0.510	0.070
Contenido	P1(1)	.	0.674	- 0.516	0.422	- 0.588	0.630	0.422	0.019	.	0.422	x
	P1(2)	.	0.713	- 0.639	0.736	0.040	0.736	- 0.241	0.211	.	0.662	0.241
	P1(3)	0.250	0.336	- 0.470	0.373	- 0.072	.	- 0.824	- 0.209	- 0.438	.	x
	P1(4)	- 0.309	0.372	- 0.309	0.366	0.386	- 0.220	- 0.309	0.236	.	- 0.030	0.311
	General	0.028	0.486	- 0.511	0.483	- 0.064	0.324	- 0.294	0.114	- 0.208	0.314	0.388
Fidelidad	P1(1)	.	0.469	- 0.781	0.908	- 0.469	0.908	.	- 0.349	.	0.908	x
	P1(2)	.	0.943	- 0.335	0.767	- 0.258	0.767	0.067	- 0.258	.	0.645	- 0.122
	P1(3)	.	0.382	- 0.810	0.592	0.270	.	- 0.592	0	0	.	x
	P1(4)	- 0.189	0.866	- 0.189	0.387	- 0.189	0.129	- 0.189	0.250	.	0.567	0.853
	General	- 0.132	0.663	- 0.446	0.602	- 0.089	0.402	- 0.157	- 0.108	0.036	0.569	0.160

Inteligibilidad	P1(1)	.	0.753	- 0.525	0.561	- 0.880	0.696	0.359	0.085	.	0.561	x
	P1(2)	.	0.653	- 0.629	0.584	- 0.045	0.584	- 0.068	0.238	.	0.548	0.241
	P1(3)	- 0.474	0.717	- 0.450	0.179	- 0.300	.	- 0.359	- 0.237	0	.	x
	P1(4)	- 0.272	0.603	- 0.272	0.746	0.501	- 0.197	- 0.272	0.208	.	- 0.029	- 0.115
	General	- 0.240	0.654	- 0.525	0.541	- 0.244	0.374	- 0.090	0.160	- 0.067	0.360	0.317
Valor impresión	P1(1)	.	0.857	- 0.243	.	- 0.857	0.542	0.542	.	.	.	x
	P1(2)	.	0.873	.	0.873	- 0.134	0.873	- 0.802	- 0.218	.	0.873	0.218
	P1(3)	- 0.424	0.462	- 0.801	0.832	- 0.480	.	- 0.647	.	- 0.424	.	x
	P1(4)	- 0.577	0.866	- 0.577	0.577	0.289	0.289	- 0.577	0.289	.	0.436	0.707
	General	- 0.372	0.741	- 0.544	0.627	- 0.276	0.447	- 0.397	0.148	- 0.259	0.447	0.535

Correlación entre la atribución de adjetivos y otras variables en P2

		Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad		Identificación
		-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	
Valoración global	P2(1)	.	0.711	- 0.826	0.616	0.704	.	- 0.704	0.396	.	0.538	x
	P2(2)	.	0.876	- 0.313	0.146	0.194	0.533	0.194	0.604	.	- 0.161	- 0.286
	P2(3)	- 0.746	0.167	- 0.091	0.122	- 0.577	0.053	- 0.134	0.335	- 0.320	0.053	x
	P2(4)	- 0.855	0.489	- 0.444	0.369	- 0.270	.	- 0.855	0.369	- 0.855	.	- 0.429
	General	- 0.557	0.538	- 0.406	0.294	- 0.106	0.233	- 0.411	0.415	- 0.449	0.146	- 0.362
Forma	P2(1)	.	0.503	- 0.470	0.632	0.669	.	- 0.111	0.260	.	0.421	x
	P2(2)	.	0.700	- 0.297	0.404	0.127	0.564	0.127	0.566	.	- 0.127	- 0.078
	P2(3)	- 0.515	0.167	- 0.069	0.295	- 0.439	0.396	- 0.191	0.478	- 0.244	- 0.030	x
	P2(4)	- 0.671	0.489	- 0.645	0.433	- 0.129	.	- 0.671	0.289	- 0.671	0.224	- 0.389
	General	- 0.479	0.538	- 0.315	0.370	- 0.078	0.318	- 0.234	0.379	- 0.362	0.121	- 0.240

Contenido	P2(1)	.	0.667	- 0.833	0.333	0.819	.	- 0.630	0.315	.	0.333	x
	P2(2)	.	0.523	- 0.053	0.388	- 0.158	0.568	0.383	0.388	.	0.113	0.180
	P2(3)	- 0.570	0.424	- 0.395	0.418	- 0.368	0.184	0.525	- 0.013	- 0.587	- 0.102	x
	P2(4)	- 0.650	0.430	- 0.298	0.370	0.176	.	- 0.650	0.099	- 0.650	- 0.019	- 0.124
	General	- 0.481	0.481	- 0.339	0.354	0.113	0.211	- 0.122	0.193	- 0.361	0.084	0.037
Fidelidad	P2(1)	.	0.728	- 0.600	0.434	0.600	.	- 0.868	0.171	.	0.434	x
	P2(2)	.	0.333	0.333	0.333	0.333	0.500
	P2(3)	- 0.661	0.378	0.071	0.071	- 0.837	0.472	0.286	- 0.143	.	- 0.378	x
	P2(4)	- 0.766	0.750	- 0.867	0.708	- 0.167	.	- 0.766	0.125	- 0.766	0.059	- 0.775
	General	- 0.507	0.570	- 0.296	0.364	- 0.191	0.241	- 0.298	0.071	- 0.267	0.062	- 0.196
Inteligibilidad	P2(1)	.	0.387	- 0.775	0.683	0.781	.	- 0.634	0.390	.	0.452	x
	P2(2)	.	0.411	0.144	0.491	.	0.491	0.217	0.289	.	0.217	0.306
	P2(3)	- 0.608	0.416	0.153	0.263	- 0.620	0.162	- 0.184	0.307	- 0.220	- 0.029	x
	P2(4)	- 0.579	0.134	- 0.327	- 0.117	0	.	- 0.579	0.467	- 0.579	0.089	- 0.454
	General	- 0.439	0.339	- 0.184	0.297	- 0.079	0.247	- 0.310	0.364	- 0.285	0.188	- 0.013
Valor impresión	P2(1)	.	0.577	.	1	.	.	.	0.577	.	0.577	x
	P2(2)	.	0.801	- 0.455	0.207	.	0.647	0.424	0.337	.	.	0
	P2(3)	- 0.463	0.199	- 0.289	0.379	- 0.239	0.069	- 0.356	0.069	- 0.311	0.069	x
	P2(4)	- 0.550	0.601	- 0.601	0.529	- 0.400	.	- 0.550	0.189	- 0.550	0.350	- 0.651
	General	- 0.437	0.445	- 0.411	0.424	- 0.109	0.229	- 0.264	0.314	- 0.351	0.229	- 0.339

Correlación entre la atribución de adjetivos y otras variables en L1

		Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad		Identificación
		-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	
Valoración global	L1(1)	- 0.217	0.591	- 0.763	0.607	.	- 0.126	- 0.482	0.519	- 0.482	0.445	x
	L1(2)	.	0.669	- 0.623	0.778	- 0.031	0.426	- 0.367	0.669	.	0.268	- 0.222
	L1(3)	- 0.768	0.601	- 0.672	0.836	- 0.341	0.307	- 0.341	0.168	.	0.768	x
	L1(4)	.	0.509	- 0.905	0.553	.	0.364	.	- 0.238	.	0.800	0.789
	General	- 0.438	0.583	- 0.694	0.654	- 0.159	0.216	- 0.363	0.372	- 0.240	0.569	0.337
Forma	L1(1)	- 0.262	0.470	- 0.677	0.508	.	0	- 0.787	0.470	- 0.787	0.454	x
	L1(2)	.	0.777	- 0.668	0.683	- 0.486	0.307	- 0.668	0.777	.	0.235	- 0.105
	L1(3)	- 0.706	0.581	- 0.667	0.643	- 0.631	0.192	- 0.361	0.375	.	0.652	x
	L1(4)	.	0.467	- 0.535	0.491	.	0.535	.	0.089	.	0.764	0.742
	General	- 0.451	0.603	- 0.638	0.584	- 0.317	0.202	- 0.541	0.524	- 0.370	0.486	0.246
Contenido	L1(1)	.	0.392	- 0.514	0.651	.	- 0.332	- 0.352	0.378	- 0.352	0.176	x
	L1(2)	.	0.568	- 0.662	0.607	- 0.206	0.236	- 0.286	0.568	.	0.163	- 0.108
	L1(3)	- 0.690	0.619	- 0.760	0.845	- 0.148	0.414	- 0.148	0.187	.	0.721	x
	L1(4)	.	0.738	- 0.845	0.690	.	0.211	.	- 0.282	.	0.518	0.478
	General	- 0.455	0.574	- 0.656	0.680	- 0.176	0.158	- 0.273	0.353	- 0.178	0.405	0.235
Fidelidad	L1(1)	.	- 0.234	- 0.739	0.739	.	- 0.701	.	0.174	.	0	x
	L1(2)	.	0.831	- 0.404	0.643	- 0.617	0.480	- 0.617	0.593	.	0.398	0
	L1(3)	.	0.971	.	0.687	- 0.307	0.430	- 0.307	0.486	.	0.687	x
	L1(4)	.	0.849	- 0.867	0.849	.	0.411	.	- 0.091	.	0.710	0.662
	General	.	0.743	- 0.540	0.734	- 0.313	0.206	- 0.313	0.362	.	0.498	0.377

Inteligibilidad	L1(1)	-0.050	0.395	- 0.757	0.724	.	- 0.264	-0.553	0.585	- 0.553	0.185	x
	L1(2)	.	0.665	- 0.181	0.730	- 0.343	0.323	-0.583	0.665	.	- 0.144	- 0.026
	L1(3)	- 0.591	0.533	- 0.504	0.350	- 0.248	0.403	- 0.248	0.675	.	0.191	x
	L1(4)	.	0.590	- 0.847	0.569	.	0.369	.	0.027	.	0.569	0.538
	General	- 0.338	0.602	- 0.558	0.573	- 0.191	0.223	- 0.391	0.602	- 0.236	0.203	0.242
Valor impresión	L1(1)	.	0.548	- 0.816	0.548	.	0	- 0.802	0.548	- 0.802	0.548	x
	L1(2)	.	0.509	-1	0.509	-1	0.272	-1	0.509	.	0.272	-0.500
	L1(3)	- 0.801	0.496	- 0.806	0.906	- 0.240	0.496	- 0.240	.	.	0.679	x
	L1(4)
	General	- 0.450	0.525	- 0.813	0.564	- 0.449	0.270	- 0.641	0.373	- 0.450	0.430	- 0.224

Correlación entre la atribución de adjetivos y otras variables en L2

		Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad		Identificación
		-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	
Valoración global	L2(1)	.	0.474	.	0.609	-0.559	0	- 0.373	0.448	.	0	x
	L2(2)	.	0.209	- 0.299	0.404	.	0.781	- 0.591	0.279	- 0.140	0.279	-0.783
	L2(3)	.	0.579	.	0.579	.	0.655	- 0.218	0.286	.	0.356	x
	L2(4)	.	0.229	.	- 0.172	.	0.047	- 0.341	0.168	.	0.459	0
	General	.	0.383	- 0.210	0.388	- 0.372	0.339	- 0.311	0.332	- 0.034	0.287	- 0.389
Forma	L2(1)	.	0.468	- 0.503	0.810	- 0.560	0.246	- 0.433	0.381	.	0.204	x
	L2(2)	.	- 0.149	.	0.664	.	0.447	- 0.876	0.239	- 0.725	0.403	-0.751
	L2(3)	.	0.612	.	0.272	.	0.667	- 0.167	0.218	.	0.272	x
	L2(4)	.	0.256	.	0.457	.	0.066	- 0.886	0.396	.	0.396	0.239
	General	.	0.260	- 0.337	0.578	- 0.376	0.309	- 0.556	0.354	- 0.337	0.346	- 0.265

Contenido	L2(1)	.	0.541	- 0.313	0.771	- 0.585	0.109	- 0.135	0.168	.	- 0.022	x
	L2(2)	.	0.066	.	0.407	.	0.339	- 0.547	0.281	0.117	0.281	- 0.566
	L2(3)	.	0.272	.	0.612	.	0.333	- 0.167	0.218	.	- 0.068	x
	L2(4)	.	0.379	.	0.357	.	0.233	- 0.635	0.509	.	0.509	- 0.122
	General	.	0.288	- 0.277	0.498	- 0.491	0.256	- 0.300	0.295	0.054	0.289	- 0.310
Fidelidad	L2(1)	.	0.596	- 0.436	0.894	- 0.333	- 0.436	0	0.333	.	- 0.436	x
	L2(2)	.	- 0.496	.	0.510	.	0.283	- 0.801	0.062	.	0.282	- 0.408
	L2(3)	.	0.354	.	0.258	.	0.471	- 0.167	- 0.194	.	0.258	x
	L2(4)	.	0.120	.	0.661	.	0.189	- 0.956	0.535	.	0.661	0.408
	General	.	0.181	- 0.298	0.630	- 0.293	0.215	- 0.465	0.366	.	0.393	0.080
Inteligibilidad	L2(1)	.	0.347	- 0.466	0.797	- 0.481	0.137	- 0.217	0.078	.	0.179	x
	L2(2)	.	- 0.264	.	0.647	.	0.431	- 0.176	0.431	0.029	0.611	- 0.756
	L2(3)	.	0.304	.	0.304	.	0.447	0.373	- 0.163	.	- 0.304	x
	L2(4)	.	0.478	.	0.496	.	0.328	- 0.624	0.457	.	0.478	- 0.132
	General	.	0.186	- 0.359	0.577	- 0.414	0.322	- 0.189	0.267	0.017	0.362	- 0.330
Valor impresión	L2(1)	.	0.258	0.135	0.258	- 0.400	0.258	0.200	0	.	0.200	x
	L2(2)	.	- 0.043	.	0.467	.	- 0.100	0.043	0.069	0.346	0.069	- 0.100
	L2(3)	.	0.356	.	0.356	.	- 0.218	- 0.218	0.048	.	- 0.089	x
	L2(4)	.	0.371	.	0.120	.	0.239	0.255	- 0.314	.	0.029	- 0.158
	General	.	0.191	0.110	0.292	- 0.073	- 0.020	0.051	- 0.048	0.110	- 0.020	- 0.114

Coeficientes de correlación entre los aspectos evaluados y las impresiones

1. Interpretaciones masculinas

1.1. Interpretación P1

	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Formación impresión	Valor impresión	
P1(1)	0.739	0.764	.	0.899	.	0.905	Valoración global
P1(2)	0.115	0.602	0.316	0.906	0.447	0.132	
P1(3)	0.542	0.953	.	0	.	0.667	
P1(4)	0.648	0.873	.	0.675	- 0.759	0.759	
Gen.	0.589	0.736	0.201	0.636	- 0.037	0.690	
P1(1)	0.690	.	.	0.749	.	0.408	Forma
P1(2)	0.364	0.775	0.114	0	0	0.482	
P1(3)	0.762	0.866	0.165	.	.	0.662	
P1(4)	0.692	.	0.956	- 0.598	- 0.598	0.598	
Gen.	0.573	0.667	0.549	- 0.290	- 0.290	0.631	
P1(1)	.	.	0.969	.	.	0.507	Contenido
P1(2)	0.944	0.772	0.597	0.326	0.326	0.748	
P1(3)	0.866	0	.	0.748	0.748	0.919	
P1(4)	.	0.692	- 0.919	0.919	0.919	0.591	
Gen.	0.470	0.643	0.123	0.591	0.123	0.591	
P1(1)	Fidelidad
P1(2)	0.756	0.775	0	0	0	0	
P1(3)	- 0.500	
P1(4)	
Gen.	0.250	0.201	0.318	0.201	0.201	0.318	
P1(1)	.	.	.	0.688	0.688	0.688	Inteligibilidad
P1(2)	0.645	0.213	0.213	0.213	0.213	0.213	
P1(3)	.	0.456	0.456	0.456	0.456	0.456	
P1(4)	- 0.533	0.533	0.533	0.533	0.533	0.533	
Gen.	- 0.030	0.471	0.471	0.471	- 0.030	0.471	
P1(1)	0.577	0.577	Influencia impresión
P1(2)	- 0.091	- 0.091	- 0.091	- 0.091	- 0.091	- 0.091	
P1(3)	- 0.167	- 0.167	- 0.167	- 0.167	- 0.167	- 0.167	
P1(4)	- 1	- 1	- 1	- 1	- 1	- 1	
Gen.	- 0.098	- 0.098	- 0.098	- 0.098	- 0.098	- 0.098	

1.2. Interpretación P2

	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Formación impresión	Valor impresión	
P2(1)	0.751	0.799	0.816	0.875	0.426	0.535	Valoración global
P2(2)	0.949	0.688	1	0.962	- 0.577	1	
P2(3)	0.687	0.745	.	0	.	0.447	
P2(4)	0.878	1	.	0.376	1	.	
Gen.	0.778	0.786	0.855	0.531	0.171	0.756	
P2(1)	0.667	0.973	0.973	0.77	0.023	0.387	Forma
P2(2)	0.725	1	1	0.97	- 0.365	0.971	
P2(3)	0.826	.	.	0.168	.	- 0.061	
P2(4)	0.884	0.674	0.674	0.740	0.707	0.775	
Gen.	0.754	0.916	0.916	0.670	0.020	0.628	
P2(1)		0.973	0.973	0.894	0.105	0.105	Contenido
P2(2)		.	.	0.839	0.132	0.132	
P2(3)		.	.	0.732	.	.	
P2(4)		0.522	0.522	0.378	0.875	0.875	
Gen.		0.871	0.871	0.683	0.148	0.148	
P2(1)			1	1	.	0.426	Fidelidad
P2(2)			1	1	- 1	.	
P2(3)			
P2(4)			0.418	0.418	.	0.522	
Gen.			0.708	0.708	0	0.684	
P2(1)					.	0.535	Inteligibilidad
P2(2)					- 0.333	1	
P2(3)					.	0.548	
P2(4)					0.349	0.160	
Gen.					0.011	0.458	
P2(1)						- 0.194	Influencia impresión
P2(2)						.	
P2(3)						- 1	
P2(4)						.	
Gen.						- 0.216	

2. Interpretaciones femeninas

2.1. Interpretación L1

	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Formación impresión	Valor impresión	
L1(1)	0.522	0.522	-1	0.132	0.333	.	Valoración global
L1(2)	0.108	0.645	.	0.970	0.870	.	
L1(3)	0.510	0.818	1	0.818	.	0.870	
L1(4)	0.866	0.663	0.905	0.645	.	0.934	
Gen.	0.618	0.706	0.125	0.674	0.301	0.641	
L1(1)	- 0.134	- 0.500	0.196	0.875	.	Forma	
L1(2)	- 0.167	.	0	- 0174	.		
L1(3)	0.275	- 1	0.275	.	0.827		
L1(4)	0.570	0.688	0.495	.	0.956		
Gen.	0.364	0.278	0.397	0.124	0.778		
L1(1)	- 0.866	0.629	- 0.535	.	.	Contenido	
L1(2)	.	0.667	0.500	.	.		
L1(3)	1	1	.	0.522	.		
L1(4)	1	0.645	.	0.472	.		
Gen.	0.489	0.724	0.025	0.330	.		
L1(1)	- 0.866	Fidelidad	
L1(2)		
L1(3)	1		
L1(4)	0.894	.	0.866	.	.		
Gen.	0.522	.	0.426	.	.		
L1(1)	- 0.196	Inteligibilidad	
L1(2)	0.943		
L1(3)	.	0.522	.	.	.		
L1(4)	.	0.632	.	.	.		
Gen.	0.233	0.544	.	.	.		
L1(1)	Influencia impresión	
L1(2)		
L1(3)	- 0.333		
L1(4)	0.134		
Gen.	- 0.040		

2.2. Interpretación L2

	Forma	Contenido	Fidelidad	Inteligibilidad	Formación impresión	Valor impresión	
L2(1)	0.816	0.866	.	0.894	.	0.928	Valoración global
L2(2)	0.971	0.850	1	- 0.469	.	0.784	
L2(3)	0.370	0.795	0.866	0.645	0.873	0.258	
L2(4)	0.802	0.522	1	0.818	.	0.905	
Gen.	0.761	0.828	0.934	0.448	0.292	0.841	
L2(1)	0.567	.	.	0.822	.	0.910	Forma
L2(2)	0.943	0.990	- 0.423	.	.	0.707	
L2(3)	- 0.184	0	0.175	0.061	.	0.560	
L2(4)	0.566	-1	0.887	.	.	0.980	
Gen.	0.515	0.528	0.445	- 0.089	0.851		
L2(1)	.	0.970	.	.	.	0.884	Contenido
L2(2)	0.947	- 0.199	.	.	.	0.667	
L2(3)	0.866	0.520	0.780	.	- 0.240		
L2(4)	.	0.870	.	.	0.577		
Gen.	0.862	0.496	0.269	0.639			
L2(1)	Fidelidad
L2(2)	0.478	.	0.775	.	.		
L2(3)	0.866		
L2(4)		
Gen.	0.032	.	0.598	.			
L2(1)	0.955	Inteligibilidad
L2(2)	0	
L2(3)	0.167	
L2(4)	0.905	
Gen.	0.521	
L2(1)	Influencia impresión
L2(2)	
L2(3)	1	
L2(4)	
Gen.	0.036	

Correlación entre la atribución de adjetivos y otras variables en P1

		Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad		Identificación
		-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	
Valoración global	P1(1)	.	0.905	- 0.522	0.905	- 0.302	0.870	.	0.174	.	.	x
	P1(2)	.	0.258	.	0.467	- 0.200	0.683	- 0.447	0.333	.	- 0.149	- 0.067
	P1(3)	.	0.408	- 0.667	0.408	- 0.408	.	.	0.408	- 0.612	0.408	x
	P1(4)	- 0.171	.	- 0.686	0.686	- 0.686	.	.	0.686	- 0.243	.	- 0.343
	General	- 0.165	0.541	- 0.650	0.610	- 0.444	0.565	- 0.019	0.362	- 0.463	0.159	- 0.154
Forma	P1(1)	.	0.408	0	0.408	- 0.816	0.943	.	- 0.471	.	.	x
	P1(2)	.	0.212	.	0	0	0.671	0.254	- 0.424	.	0	0.424
	P1(3)	.	0.958	- 0.662	0.958	0.147	.	.	0.958	- 0.147	0.958	x
	P1(4)	0.094	.	- 0.094	0.094	- 0.945	.	.	0.094	- 0.267	.	- 0.472
	General	- 0.125	0.482	- 0.480	0.369	- 0.479	0.516	0.303	0.083	- 0.343	0.370	0.279
Contenido	P1(1)	.	0.507	- 0.683	0.507	- 0.169	0.878	.	- 0.293	.	.	x
	P1(2)	.	0.377	.	0.240	- 0.108	0.515	0.041	- 0.086	.	0.217	- 0.223
	P1(3)	.	0.667	- 0.748	0.667	- 0.250	.	.	0.667	- 0.583	0.667	x
	P1(4)	- 0.167	.	- 0.667	0.667	- 0.667	.	.	0.667	- 0.667	.	- 0.167
	General	- 0.140	0.474	- 0.511	0.451	- 0.279	0.550	0.090	0.145	- 0.379	0.305	- 0.268
Fidelidad	P1(1)	x
	P1(2)	.	0.258	.	0	0	.	.	0.447	.	0.894	- 0.894
	P1(3)	.	0.866	0	0.866	0	.	.	0.866	.	0.866	x
	P1(4)
	General	- 0.201	0.603	- 0.201	0.302	- 0.099	.	.	0.452	- 0.201	0.757	0.512

Inteligibilidad	P1(1)	.	0.688	- 0.662	0.688	- 0.229	0.927	.	- 0.132	.	.	x
	P1(2)	.	0.471	.	0.344	- 0.196	0.556	- 0.645	0.559	.	0.258	- 0.354
	P1(3)	.	0	- 0.456	0	0.559	.	.	0	0.559	0	x
	P1(4)	0	.	0	0	- 0.843	.	.	0	- 0.397	.	- 0.562
	General	- 0.108	0.376	- 0.336	0.297	- 0.294	0.418	- 0.108	0.131	- 0.160	0.250	- 0.161
Valor impresión	P1(1)	.	1	- 0.577	1	0	0.577	.	0.577	.	.	x
	P1(2)	.	0.158	.	- 0.158	- 0.500	0.250	- 0.189	0.158	.	0	- 0.158
	P1(3)	- 0.424	0.462	- 0.801	0.832	- 0.480	.	- 0.647	.	- 0.424	.	x
	P1(4)	- 0.316	.	- 0.632	0.632	- 0.632	.	.	0.632	- 0.447	.	- 0.316
	General	- 0.303	0.787	- 0.733	0.549	- 0.323	0.545	0.121	0.236	- 0.453	0.330	0.089

Correlación entre la atribución de adjetivos y otras variables en P2

		Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad		Identificación
		-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	
Valoración global	P2(1)	.	0.586	- 0.472	0.590	- 0.438	0.860	- 0.053	.	.	0.443	x
	P2(2)	- 0.577	0.577	- 0.577	1	.	0.577	0.577	.	- 0.577	.	- 0.577
	P2(3)	- 0.447	.	0.447	.	- 0.707	.	0	- 0.447	- 0.447	.	x
	P2(4)	.	0.577	- 1	0.333	- 0.577	0.333	.	0.577	.	0.577	- 0.577
	General	- 0.253	0.573	- 0.540	0.557	- 0.401	0.546	- 0.086	0.149	- 0.253	0.544	0
Forma	P2(1)	.	0.364	- 0.575	0.589	- 0.460	0.584	- 0.318	.	.	0.584	x
	P2(2)	- 0.365	0.365	- 0.730	0.949	.	0.365	0.365	.	- 0.730	.	0.365
	P2(3)	- 0.799	.	0.061	.	- 0.194	.	0.194	- 0.799	- 0.799	.	x
	P2(4)	.	0.866	- 0.866	0	- 0.289	0.354	.	0.577	.	0.577	0.289
	General	- 0.374	0.466	- 0.583	0.485	- 0.279	0.395	- 0.125	0.067	- 0.466	0.532	- 0.050

Contenido	P2(1)	.	0.577	- 0.414	0.182	- 0.481	0.733	- 0.630	0.367	.	.	x
	P2(2)	- 0.662	0.662	- 0.132	0.688	.	0.662	0.662	.	- 0.132	.	0.132
	P2(3)	- 0.913	.	0	.	- 0.373	.	0	- 0.913	- 0.913	.	x
	P2(4)	.	0.612	- 0.919	0.375	- 0.612	0.375	.	0.612	.	0.612	- 0.124
	General	- 0.475	0.474	- 0.380	0.241	- 0.314	0.442	- 0.220	0.043	- 0.357	0.447	0.408
Fidelidad	P2(1)	.	0.707	- 0.707	0.816	- 0.816	0.816	- 0.707	.	.	0.816	x
	P2(2)	.	.	- 1	1	- 1	- 1
	P2(3)	x
	P2(4)	.	0.302	- 0.522	0.174	0.302	- 0.522	.	0.905	.	0.905	0.522
	General	- 0.494	0.428	- 0.714	0.479	- 0.285	0.148	- 0.443	0.160	- 0.553	0.798	0.250
Inteligibilidad	P2(1)	.	0.730	- 0.707	0.354	- 0.354	0.816	- 0.365	.	.	0.408	x
	P2(2)	- 0.556	0.556	- 0.556	0.962	.	0.556	0.556	0.289	- 0.556	.	- 0.333
	P2(3)	- 0.548	.	0	.	0	.	- 0.433	- 0.548	- 0.548	.	x
	P2(4)	.	0.854	- 0.332	- 0.639	0.332	0.232	.	0.142	.	0.142	0.095
	General	- 0.249	0.630	- 0.455	0.168	- 0.062	0.476	- 0.115	- 0.025	- 0.249	0.226	- 0.051
Valor impresión	P2(1)	.	0.878	- 0.756	0.378	- 0.378	0.655	- 0.683	.	.	0.218	x
	P2(2)	0.333	- 0.333	0.333	- 0.577	.	- 0.333	- 0.333	.	0.333	.	1
	P2(3)	- 0.200	.	0.200	.	- 0.632	.	- 0.316	- 0.200	- 0.200	.	x
	P2(4)	.	0.577	- 1	0.333	- 0.577	0.333	.	0.577	.	0.577	- 0.333
	General	- 0.366	0.649	- 0.636	0.543	- 0.275	0.434	- 0.321	0.186	- 0.366	0.463	- 0.331

Correlación entre la atribución de adjetivos y otras variables en L1

		Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad		Identificación
		-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	
Valoración global	L1(1)	.	0.577	- 1	1	.	- 0.333	- 0.577	1	.	0.333	x
	L1(2)	.	0.728	.	0.728	- 0.108	0.343	- 0.174
	L1(3)	- 0.870	0.522	- 0.870	0.522	.	- 0.522	- 0.870	- 0.174	.	0.302	x
	L1(4)	.	0.775	- 0.598	0.800	- 0.598	0.325	- 0.060	0.325	.	0.747	0.060
	General	- 0.421	0.684	- 0.650	0.769	- 0.219	0.040	- 0.373	0.435	.	0.342	- 0.038
Forma	L1(1)	.	0.102	- 0.375	0.375	.	- 0.250	0.102	0.375	.	- 0.375	x
	L1(2)	.	0	.	0	0.200	0.316	- 0.522
	L1(3)	- 0.827	0.376	- 0.827	0.376	.	0.225	- 0.827	0.676	.	0.911	x
	L1(4)	.	0.767	- 0.577	0.614	- 0.812	0.373	0.131	0.373	.	0.603	- 0.131
	General	- 0.512	0.405	- 0.627	0.428	- 0.226	0.205	- 0.279	0.527	.	0.393	0.305
Contenido	L1(1)	.	- 0.218	- 0.535	0.535	.	- 0.802	- 0.764	0.535	.	0.134	x
	L1(2)	.	- 0.167	.	- 0.167	0.408	- 0.612	- 0.500
	L1(3)	- 0.522	0.870	- 0.522	0.870	.	- 0.174	- 0.522	0.522	.	0.302	x
	L1(4)	.	0.325	- 0.598	0.575	- 0.329	0.100	- 0.598	0.775	.	0.747	- 0.209
	General	- 0.334	0.247	- 0.513	0.459	0.109	- 0.240	- 0.534	0.536	.	0.240	- 0.177
Fidelidad	L1(1)	.	- 0.500	1	- 1	.	0.500	0.500	- 1	.	.	x
	L1(2)
	L1(3)	.	1	.	1	.	.	.	- 1	.	.	x
	L1(4)	.	0.577	- 1	1	- 0.577	0	- 0.577	1	.	0.577	- 0.577
	General	.	0.083	- 0.339	0.415	- 0.138	0.339	- 0.208	0.083	.	- 0.091	- 0.559

Inteligibilidad	L1(1)	.	- 0.480	- 0.196	0.196	.	- 0.784	-0.080	0.196	.	- 0.686	x
	L1(2)	.	0.667	.	0.667	0	0
	L1(3)	- 0.522	0.870	- 0.522	0.870	.	- 0.174	- 0.522	- 0.522	.	0.302	x
	L1(4)	.	0.513	- 0.889	0.513	- 0.178	0.238	- 0.415	0.513	.	0.296	- 0.194
	General	- 0.226	0.398	- 0.623	0.574	- 0.024	0.010	- 0.382	0.430	.	0.101	- 0.235
Valor impresión	L1(1)	x
	L1(2)
	L1(3)	- 1	0.333	- 1	0.333	.	0.333	- 1	0.333	.	0.577	x
	L1(4)	.	0.791	- 0.800	0.791	- 0.800	0.316	0.400	0.447	.	0.632	0.200
	General	- 0.527	0.548	- 0.768	0.548	- 0.527	0.190	- 0.298	0.444	.	0.548	- 0.115

Correlación entre la atribución de adjetivos y otras variables en L2

		Competencia		Seguridad		Expresividad		Nerviosismo		Agradabilidad		Identificación
		-	+	-	+	-	+	-	+	-	+	
Valoración global	L2(1)	.	0.707	- 0.707	1	.	0.707	0	.	- 0.447	0.333	x
	L2(2)	.	0.480	.	0.881	.	0.784	- 0.881	0.721	.	0.721	0.480
	L2(3)	0	0	0.577	.	0.596	x
	L2(4)	.	0.302	- 0.302	.	.	0.905	- 0.905	.	.	0.905	- 0.174
	General	.	0.532	- 0.520	0.755	.	0.590	- 0.454	0.578	- 0.292	0.479	0.152
Forma	L2(1)	.	0.866	- 0.433	0.816	.	0.866	0.433	.	- 0.548	0.816	x
	L2(2)	.	0.577	.	0.866	.	0.707	- 0.866	0.866	.	0.866	0.577
	L2(3)	0.092	- 0.462	0.160	.	0.537	x
	L2(4)	.	- 0.140	0.140	.	.	0.980	- 0.980	.	.	0.980	- 0.728
	General	.	0.541	- 0.267	0.668	.	0.668	- 0.447	0.377	- 0.338	0.677	- 0.049

Contenido	L2(1)	.	0.707	- 0.866	0.866	.	0.289	0	.	- 0.707	0	x
	L2(2)	.	0.748	.	0.748	.	0.667	- 0.748	0.953	.	0.953	0.748
	L2(3)	- 0.132	0.132	0.688	.	0.533	x
	L2(4)	.	0.577	0.577	.	.	0.577	- 0.577	.	.	0.577	0.333
	General	.	0.582	- 0.488	0.706	.	0.348	- 0.313	0.648	- 0.436	0.362	0.381
Fidelidad	L2(1)	x
	L2(2)	.	0.775	.	0.894	.	0.775	- 0.894	0.894	.	0.894	0.775
	L2(3)	0	.	0.866	.	0.866	x
	L2(4)	.	1	- 1	1
	General	.	0.637	- 0.637	0.725	.	0.449	- 0.638	0.735	.	0.449	0.853
Inteligibilidad	L2(1)	.	0.870	- 0.395	0.894	.	0.553	- 0.079	.	- 0.400	0.447	x
	L2(2)	.	0	.	- 0.244	.	0	0.244	- 0.244	.	- 0.244	0
	L2(3)	0.710	- 0.258	0.354	.	0.471	x
	L2(4)	.	0.302	0.302	.	.	0.905	- 0.905	.	.	0.905	- 0.522
	General	.	0.491	- 0.184	0.407	.	0.407	- 0.241	0.140	- 0.290	0.253	- 0.052
Valor impresión	L2(1)	.	0.919	- 0.525	0.928	.	0.657	0.131	.	- 0.581	0.557	x
	L2(2)	.	0.612	.	0.612	.	1	- 0.612	0.408	.	0.408	0.612
	L2(3)	- 0.258	0.258	- 0.354	.	0.354	x
	L2(4)	.	0	0	.	.	1	- 1	.	.	1	- 0.577
	General	.	0.583	- 0.404	0.679	.	0.679	- 0.401	0.255	- 0.381	0.499	0

AGRADECIMIENTOS

AGRADECIMIENTOS

El camino para la elaboración de esta tesis doctoral ha sido largo y he tenido la suerte de contar con un grupo de personas que me han ido empujando para llegar al final, o a un nuevo principio. Por eso, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas ellas.

Debo comenzar por los sujetos de la parte empírica de este trabajo: a los 28 que me ayudaron a colocar la primera piedra de este proyecto y a los 309 que, sin duda, pusieron los cimientos para conseguir realizar la investigación que me había propuesto. Todos se sometieron con paciencia infinita a una tarea complicada y tediosa sin esperar nada a cambio. Tengo que agradecer también la colaboración de los profesores de Interpretación de la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Granada, quienes me ayudaron a contactar con los estudiantes y les animaron a participar en el estudio.

Esta investigación no habría sido posible sin el apoyo incondicional de mi familia. Quiero dar las gracias a mis padres; sin sus esfuerzos no habría podido llegar aquí. A Iria –mi otra mitad–, por regalarme su creatividad cada vez que lo necesito. A Javier, por su generosidad sin límites y su optimismo. Ellos son mi “norte” en una vida llena de maletas.

Mis acompañantes en este periplo científico han sido inmejorables. Ángela me dio la oportunidad de adentrarme en este mundo y me ha ayudado a mantenerme en él. Sin ella, nada hubiese sido igual. Rafael me ha regalado a diario su tiempo, sus conocimientos y su brillantez. Y Macarena se ha convertido en un pilar fundamental, consiguiendo que sintamos un hogar lejos del nuestro; ella y su tropa se han convertido en nuestro “sur”.

No puedo dejar de agradecer a todos mis amigos los mensajes de aliento que me han hecho llegar desde distintos puntos geográficos y utilizando todos los “métodos de administración” posibles. No se merecen el etcétera impersonal al que les estoy condenando porque han sido un motor esencial en los momentos de desánimo. Al

igual que Valentina, que llegó justo a tiempo para mitigar la soledad de las horas más duras del encierro.

El respaldo de todos ellos ha sido fundamental en el avance de este trabajo, sin embargo, lo más importante que tengo que agradecerles es haberme dado la oportunidad de una segunda impresión.

Por último, quiero dedicar esta tesis a mi abuelo Manuel, por las oportunidades que no estuvieron a su alcance.

