

---

## La importancia de la entonación en la calidad de la interpretación simultánea

---

Sara Escribano Slowey  
sesc.slowey@gmail.com

## I. Resumen

La comunicación verbal no vocal se muestra en la actualidad como una de las ramas más prósperas e interesantes en la investigación de la interpretación simultánea.

En este marco, el presente trabajo se centra en desentrañar la importancia -patente aunque intangible a simple vista- de los parámetros formales en la interpretación, centrándose exclusivamente en el parámetro de la entonación.

En la línea de los estudios de calidad, este trabajo supone una profundización en el perpetuo debate sobre la relevancia del concepto de calidad en este acto comunicativo. A través de un experimento en la línea de estudios previos sobre parámetros formales concretos, se pretende mostrar la más que evidente influencia que ejerce el parámetro de la entonación sobre la actividad de la interpretación simultánea.

El experimento en cuestión presenta dos tipos de interpretación controlada del mismo discurso (una interpretación monótona y otra no monótona) a dos grupos de usuarios respectivamente, que expondrán sus expectativas y evaluación sobre la misma. Además, el estudio aplica una innovación en el planteamiento metodológico al añadir un tercer cuestionario que obtendrá resultados relativos al nivel de atención prestado por el usuario y la asimilación de contenido que éste presente tras la visualización de la interpretación. Con los resultados y conclusiones obtenidas se prueba que, más allá de una evaluación negativa de la interpretación, los parámetros formales, y la entonación monótona en este caso particular, afectan con creces al acto comunicativo e infieren en gran medida en la percepción del producto de la interpretación.

## II. Introducción<sup>1</sup>

El presente trabajo analiza la importancia del parámetro de la entonación en la comunicación no verbal en el marco de los estudios de calidad de la interpretación. Se revisará en primer lugar el concepto de calidad y se analizará las líneas de investigación llevadas a cabo por diversos académicos hasta la fecha. En este análisis se incluirá un estudio crítico en torno a la metodología empleada en los estudios de calidad, y posteriormente se profundizará especialmente en el estudio específico del parámetro concreto de la entonación de Collados Aís (1998).

---

<sup>1</sup> El presente artículo es un extracto del estudio completo: 'La importancia de la entonación en la calidad de la interpretación simultánea' (Sara Escribano Slowey). A efectos de compatibilidad con la presente publicación, los anexos, vídeos, grabaciones, transcripciones, resultados frecuenciales y gráficos del estudio se encuentran expuestos y detallados en mayor medida en la versión completa del estudio, trabajo de fin de grado (TFG) del año académico 2012/2013, accesible por vía del Departamento de Traducción y Comunicación, Facultad de Ciencias Humanas i Socials [FCHS], Universitat Jaume I.

Una vez contextualizado el marco teórico, se presenta un estudio práctico con el objetivo primordial de reconocer de la importancia de la comunicación no verbal en la interpretación. Concretamente, el estudio de la entonación como parámetro fundamental en los estudios de calidad de la interpretación simultánea (IS). Se parte desde una base teórica poco afianzada, no existen muchos estudios que profundicen en los parámetros no verbales, debido a la ardua tarea de reconocerlos y analizarlos de manera eficaz. Sin embargo, existe un gran interés en desentrañar los procesos subjetivos que subyacen a la actividad de la interpretación para poder comprender el grado de influencia que ejercen los parámetros formales (la entonación, la fluidez,...) sobre el usuario y sobre la calidad del producto de la interpretación. Y en esta línea, es crucial llevar a un estudio individualizado de los parámetros, profundizando en el concepto de calidad en la IS.

Desde este razonamiento del papel vital de los parámetros no verbales parte la motivación del presente trabajo. Concretamente, analizaremos la importancia de la comunicación no verbal auditiva al presentar a un público dos muestras diferenciadas de una misma interpretación simultánea controlada, variando únicamente el parámetro de la entonación. Con ello se pretende observar una influencia positiva en la evaluación por parte de los usuarios cuando se trate de la muestra con entonación no monótona, y una influencia negativa en la evaluación cuando se trate de la muestra monótona. Además de analizar separadamente las expectativas y la evaluación de los usuarios, se introduce una nueva metodología: el análisis contrastado de la capacidad de retención de información sobre la muestra por parte del primer y segundo grupo de usuarios. La importancia de dicho parámetro quedará probada en el análisis de los resultados obtenidos y, a raíz de lo expuesto, se pretende fomentar un debate futuro relativo a la importancia de la entonación y del conjunto de parámetros formales.

### **La calidad en la interpretación simultánea**

Los estudios de la calidad en la investigación de la interpretación se encuentran condicionados principalmente por la juventud en la disciplina. Esta se debe en parte a la falta de tradición científica, el reducido número de investigadores, la falta de cooperación y la deficiencia metodológica (Collados, 1998: 15). Sin embargo, tras varias etapas en la historia de la disciplina, el concepto de calidad va adquiriendo cada vez mayor relevancia.

A partir de la década de los noventa, diversos académicos comienzan a incidir en la relación entre el intérprete y la audiencia (o usuarios). Hasta entonces la investigación se había interesado más por el orador o el discurso que por el receptor. Viezzi (1996) realiza una caracterización de la esencia de la interpretación como un servicio que satisface las necesidades tanto del orador como del usuario. Marrone (1993), a su vez, destaca el papel importante que desempeñaría la investigación activa de

las necesidades y preferencias del usuario: «research into audience expectations and preferences [...] listener' feedback may provide useful orientations for interpreters» (Marrone, 1993: 35). A partir de dichas observaciones, los estudios de calidad crean una nueva concepción de la interpretación: un acto comunicativo cuya esencia recae en el servicio o producto hacia un determinado cliente, huyendo así de la mera transferencia lingüística.

### 1. Definición del concepto de calidad

El concepto de calidad y la compleja tarea de su definición tomará forma gracias a las aproximaciones de diversos académicos. Entre ellas destacamos el concepto de calidad de Viezzi (1996) quien define calidad como el conjunto de características que permiten que un buen servicio satisfaga unas necesidades específicas.

Dicha complejidad suscita, según varios académicos, la necesidad de unos parámetros en el análisis del concepto de calidad. Bühler (1986) destaca la necesidad de identificar dichos parámetros y de aislarlos cuando los estudios así lo precisen. Él mismo introduce una serie de parámetros de calidad que sustentan la base del análisis metodológico. Entre otros, encontramos: transmisión del mensaje original, calidad de la lengua meta y discurso, fluidez y la calidad vocal. Esta delimitación de parámetros será el punto de partida para establecer un marco común válido para todas las instancias de evaluación de la calidad en la interpretación.

Se realizan diversos estudios sobre la calidad en la interpretación simultánea, que anlian los resultados sobre las expectativas de los usuarios ante la interpretación (Bühler, 1986; Kurz, 1989; Gile, 1990). En líneas generales dichos estudios subrayan la importancia de los parámetros de contenido sobre los parámetros de forma (voz, entonación,...). Otros estudios amplian la tipología de usuarios (Pöchhacker, 1994; Viezzi, 1996), afirmando así que la definición de calidad varía según el grupo de usuarios. Más adelante se añadirá a los estudios una evaluación de los usuarios sobre la interpretación escuchada (Marrone, 1993; Kopczyński, 1994) y se profundiza en la envergadura de los estudios y su tipología (Mark y Cattaruzza, 1995; Kurz y Pöchhacker, 1995).

Dichos estudios previos sobre expectativas y evaluación del usuario propician un debate académico sobre las carencias de la metodología empleada en la investigación. La subjetividad de la percepción del usuario es evidente, ya que todo usuario puede exponer unas expectativas determinadas de calidad mientras que la evaluación que efectúe de la misma no se corresponda con ellas. Por tanto, el proceso alberga unas preferencias no conscientes por parte del usuario.

Se cuestiona, por tanto, la relatividad del juicio de expectativas del usuario, «Do our clients know what is good for them? What do they expect, and what will make them happy with the service and product we provide?» (Shlesinger 1997: 126), y la propia evaluación de los usuarios:

«how can they know for sure whether the service provided is adequate?» (Garzone, 2000: 118).

## 2. Objetivación de la calidad

Para objetivar el concepto de calidad, Collados afirma que el propósito del intérprete debe ser que se perciba la calidad de su producto. Puede haber éxito o fracaso comunicativo independientemente de las expectativas del usuario. Afirma, además, que la evaluación es sumamente subjetiva, ya que los usuarios no cuentan con el texto origen, por tanto no pueden probar parámetros de contenido, y en cambio, deberían evaluar los parámetros formales (Collados, 1998: 33-35).

Collados aboga por un estudio individualizado de los parámetros concretos de la calidad, cuya objetividad dependerá del control de los mismos, «las distintas instancias de valoración de la calidad permiten distintas evaluaciones de la calidad que dependen de la capacidad del acceso al control de los parámetros de calidad» (Collados 1998: 31-32).

El presente estudio supone, por tanto, un estudio individualizado del parámetro de la entonación en una situación comunicativa específica, que resultará en una acepción de calidad concreta. Para ello, se profundizará en el parámetro de la entonación, enmarcado en el contexto de la oratoria.

## 3. La oratoria

Hasta la década de los noventa, existe una escasa profundización en los parámetros formales. Estos presentan un campo inexplorado y abierto en la investigación. El equipo de Collados (1998; 2003) centrará su investigación en el estudio de dichos parámetros formales. La razón de este vuelco en la línea de investigación se debe a la constatación de la naturaleza de producto eminentemente oral de la interpretación. Y como producto oral, destaca la importancia de la oratoria, entendida como todas aquellas características orales que se observan en un discurso. Poyatos así lo manifiesta, reconociendo la insuficiencia de las palabras como única transmisión del mensaje completo del acto comunicativo.

We must recognize that what has been called orality is produced in reality in an aural and visual manner through the combination of: internal (phonetic) articulations and sound modifications, and external articulations that depend on our facial and bodily anatomy. [...] first problem interpreters face is the expressive limitations of words they depend on, to convey what the speaker is truly communicating with words, paralanguage, kinesics, and occasionally even bodily reactions [...] Words lack the semantic capacity to carry the whole weight of a conversation, that is, all the messages encoded in the course of it, because our dictionaries are extremely poor in comparison with the capacity of the human mind for encoding and decoding a gamut of meaning that we refer to as ineffable (Poyatos, 1997: 253-259).



Se manifiesta, por tanto, la complejidad del lenguaje oral. Poyatos reconoce la dificultad que entraña la descodificación de todos los mensajes (verbales y no verbales) del discurso origen por parte del intérprete y su correcta transmisión mediante el único canal de la voz:

The interpreter's challenge is not small; since his voice is the only perceived medium through which all other sign systems are funneled. [...] Identifying the relations of nonverbal systems, paralanguage and kinesics particularly, to what is being said in words during speech, discloses already a number of problems and dilemmas which an interpreter must face (Poyatos, 1997: 258).

Es imprescindible reconocer, por ello, el papel activo que desempeña la voz en la canalización correcta de los mensajes de los que se compone el discurso original y la relevancia que presenta en términos generales para el producto de la interpretación: «En IS, el proceso está restringido a la comunicación no verbal, la voz del intérprete queda únicamente, limitada a su vez por condicionantes socioculturales, para concentrar toda la responsabilidad de una interpretación integral» (Collados, 1998: 5).

#### **4. La entonación**

Dentro del ámbito de la oratoria, es difícil concretar el rango de características vocales que abarca un parámetro tan complejo como lo es el de la entonación. Tras su definición consensuada como «el fenómeno lingüístico que constituyen las variaciones de tonos relevantes en el discurso oral [...] y principal elemento cohesionador del habla, que además cumple distintas funciones lingüísticas y expresivas en la comunicación oral» (Cantero, 2002:15), es crucial reconocer la inefabilidad del propio concepto de la entonación.

Muchas son las aproximaciones de los académicos en el ámbito de la fonología por determinar qué aspectos vocales se incluyen y cuáles no en el concepto de entonación. Entre ellos se han tratado aquellos relacionados con el tono, el ritmo, las pausas, el énfasis, la velocidad, la intensidad o el alcance, la variedad o flexibilidad vocal, etc. Esta dificultad de segmentación interna se manifiesta además en la subjetividad del análisis de dicho parámetro, algo ya comentado al principio del presente estudio. Aun así, partiendo de su naturaleza inefable y dejando de lado la problemática de su segmentación, la entonación se encuentra íntimamente ligada a la expresión de la actitud y la emoción del hablante. Por esa misma razón, Collados incide principalmente en el estudio de la entonación en su investigación, ya que la considera una variable manipulable y «un vehículo muy útil para la transmisión de de actitudes y emociones» (Collados, 1998: 6-7).

#### **5. La entonación como parámetro de calidad en la IS**

Ante los estudios previos, su preeminencia de parámetros de contenido sobre los de forma y la escasez de estudios empíricos sobre parámetros formales, Collados (1998) pone en marcha un estudio

innovador sobre como la comunicación no verbal (CNV) puede influir subjetivamente en los usuarios.

Su estudio consiste en la manipulación de los parámetros de entonación y transmisión de contenido, probando sus efectos sobre la valoración de los usuarios. Collados se pregunta sobre la posibilidad de fluctuar la entonación del producto, para así mejorarlo, y qué implicaciones conlleva ello en la determinación del papel del intérprete. Collados parte del postulado de que «una interpretación de calidad es una interpretación que tiene en cuenta no únicamente los aspectos de contenido sino también los de forma» (Collados, 1998: 7) y define asimismo el concepto de calidad ideal:

La interpretación ideal sería aquella que transmitiendo correctamente el contenido (verbal y no verbal) del discurso original, fuese capaz de transmitirlo con una presentación (verbal y no verbal) que, por una parte, respetase la intención del orador, y por otra, evitase introducir elementos distorsionadores propios del intérprete que pudieran influir emocionalmente en los usuarios. (Collados, 1998: 7)

Sus resultados muestran cómo los usuarios que escucharon una interpretación monótona pero perfecta en cuanto a contenido la valoraron negativamente; mientras que aquellos fueron expuestos a un discurso no monótono pero con errores de contenido realizaron una valoración general positiva. Dichos resultados coinciden con su postulado inicial sobre la importancia de la comunicación no verbal.

### III. Objetivos

---

El presente estudio pretende probar la importancia de la comunicación no verbal (vocal), específicamente del parámetro de la entonación, y su influencia sobre el usuario, partiendo del concepto de calidad concreta y dentro del ámbito de la oratoria.

El estudio introduce un cambio de metodología. Facilita un cuestionario de expectativas de calidad, otro de evaluación de la calidad y un último cuestionario centrado en la comprensión y retención de información de los usuarios. El cuestionario de expectativas se presenta antes de la visualización de la interpretación y tras ésta el cuestionario sobre contenido general y específico y finalmente el de evaluación.

La decisión de añadir un tercer cuestionario que evalúe la comprensión y retención de información del usuario recae, a la vez que en la innovación del procedimiento, en una crítica metodológica. Es necesario preguntarse sobre la veracidad extrapolable de los estudios de expectativas y evaluación. Como bien indica Collados, es evidente que los usuarios darán más importancia a los parámetros de contenido, ya que lo que quieren los usuarios es entender el discurso del ponente. Esa misma es la finalidad del acto comunicativo. Por tanto, es comprensible que en las expectativas, un usuario sitúe al contenido por encima de la forma.

Por todo ello, si esta nueva metodología prueba una influencia real sobre la retención de información en el usuario, puede resultar en una profundización en la didáctica de los parámetros formales en la interpretación simultánea.

### Hipótesis

Este estudio parte de la presunción de que una entonación monótona de un discurso monótono se considera menos negativo en términos de inferencia del intérprete y que una entonación monótona de un discurso no monótono puede conllevar una evaluación mucho más negativa por parte de los usuarios. Aquí se analiza la segunda presunción, ya que se quiere demostrar cómo la entonación monótona, en condiciones más apelativas del discurso original, puede ser todavía más perjudicial para la comprensión del discurso por parte de los usuarios, y en qué medida afecta a su valoración.

Las hipótesis a confirmar en el presente estudio son las siguientes:

- Hipótesis 1: la entonación monótona influye negativamente en la percepción de calidad de la interpretación simultánea.
- Hipótesis 2: la entonación monótona afectará a la atención del usuario y mermará su capacidad de asimilación conceptual.

## IV. Material y Método

---

El parámetro de la entonación se manipulará en un contexto controlado. Se producirán dos discursos, uno monótono y otro no monótono, intentando probar la relevancia de uno u otro en la atención receptiva del usuario. La facilidad de manipulación de la variable contrasta con la dificultad de análisis que presenta, ya que el límite entre la influencia real y la subjetividad del propio usuario no resulta del todo tangible y es difícil de apreciar en términos objetivos.

Las dos versiones de la interpretación, monótona y no monótona, corresponden a:

-VÍDEO 1: IS con entonación monótona.

-VÍDEO 2: IS con entonación no monótona.

Ambas versiones provienen del mismo discurso en inglés, previamente transcrito y traducido para su interpretación controlada. El discurso original se inscribe en el ámbito económico general. Expone la diferencia de tasa impositiva en los Estados Unidos y la repercusión entre los impuestos de la población rica y los de la población media. El orador es Nick Hanauer y el discurso proviene de la plataforma TED Talks. El grado de tecnicidad no es elevado, discurre de manera lógica y es fácil en términos de comprensión lingüística. Presenta a su vez datos y cifras relativos a impuestos, algo que facilita el análisis de retención de información.

1. Establecimiento de grupos

Los sujetos del experimento se separan en dos grupos. Cada grupo evaluará uno de los dos tipos de interpretaciones que se exponen, la interpretación monótona y la interpretación no monótona. Esta separación corresponde a la necesidad de no exponer al sujeto a la evaluación de las dos versiones interpretadas del mismo discurso, ya que dicho caso percibiría la manipulación del parámetro en cuestión.

#### 2. Modo de evaluación de la IS

El procedimiento ha consistido en la grabación de un discurso en vídeo, la superposición de la voz de la intérprete y su posterior difusión y visualización. El procedimiento se fundamenta en la imposibilidad de agrupar a los usuarios en un espacio físico y tiempo convenientes, por su disparidad y lejanía, además de no poder realizar dos visualizaciones en idénticas condiciones a ambos grupos. La manipulación de la interpretación se deriva a su vez de la gran dificultad que le supone a un intérprete en situación real proporcionar la variación del parámetro en cuestión, sin demás inferencias en su producto. No sería viable para este objeto de estudio, ya que no se puede interpretar idénticamente dos veces en un contexto real. La manipulación de la interpretación permite lo contrario. Mediante el procedimiento de grabación se consigue dos versiones suficientemente próximas como producto viable.

#### 3. Manipulación de la IS

Las interpretaciones las efectúa una única intérprete debido a un motivo de consistencia de versiones. Al poseer la voz características personales e intransferibles, el uso de varios intérpretes hubiera resultado en una distinta evaluación por parte de los usuarios. Algo que haría imposible la tarea de discernir en los resultados entre la influencia de la entonación y de otros factores.

#### 4. Muestra

La muestra se compone de 38 sujetos entre 21 y 58 años, 22 mujeres y 16 hombres. El nivel de estudios de los sujetos se sitúa entre Bachiller y estudios de posgrado, siendo los estudios universitarios de primer ciclo los más concurridos entre los sujetos.

#### 5. Variables

El diseño de los cuestionarios se realiza basándose en el cuestionario de Collados (a su vez basado en el de Bühler), con ciertas modificaciones y omisiones. Los cuestionarios analizarán las expectativas del usuario, (confrontando los resultados con estudios previos), la evaluación de los parámetros formales y de contenido, y la asimilación de contenido por parte del usuario.

El estudio presenta las siguientes variables dependientes e independientes:

Variable independiente 1: entonación monótona. Variable independiente 2: entonación no monótona. Variable dependiente 3: expectativas de calidad. Variable dependiente 4: evaluación de la calidad. Variable dependiente 5: asimilación de contenido.

## V. Resultados

Los resultados se analizarán en tres bloques diferenciados mediante el uso de estadística descriptiva. En primer lugar, se contrastará las valoraciones de los cuestionarios de expectativas. En segundo lugar se contrastará las evaluaciones aportadas por los dos grupos. Y por último se hará especial hincapié en analizar los resultados sobre la retención de información, el cuestionario de contenido.

En el presente artículo, los resultados se encuentran citados en forma de comparación de medias. En el estudio completo se encuentran los resultados frecuenciales detallados y relativos a cada parámetro individual.

### 1. Cuestionario de expectativas

El análisis de las expectativas parte del postulado de que no debe porqué coincidir con las evaluaciones de la interpretación. Pretende descubrir los requisitos generales que establecen los usuarios *a priori*, desde un conocimiento no activo de todas las características que influyen en su propio proceso de evaluación y retención. Los parámetros fueron puntuados en una escala de 1 a 5 de menor a mayor importancia respectivamente.

#### -Comparación de medias:

Como puede comprobarse en la siguiente figura, la *transmisión correcta del sentido original* es, según los sujetos, el parámetro más importante *a priori*. A éste le siguen de cerca *cohesión lógica* y parámetros formales como *emisión fluida* y *claridad de expresión*, mientras que otros parámetros formales como *buena entonación* o *voz agradable* obtienen menores puntuaciones. El parámetro peor parado en importancia es *acento nativo*.

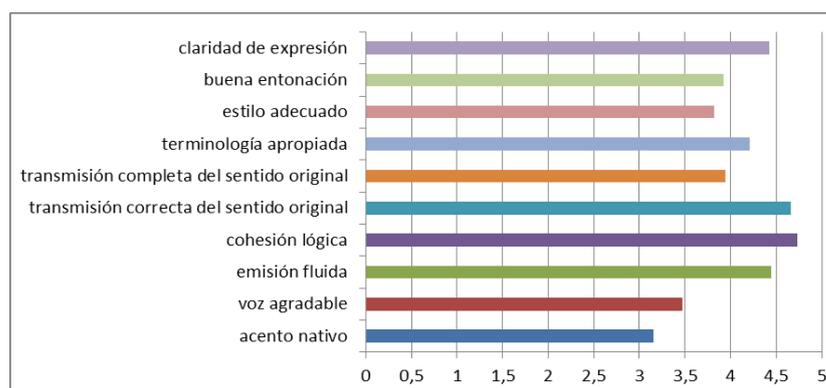


Figura 1. Comparación de medias

### 2. Cuestionario de evaluación

El cuestionario cumplimentado por los sujetos presenta un patrón similar al cuestionario de expectativas, pero difiere en: la eliminación de

algunos parámetros (como son los de contenido y transmisión correcta/completa del mensaje) y la adición de los tres parámetros generales (profesionalidad, fiabilidad y calidad general). La eliminación de los parámetros de contenido en la evaluación viene motivada por considerar irrelevante la evaluación por parte de los sujetos sobre tales cuestiones al no contar con acceso al control de dicho parámetro. Por ello, simplemente se ha tratado de analizar aquellas variables de calidad que sí pueden evaluar, como son las formales, tratándose de establecer una relación entre la calidad concreta en ambas interpretaciones y en qué medida se relacionan con los datos obtenidos del cuestionario de expectativas y los resultados del cuestionario de contenido.

-Comparación de medias

En la Figura 11 se observa como los valores otorgados son siempre inferiores en el vídeo 1, respecto a la valoración del vídeo 2. Cabe mencionar, a su vez, que ambas valoraciones puntúan, respecto a los demás parámetros, inferiormente los parámetros de *agradabilidad de la voz y entonación*.

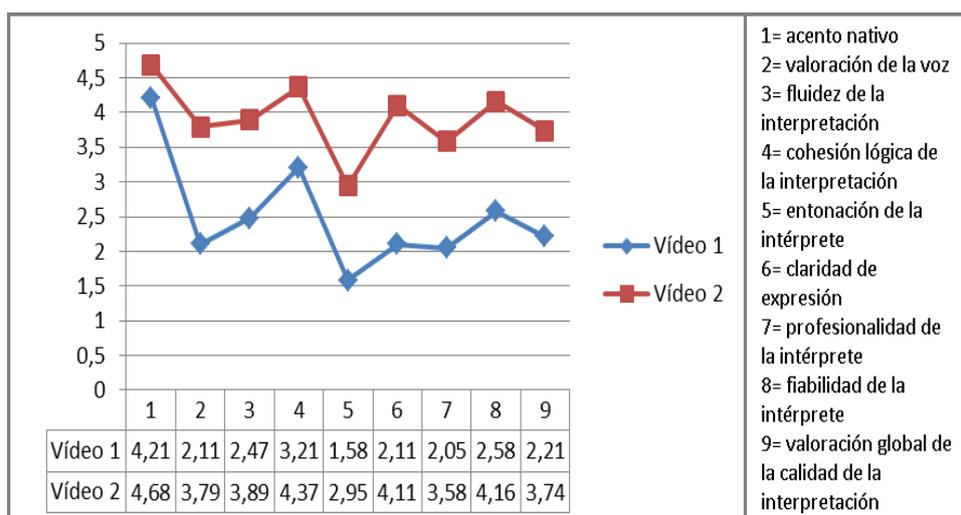


Figura 2. Comparación de medias

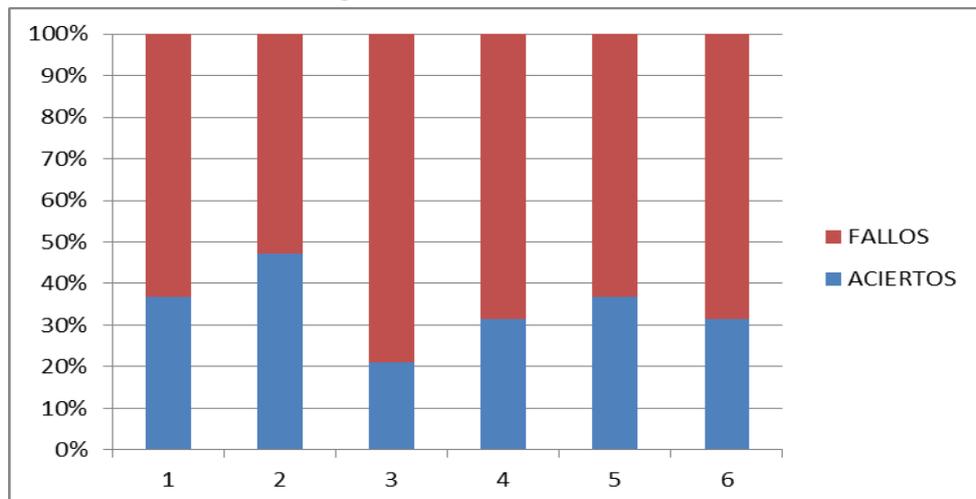
3. Cuestionario de contenido

El cuestionario de contenido desglosa la retención de información del discurso en los sujetos de ambos vídeos. Se trata de una variable independiente que se analizará junto con los resultados de la evaluación. Mediante datos porcentuales se establece las diferencias según la interpretación mostrada.

En este sentido, los datos siguen el orden de preguntas expuesto en los cuestionarios de contenido. Las primeras tres preguntas son de carácter general y evalúan la comprensión de las ideas principales, y tres últimas evalúan la retención de contenido específico. Su análisis se realiza mediante la dualidad de acierto/fallo en su respuesta. Los resultados se separan entre:

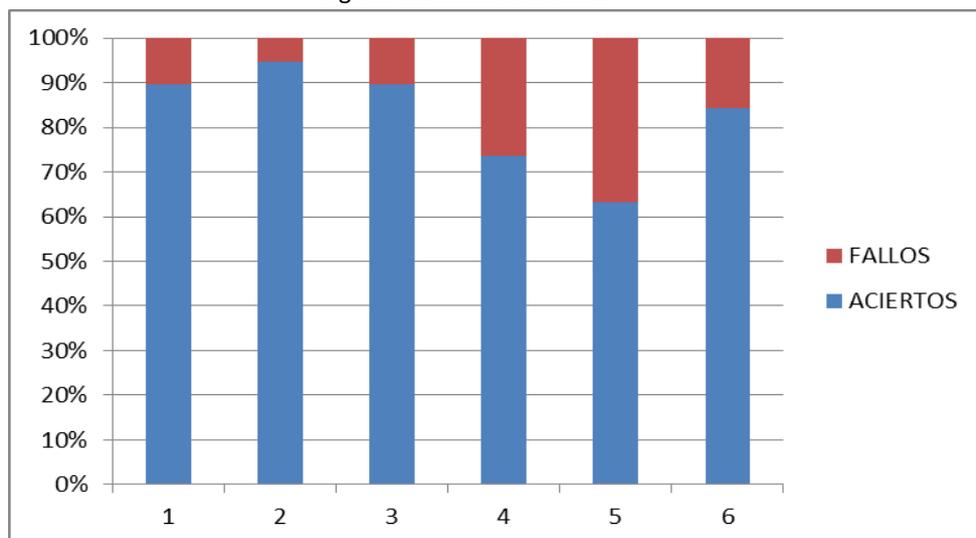
- Vídeo 1:

Figura 3. Datos del vídeo 1



- Vídeo 2:

Figura 4. Datos del vídeo 2



Se observa una diferencia significativa entre los resultados porcentuales de ambos vídeos. En el vídeo 1, el porcentaje de aciertos de los sujetos no excede en ninguna pregunta el 50% (el mayor porcentaje de las seis preguntas lo obtiene la pregunta 2), mientras que el resultado inferior se muestra en la pregunta 3 (21%). Por otro lado, el vídeo 2 muestra una clara diferencia respecto a los resultados anteriores, al situarse su promedio de aciertos del 60% al 100%. El valor mínimo lo obtiene la pregunta 5, con un 63,2% de aciertos, mientras que el porcentaje más elevado se sitúa en la pregunta 2, con un 94,7% de aciertos.

Conviene además realizar un desglose porcentual separado entre ambos grupos de preguntas. El primer grupo de preguntas de tipo general (1, 2 y 3), el vídeo 1, se observa, obtiene una media de 35% de aciertos; mientras que el vídeo 2 muestra una clara diferencia de 91% de aciertos. En lo que respecta a las preguntas de tipo específico (4, 5 y 6), los porcentajes de aciertos se sitúan en un 33% en el vídeo 1 y un 74% en el vídeo 2.

## VI. Discusión y conclusiones

---

### 1. Expectativas de los usuarios

Los resultados de los cuestionarios de expectativas muestran que los usuarios sitúan en primer lugar en términos de relevancia a los parámetros de *cohesión lógica del discurso* y *transmisión correcta del sentido original*. Estos resultados sugieren que los usuarios castigarían en mayor medida errores cometidos en esos parámetros. Cabe señalar que dentro de los parámetros lingüísticos, la *transmisión completa del sentido original* no ha recibido la misma importancia, situándose en torno a los valores medios. Para explicar esto, puede considerarse que los usuarios han sido capaces de reconocer las limitaciones presentes en la actividad de la interpretación y la incapacidad a la hora de transmitir la totalidad de la información de un discurso original. Por otra parte, se observa como parámetros formales como la *agradabilidad de la voz* o la *buena entonación* se sitúan entre los valores medios y los últimos puestos. El parámetro de *agradabilidad de la voz* se encuentra en el último lugar. Algo que muestra la similitud del presente trabajo con estudios previos, en los cuales, los usuarios relegan los parámetros formales y de presentación por detrás de los parámetros de contenido.

Sin embargo, surge un planteamiento interesante de la observación de los resultados, ya expuesto en estudios anteriores (Collados, 1998: 53), la obviedad de los mismos. La interpretación posee una naturaleza de producto o servicio hacia un usuario, lo que delimita ya de por sí las expectativas que planteará. La función del acto comunicativo es transmitir fielmente un discurso de una lengua origen a una lengua meta, y por tanto, no deberá sorprender que aquellos parámetros como *transmisión correcta del sentido original* obtengan mayores puntuaciones que los parámetros formales, si sobre ellos recae la naturaleza de la propia actividad. Esta conclusión es de especial interés si se contrasta con la metodología empleada hasta la fecha para analizar la calidad en la interpretación.

### 2. Evaluación de los usuarios

Los resultados expuestos deben interpretarse bajo la consciente limitación presente en los mismos. En primer lugar, el estudio se realizó a 38 sujetos en total y 19 por cada tipo de interpretación. El reducido

número de sujetos evidencia la necesidad de estudios posteriores de mayor envergadura. La disparidad de los sujetos en términos de edad, cualificaciones y contexto supone, no obstante, una muestra significativa de unos usuarios de IS en los medios de comunicación. Lo mismo, por otra parte, supone un riesgo para una definición concreta de la calidad del estudio, ya que los mismos sujetos podrían verse condicionados en su percepción de calidad dependiendo su propio contexto y las características personales propias.

Una vez enumeradas las posibles limitaciones, es necesario mencionar la eliminación de los parámetros de contenido en el cuestionario de evaluación. Esta decisión viene motivada por la imposibilidad de que los usuarios evalúen los parámetros de contenido si no tienen acceso al control de los mismos. Si bien algunos usuarios pueden estar en condiciones de evaluar el contenido, en la mayoría de los casos, los usuarios evaluarían sin previo conocimiento de su propia limitación.

Los resultados muestran como los usuarios detectan claramente la entonación monótona. El vídeo 1 obtiene una valoración media de 1.58, mientras que el vídeo 2 se valora en un 2,9. Estos datos confirman una diferencia notable. Cabe señalar además que el segundo vídeo, no monótono, obtiene una valoración de la entonación considerablemente inferior al resto de sus parámetros, algo que muestra que los usuarios, aun no siendo usuarios habituales de IS, son exigentes en la percepción de la entonación. La comparación de medias anteriormente expuesta denota un pico inferior máximo en la evaluación de la entonación de ambos vídeos.

En términos generales, la evaluación de los parámetros del vídeo 1 es considerablemente inferior al vídeo 2 en todo momento. Por otra parte, en la evaluación de la profesionalidad, fiabilidad y calidad general se observa, al igual que en el resto de parámetros, una marcada diferencia entre ambos vídeos. Este rasgo, común al estudio previo sobre entonación de Collados (1998), confirma la primera hipótesis: los usuarios valoran negativamente la calidad de la interpretación monótona. De ahí, puede derivarse la presunción de que una mejor entonación aumenta la percepción de credibilidad, fiabilidad y calidad global en el usuario. Ambas muestras además coinciden en la puntuación inferior de la profesionalidad de la intérprete con respecto a la fiabilidad y la calidad general. Puede deducirse que existe una mayor interacción entre la entonación y la profesionalidad que entre ésta y la fiabilidad. Sin embargo, es preciso reconocer el riesgo de cualquier interpretación de los datos, ya que no se puede afirmar que la entonación sea la única responsable de la variación subjetiva de los resultados.

### 3. Retención de información de los usuarios

La introducción de un nuevo tipo de cuestionario supone un abanico de incertidumbres a la hora de analizar los resultados de la manera más eficaz y fiable. No se pretende negar ni obviar las limitaciones que pueda

plantear esta metodología, así como la disparidad en la elección de la tipología de preguntas y su interrelación con otros aspectos que escapan al control de nuestros parámetros, intrínsecos a los sujetos (capacidad de análisis, retención de datos, memoria a corto plazo...). Sin embargo, la innovación en el proceso es un factor clave, ya que hasta la fecha, se desconocían las repercusiones concretas en el análisis de la calidad.

Se ha elegido un discurso que pudiera contener información de índole variada para enraizar un análisis gradual del nivel de información asimilada por el usuario. De este modo se establecen dos distintos niveles de comprensión, uno general y otro más específico, que delimitan el nivel de atención prestado y la información retenida por el usuario. Dichos niveles de atención pretenden relacionarse, en la medida de lo posible, con la manipulación del parámetro de la entonación.

Los resultados muestran una diferencia muy marcada entre ambos vídeos. Como ya se ha expuesto en el análisis de datos, el porcentaje de aciertos es notablemente superior en el vídeo 2 y notablemente inferior en el vídeo 1. Cabe mencionar que la diferencia de dificultad entre ambos grupos de preguntas (primeras tres y últimas tres) es clara, ya que en ambos vídeos se observa un descenso en el número de aciertos en el caso de las últimas tres preguntas sobre contenido más específico. La evaluación en términos generales del porcentaje medio de aciertos muestra una diferencia entre el 34% en el vídeo 1 y el 82,5% en el vídeo 2. Estos datos esclarecen una interrelación entre la entonación y la capacidad de atención y la consiguiente retención de información del usuario en este estudio en concreto. Se confirma por tanto la segunda hipótesis: la entonación monótona afectará a la atención del usuario y mermará su capacidad de asimilación de contenido.

Aun conociendo la imposibilidad de extrapolar los anteriores resultados a otros grupos de usuarios, el presente estudio no puede más que plantear una primera inclinación en el alcance de la entonación. Este estudio, piloto en esta índole, manifiesta la inferencia de la entonación sobre el producto de la interpretación. En caso de una entonación monótona, el usuario presta un nivel de atención inferior al que pudiera prestar a una interpretación melodiosa y, por consiguiente, su comprensión global y específica del discurso se ve afectada. Este estudio demuestra los efectos tangibles de una interpretación de baja calidad y cómo un parámetro, la entonación, influye de manera crucial en el acto comunicativo.

Los resultados anteriores pretenden, además, recalcar el papel del intérprete y su libertad a la hora de agilizar y mejorar una entonación original para así captar la atención del usuario y cumplir la finalidad del acto comunicativo. Sin ir más lejos, se puede afirmar que la calidad del producto pasa, en primero lugar, por conseguir que el usuario sea un receptor activo e implicado en el acto comunicativo; ya que, en caso contrario, dicho acto comunicativo pierde validez y razón. Por tanto, se enfatiza la idea de que los parámetros formales poseen una mayor influencia subjetiva en los usuarios y que, por consiguiente, poseen una

mayor importancia en la interpretación. Sin embargo, esta cuestión requiere una mayor profundización en estudios futuros que se acerquen a un perfeccionamiento del planteamiento.

#### 4. Conclusiones

En primer lugar, es imprescindible recalcar que no se pueden extrapolar directamente los resultados del presente estudio debido al tamaño de la muestra. En el caso concreto del parámetro de la entonación, no puede afirmarse que todos los usuarios detecten la monotonía igual y ésta incida en ellos del mismo modo. La entonación monótona ha influido en los usuarios en su capacidad de comprensión y retención de información y en su valoración de la calidad global en este estudio en concreto.

La conclusión más importante que puede derivarse es que la entonación influye no solo en la valoración global del usuario, si no en su capacidad de formar parte de manera activa en el acto comunicativo. La entonación se relaciona estrechamente con otros valores formales de la interpretación, y estos afectan en especial a factores como la comprensión y la retención de información (cuanto más monótona sea la voz del intérprete menos agradable será para el usuario, menos atención prestará al discurso y consecuentemente la percepción de la calidad disminuirá). Es por ello que puede afirmarse que existe una interrelación evidente entre el parámetro de la entonación y la capacidad de asimilación de contenido por parte del usuario, y que sus efectos en la investigación pueden mostrarse sustanciales.

Se continúa, además, con la disfunción entre el concepto de calidad y la percepción que realiza el usuario de ella. Los receptores no pueden evaluar bien la calidad ya que la propia entonación y demás características formales del producto inciden directamente, ya no simplemente en su evaluación, sino en su participación activa en la actividad de la interpretación.

Por otra parte, otro indicio a favor de la importancia de la entonación lo demuestra la valoración no excesivamente positiva que han realizado los usuarios del vídeo 2, lo que sugiere una necesidad de una mejora de la entonación del intérprete a juicio de los usuarios. De una mejora de la entonación se derivará una evaluación más positiva de otros parámetros formales, así como de la calidad global. Este punto se interconecta a su vez con el papel del intérprete. Los usuarios exigen una intervención por parte del intérprete que consiga aproximar el producto a sus expectativas formales. Sin embargo, es necesario ampliar el alcance de la investigación, para ver donde se encuentra dicho límite de intervención. Sería conveniente realizar posteriores estudios más estratificados en el nivel de entonación monótona y melodiosa de la interpretación, que pudieran indicar en qué momento empieza a verse afectada la evaluación de los usuarios por sobrepasar un umbral máximo de entonación.

Estos posibles estudios futuros ahondarán en el alcance de la importancia de la entonación y demás parámetros formales en el

producto que recibe el usuario, como cliente y precursor de la interpretación. Realzarán además la prueba de que la comunicación no verbal, y en especial la no verbal vocal en el caso de la interpretación simultánea, juega un papel crucial en el éxito de la interpretación.

## VII. Bibliografía

BÜHLER, H. (1986): *Linguistic (semantic) and extra-linguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters*, *Multilingua*, 5-4, pp. 231-235.

CANTERO SERENA, F.J. (2002): *Teoría y análisis de la entonación*, Barcelona, Universitat de Barcelona.

COLLADOS AÍS, A. (1998): *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea - la importancia de la comunicación no verbal*, Granada, Editorial Comares.

COLLADOS AÍS, A. et al. (2003): *La evaluación de la calidad en interpretación*, Granada, Editorial Comares.

GARZONE, G. y M. VIEZZI (2000): *Interpreting in the 21st Century*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.

GILE, D. (1990): *L'évaluation de la qualité de l'interprétation par les délégués: une étude de cas*, *The Interpreters' Newsletter* 3, pp. 66-71.

KOPCZYNSKI, A. (1994): *Quality in conference interpreting: Some pragmatic problems*, en LAMBERT S. y B. MOSER-MERCER (eds.): *Bridging the Gap: Empirical research in simultaneous interpretation*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 87-99.

KURZ, I. (1989): *Conference Interpreting—User Expectations*, en HAMMOND, D.L. (ed.): *Proceedings of the 30th Annual Conference of the American Translators Association*, Medford (NJ), Learned Information, pp. 143-148.

KURZ, I. y F. PÖCHHACKER, (1995): *Quality in TV Interpreting*, *Translatio-Nouvelles de la FIT- FIT Newsletter*, XIV (3-4): pp. 350-358.

MARK G. y L. CATTARUZA (1995): *User surveys in SI: a means of learning about quality and/or raising some reasonable doubts*, en TOMMOLA, J. (ed.) (1995): *Topics in Interpreting Research*, Turku: Centre for Translation and Interpreting, University of Turku, pp. 37-49.

MARRONE, S. (1993): *Quality: A Shared Objective*, *The Interpreters' Newsletter*, 5, pp. 35-41.

PÖCHHACKER, F. (1994). «Simultaneous interpretation: 'cultural transfer' or 'voice-over text'?», en Snell-Hornby, M., Pöchhacker, F. y Kaindl, K. (eds.). *Translation Studies: An Interdiscipline*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

POYATOS, F. (1997): *Nonverbal communication and Translation*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins.

SHLESINGER, M. (1997): *Quality in Simultaneous Interpreting* en Y. GAMBIER, D. GILE y C.TAYLOR (eds.): *Conference Interpreting: Current Trends in Research*, Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins, pp. 123-131.

VIEZZI, M. (1996): *Aspetti della qualità in interpretazione*, Università degli studi di Trieste, Scuola superiore di lingue moderne per interpreti e traduttori, Trieste.