Universidad de Alcalá

El Análisis de la Interpretación Telefónica entre la Lengua Española y la China: Tomando como Ejemplo los Casos en el Ámbito de Asistencia en Viaje de Voze

The Analysis of Telephone Interpretation Between the Spanish and Chinese Languages: Taking for Example the Cases in the Field of Travel Assistance of Voze

中文-西班牙语电话口译实例分析：以 Voze 公司道路救援电话口译服务为例

CURSO ACADÉMICO: 2018-2019

Máster Universitario en Comunicación Intercultural, Interpretación y Traducción en los Servicios Públicos

Presentado por:
Dª YINGBO DONG

Dirigido por:
Dª LIN MENG
Dª ADRIANA JAIME

Alcalá de Henares, a 2 de septiembre de 2019

Índice

Agradecimiento 1

Resumen 2

摘要..... 3

Capítulo I. Introducción 4

1.1 Justificación 4

1.2 Objetivos e hipótesis 5

1.3 Metodología 5

1.4 Estructura 7

Capítulo II. Acerca de la interpretación telefónica 7

2.1 Qué es la interpretación telefónica..... 7

2.2 Revisión documental de las bibliografías relacionadas con la IT 9

2.3 Las características de la IT 12

2.4 La revisión histórica y la potencia de IT 16

CapítuloIII. La interpretación telefónica en España y en China 18

3.1 La actualidad y la potencia de la IT en España y en China 18

3.1.1 España 18

3.1.2 China 20

3.2 La situación actual de las empresas típicas de IT en España y en China..... 21

3.2.1 España 21

3.2.2 China..... 23

3.3 El estado de cuenstión en China y España 25

3.3.1 España 25

3.3.2 China 26

Capítulo IV. Análisis de la IT en el ámbito de asistencia en viaje ejecutados por los intérpretes de Voze 26

4.1 Los criterios de valoración de Voze 27

4.1.1 Gestión de la comunicación y la estrategia 27

4.1.2 Omisión y Contrasentido 29

4.1.3 El protocolo, el discurso del papel de intérprete y el código ético 30

4.2 Un análisis de los errores cometidos en los casos del ámbito de asistencia en viaje de Voze..... 32

4.2.1 La gestión inadecuada de la comunicación 32

4.2.2 Omisión y contrasentido de las informaciones 38

4.2.3 El incumplimiento del protocolo 44

4.2.4 Otros ejemplos de errores 45

4.3 Un estudio a través de entrevistas con los interpretes telefónicos 48

CapítuloV. Propuesta de formación en función de los fallos mostrados en el servicio de la IT 56

5.1 Formación para los intérpretes nuevos 56

5.2 Formación para los intérpretes experimentados 61

5.3 La formación especial para los intérpretes chino-español 64

Conclusión 68

Bibliografía 70

Anexo1 Carta de confidencialidad 74

Anexo 2 Protocolo de comunicaciones con las entidades 75

Anexo 3 Lista de las grabaciones de la IT ofrecidas por Voze (captura) 78

Anexo 4 Formularios de valoración de Voze 79

Anexo 5 Vocabulario multilingüe sanitario de Voze 89

Anexo 6 Voze curso online 97

Agradecimientos

En primer lugar, quería dar las gracias a mis tutoras: Lin Meng y Adriana Jaime, por su ayuda a lo largo del trabajo, sin sus brillantes instrucciones, no habría podido terminar mi trabajo con tanta fluidez. Su apoyo, tanto a nivel académico como psicológico me han facilitado y motivado mucho a lo largo de todo el proceso de creación del trabajo.

Además, agradezco encarecidamente a la empresa Voze y sus intérpretes por facilitarme sus documentos y opiniones de manera sincera, lo cual me ha ayudado bastante en la redacción de mi trabajo.

De igual forma, me gustaría dar las gracias a la secretaría de TISP-UAH por haberme proporcionado algunos de los recursos necesarios para realizar mi trabajo, sin la emisión de la carta de confidencialidad, este proyecto no hubiera sido posible.

Por último, quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a mis padres, mis amigos y mis compañeros. Gracias por acompañarme a lo largo del camino. Vosotros lo habéis hecho que este reto sea más sencillo.

Resumen

Con el aumento del número de la población inmigrante, el ascenso del turismo a nivel mundial, y el imparable avance de la tecnología, la interpretación telefónica (IT) se hace cada día más popular gracias a sus múltiples ventajas. Entre estas hay que destacar la flexibilidad, la capacidad de mejorar la comunicación entre usuarios de distintas nacionalidades y la asistencia inmediata. Con la IT, las personas con barreras lingüísticas pueden acceder a un servicio de interpretación sin esperas ni desplazamientos.

La IT para la combinación lingüística china-española se ha implementado en algunos ámbitos económicos y sociales de ambos países. Sin embargo, el análisis académico correspondiente, tanto en China como en España, se encuentra aún en un estado de gestación, con una producción insuficiente. Este es el espacio que pretende ocupar nuestro trabajo. A través de una revisión de documentación y de una serie de casos reales, vamos a intentar a mostrar en qué estado se encuentra la interpretación telefónica en China y en España y descubrir cuáles son las cuestiones existentes en este tipo de servicio, con el objetivo de proponer un modelo de formación para los intérpretes telefónicos.

Principalmente, el trabajo se forma de cinco capítulos, el primer capítulo es la introducción que incluye la justificación, los objetos e hipótesis, la metodología, y una presentación de la estructura. La segunda parte consiste en el marco teórico, en la cual se muestra la definición de la IT, la revisión documental, las características de la IT y su potencia. A continuación, se dedica el tercer capítulo a analizar la situación de la IT en España y en China de forma especial, primero, se analiza la evolución de la IT en los dos países, después, tomando unas empresas típicas de la IT como ejemplo, se analiza la realidad actual de esta profesión en España y China. Por último, se destaca el estado de cuestión de los dos. Los capítulos IV y V constituyen la parte práctica. En el cuarto capítulo, a través del análisis de las grabaciones de IT y la realización de una serie de entrevistas con los interpretes telefónicos chino-español, se estudian las características y los fallos existentes en el servicio actual de la IT en España entre estos dos idiomas. Por último, en el capítulo V, se plantea una propuesta breve de formación para los intérpretes telefónicos, tanto para los activos como para los que no tengan experiencias.

Palabras Claves: Interpretación telefónica, chino-español, características, fallos, formación

摘要

随着世界范围内移民及旅游人口数量的增多，同时借助科技迅猛发展势头，电话口译凭借其灵活便捷等显著优势，在全世界日益流行。通过电话口译，人们无需等待和移动，便可获得方便的口译服务，消除交流障碍。

电话口译在中国和西班牙均已在一定的领域得到应用，然而，针对中西电话口译的学术研究仍然少之又少，这也正是本文的贡献所在。作者通过文献研究、实例定性分析等方法，试图总结电话口译在中国及西班牙的现状，分析存在的不足，并针对电话口译员提出简要的培训方案。

本文共分五个章节，第一章概述包括选题说明，目的和假设，研究方法以及论文结构简介。第二章为理论研究，首先针对电话口译的定义进行多方面的分析，然后在文献综述部分总结了中国及其他国家对于这一领域的学术研究成果，最后阐述了电话口译的特点及发展潜力。接下来，作者在第三章中针对中西两国的电话口译进行了专门分析，首先展示了发展历史和未来前景，紧接着以各自国家具有代表性的企业为例，分析了中西电话口译在两国的现状, 最后强调了两国中西电话口译市场存在的问题。第四、五两章是实践部分，第四章在分析了中西电话口译的实况录音后，并通过对电话口译员的采访，作者发现了中西电话口译现存的问题和不足，对此，作者在第五章中给出了电话口译员的培训建议方案，对象包括在职译员和尚未具有电话口译经验的学生。

关键词：电话口译，中西，特点，不足，培训

Capítulo I. Introducción

1.1 Justificación

Con el avance de la globalización, la comunicación entre los países del mundo se hace cada día más frecuente. En los últimos años, la cooperación entre China y España se desarrolla en muchos ámbitos. A finales de 2018, durante la visita oficial del presidente chino Xi Jinping indicó lo siguiente: “Nos encontramos en un periodo de oro para la relación entre China y España.” Gracias a la nueva situación han crecido de manera exponencial los diálogos entre estos dos idiomas, tanto a nivel personal como a nivel institucional en ambos países. En este caso, por la barrera lingüística existente, la traducción e interpretación suponen un elemento fundamental. Entre las diferentes modalidades para que estas se lleven a cabo, la interpretación telefónica (IT) llama cada vez más la atención gracias a la flexibilidad y facilidad que ofrece.

La IT comenzó su servicio en el año 1973 en Australia, en la actualidad, representa a un sector profesionalizado y con experiencia en Australia, los EE.UU., Reino Unido, Canadá, etc. Es aplicada en muchos ámbitos en los que ejerce un papel esencial, tales como en el turismo, la inmigración o la sanidad entre otros. A diferencia de la interpretación presencial, el intérprete telefónico no tiene que acudir al escenario, no se encuentra con el interlocutor, puede ofrecer un servicio de interpretación justo con tan sólo descolgar el teléfono. De esta manera garantiza un servicio en que el factor de la oportunidad inmediata es mucho más importante y asegura de igual manera la confidencialidad. Con el desarrollo de la tecnología, la IT aumentará su potencial de cara al futuro.

Sin embargo, la IT en España y en China, todavía no constituye un modelo de interpretación muy conocida por los ciudadanos, incluso, en China, un país no inmigrante, la IT se encuentra en estado de formación. Esta tendencia se ve aumentada en el campo de la investigación académica de la IT chino-español, los estudios del sector son casi inexistentes. Es por este motivo, junto con la creencia de que la IT es una de las direcciones de desarrollo de la interpretación, hemos decidido adentrarnos en el estudio de este campo a mediante el análisis del corpus de primera mano a través de algunos casos reales y de la realización de entrevistas con los intérpretes telefónicos chino-español.

Los casos que se analizan en el presente trabajo son entre clientes chinos y empleados españoles, la mayor parte de los intérpretes telefónicos que forman la muestra son chinos. Como sabemos, entre la lengua española y la china existen una gran cantidad de diferencias lingüísticas bastante larga, entre ellas la forma de hablar, hecho que se agrava durante la IT, los intérpretes no pueden usar las comunicaciones no verbales (CNV) para gestionar la comunicación y el turno de palabra. Además, aún no se ha creado un mecanismo único de la IT ni en España ni en China. Estos elementos provocan un gran reto a los intérpretes tanto chinos como españoles. Por este motivo queríamos investigar los inconvenientes y fallos existentes en el servicio de IT chino-español en la actualidad y plantear una propuesta de la formación para los intérpretes con el fin de proponer una mejora de este servicio en el futuro.

1.2 Objetivos e hipótesis

El objetivo del presente trabajo es: poner de manifiesto la cuestión, analizar la cuestión, resolver dicha cuestión.

(1) Revisar la documentación relacionada con la IT, conocer las perspectivas de otros académicos e intérpretes.

(2) Conocer la situación actual de la IT y las características de las empresas tanto en China como en España.

(3) Descubrir el estado de cuestión en ambos países a nivel del mercado.

(4) De forma concreta, destacar los fallos existentes en los intérpretes de la IT chino-español por analizar los casos reales.

(5) Por organizar las entrevistas con los intérpretes telefónicos activos de chino-español, y de esta manera obtener sus opiniones sobre la IT.

(6) En virtud de las informaciones conseguidas, plantear una propuesta de mejora.

La hipótesis está orientada hacia un ámbito más práctico. Considerando los fallos e inconvenientes posibles para los intérpretes, proponemos las siguientes hipótesis concretas:

(1) Debido a la falta de experiencia y práctica, los intérpretes pueden cometer ciertos errores a la hora de gestionar la comunicación y la transcripción de la información.

(2) Al igual que en la interpretación presencial, la primera persona de un tiempo verbal debería ser el método más utilizado, el uso de la primera persona es el más adecuado para que el intérprete realice su función.

(3) Los intérpretes telefónicos chino-español todavía no se han acostumbrado a las características propias de esta modalidad debido a lo novedoso y a las dificultades añadidas del sistema. Por ejemplo, la ausencia de la CNV.

(4) Por el contenido imprevisible y la variedad temática que puede surgir en una IT, es muy posible que los intérpretes telefónicos sientan estrés o inseguridad. El estado de ánimo puede repercutir de manera directa en la calidad del servicio.

1.3 Metodología

Corpus

Con la ayuda de la tutora, hemos conseguido un total de 27 grabaciones facilitadas por la empresa Voze. Estas grabaciones muestran el servicio de la IT chino-español, a lo que hay que sumarle 31feedback vinculados a este servicio, mediante formularios de valoración. Además, hemos realizado 6 entrevistas con los intérpretes telefónicos chino-español de Voze. La empresa Voze de interpretación telefónica y traducción es el proveedor líder de la IT, por lo tanto, los casos IT que analizamos en el trabajo pueden representar la situación general en el sector.

Con el objeto de conseguir el recurso online, hemos contactado al autor de la página web original tanto por correo como por el mensaje online, por ejemplo Dualia y Boeyi. Además, hemos utilizado el texto de Mintz (1998) publicado en la NAJIT (National Association of Judiciary Interpreters and Translators).

Para conocer la situación de la IT en China y en España, hemos contactado con unos intérpretes expertos, con el fin de tener información de aquellos que dominan este ámbito. Nos gustaría destacar a ZhanCheng de China y Gabriel Cabrera de España. Aparte, nos hemos puesto en contacto con algunas de las entidades correspondientes en ambos países, gracias a esta comunicación llegamos a una serie de conclusiones aplicables al conjunto de la muestra.

Teoría

En la parte teórica, hemos realizado un estudio de la bibliografía, tanto a la interpretación telefónica como a la interpretación en ámbitos generales. En primer lugar, hemos leído el libro de Nataly Kelly (2007) que trata el estudio de la IT exclusivamente, este es el primer libro que aborda la IT de forma sistemática. Además, debido a que la IT es un tipo de servicio práctico, en una gran parte de los textos que hemos leído se ha publicado como un resultado o un reporte de algún estudio. Entre los que hay que resaltar el texto de Wadensjö (1999), Rosenberg (2004), Lee (2007) y Oviatte&Cohen (1992), etc. A través de estos libros y textos, hemos adquirido los conocimientos primordiales de la IT, y también hemos conseguido nexos de utilidad para crear nuestro trabajo.

El análisis de la situación teórica de la IT en China y en España se encuentra en un estadio formativo en ambos idiomas. La base académica se constituye de trabajos de fin de máster y aportaciones a revistas científicas de profesores e intérpretes profesionales tanto de China como de España. Los utilizamos a lo largo del trabajo para manifestar el estado de cuestión de los dos países y para poder plantear nuestra propuesta para mejorar las condiciones de la profesión.

Práctica

La parte práctica del presente TFM se basa en el análisis descriptivo. Después de revisar las grabaciones facilitadas por Voze, hemos mecanografiado algunos fragmentos de las grabaciones con el fin de poder realizar la investigación de manera más exhaustiva.

De forma cualitativa, hemos estudiado los casos reales de IT, después de eschucharlos con mucho detalladamente, descubrimos que los intérpretes cometen una serie de errores durante la sesión, y concluimos que estos suponen las barreras principales en la IT chino-español. En función de los errores apreciados planeamos una propuesta en cuanto a la formación de los intérpretes telefónicos, esta propuesta tiene como único fin mejorar esta profesión en el futuro.

Una de las claves del trabajo ha sido la introspección de la IT a nivel personal, gracias a la experiencia de primera mano lograda mediante la asistencia a los cursos de formación pertinentes, tanto online como presenciales, tras una prueba formal de la empresa, me hice intérprete telefónica, por lo que he podido conseguir tener las experiencias subjetivas de la profesión.

1.4 Estructura

Nuestro trabajo se centra en la IT entre el chino y español, tomando como ejemplo los casos reales del sector turístico. El trabajo está formado por cinco capítulos, en este primer capítulo introducimos el contenido del trabajo en líneas generales, el capítulo II y III forma parte de la teoría, mientras el IV y V se tratan de la parte práctica.

En el segundo capítulo, se presenta la situación fundamental de la interpretación telefónica de forma integral, lo que quiere decir que analizamos cómo se define este tipo de servicio, cuáles son sus características, cómo es la historia el valor potencial de este servicio. En el capítulo III, mostramos la situación actual de la IT centrándonos en China y en España. Para ello tratamos desde la revisión histórica, hasta el análisis de las características de las empresas e instituciones, sin dejar de lado la potencia en ambos países. Gracias a todos estos indicadores podemos averiguar el estado de cuestión de la IT en ambos países.

El capítulo IV encontramos la parte práctica, en este se encuentran los casos reales facilitados por Voze, la empresa profesional del IT ubicada en Madrid. Voze cuenta con unos 10 intérpretes telefónicos chinos, la empresa nos ha brindado 27 grabaciones de la IT recientes que muestran el trabajo real de sus trabajadores. En primer lugar, estudiamos los criterios de análisis internos de Voze, y después, en función de los mismos, revisamos las grabaciones y revelamos los errores cometidos. Por ejemplo, omitir o confundir algunas de las informaciones necesarias para el cliente, la intervención con voz propia, o la gestión inadecuada de la comunicación entre otros errores. Por último, a partir de unas entrevistas con los intérpretes, se puede conocer alguna de las condiciones de trabajo de los intérpretes.

En virtud de las informaciones obtenidas, en el capítulo V, sugerimos una propuesta en relación a la formación de los potenciales intérpretes telefónicos y de los intérpretes experimentados. Para los intérpretes nuevos, proponemos que su formación sea a modo de asignatura universitaria, mientras que, para los intérpretes activos, proponemos que la formación debe ser efectuada por la empresa o la institución empleadora.

Capítulo II. Acerca de la interpretación telefónica

2.1 Qué es la interpretación telefónica

"La Interpretación Telefónica (IT) también es conocida como la *teleinterpreting (teleinterpretation), TIS (telephonic interpreting services), OPI (over-the-phone interpreting/-ation)*" (Niska. H, 2000) (Kelly, 2007). Entonces, ¿cómo se define este tipo de servicio?

Lee (2007) la describe como: "La interpretación telefónica hace referencia a situaciones en las que el intérprete en cuestión trabaja por teléfono, sin ver a una o ninguna de las dos partes principales del evento comunicativo." (Traducido por la autora)

Según Andrés y Falk (2009), "La interpretación telefónica puede ser definida como la interpretación bilateral realizada vía telefónica." (Traducido por la autora)

Heh&Qian (1997) definen la IT como “Un servicio de idiomas en tiempo real que permite a los hablantes de diferentes idiomas comunicarse por teléfono con la asistencia de un intérprete a través de una llamada de conferencia de tres.” (Traducido por la autora)

张艺馨认为“电话口译是指译员通过电话媒介提供口译服务，帮助因使用不同语言而有沟通障碍的各方实现顺利交际。”（张艺馨，2017）

Así, parece fácil de definir la IT, es una “interpretación” ofrecida por “téléfono” (Kelly, 2007). Sin embargo, al profundizar en su contenido, podemos descubrir otros aspectos. Puesto que se trata de una rama de interpretación, queríamos analizar la definición de IT desde este ángulo.

En primer lugar, en función de su situación de uso, la interpretación se puede ser dividida por la interpretación comunicativa y la interpretación de conferencia (WenLiqin, 2015). Hasta hoy, la IT se utiliza para el primero de los casos en la gran mayoría de las ocasiones, según Kalina, S.(2002) “*...is closely linked with community interpreting in general.*” Esta representa la dirección que vamos a investigar durante el trabajo. En este sentido, “la IT se aplica en los ámbitos legales, de salud, de educación, de administración y de servicios sociales etc” (Roda Roberts, 1997) (Traducido por la autora). Al mismo tiempo, con el avance de la tecnología científica, la IT participa en la interpretación de la conferencia. No vamos a discutir la interpretación de la conferencia en detalle debido a las restricciones de formato del trabajo de fin de máster.

Segundo, de acuerdo con la estrategia de la transcripción, la interpretación se divide en diferentes categorías, como la interpretación simultánea, consecutiva o susurrada entre otras. “La interpretación simultánea es el proceso de traslación durante el cual un intérprete reproduce en otro idioma el discurso de una persona en un intervalo de manera simultánea, o con una demora de tres o cuatro segundos como máximo.”
(*https://www.ubiqus.es/interpretacion-simultanea-definicion/)*

“La interpretación consecutiva es aquella que se realiza tras la intervención total o parcial del orador; es decir, el intérprete tendrá que escuchar el discurso, o bien un fragmento del mismo y, una vez el orador haya finalizado este parlamento, interpretarlo a la lengua meta.”
(http://linkterpreting.uvigo.es/que-es-la-interpretacion/tecnicas/consecutiva/)

De forma general, en la IT se utiliza la estrategia de interpretación consecutiva, excepto si el interlocutor pide una interpretación simultánea. Durante una interpretación telefónica, el intérprete realiza su trabajo después de la locución de uno de los dos interlocutores, al terminar la interpretación, habla el otro interlocutor, de forma consecutiva.

Hay que tener en consideración los interlocutores y el intérprete se encuentran en diferentes ubicaciones, por lo que existen la interpretación remota y la interpretación presencial (Kelly, 2007). La IT pertenece al primero, los demás son realizadas por videoconferencia, interpretación por internet, entre otros tipos telecomunicaciones tecnológicas que también permitan realizar la función de interpretación (LeongKo, 2006). En nuestro siguiente apartado vamos a realizar una revisión bibliográfica con el fin de atender las inquietudes sobre el IT de los autores mencionados anteriormente.

2.2 Revisión documental de las bibliografías relacionadas con la IT

“1957 年，Fredo Nestler 发表了一篇关于德国电话口译的文章，由此开始电话口译”（温丽琴，2015）。 Desde los años setenta hasta la actualidad, a pesar de no ser muy significativo, cada día más investigadores, doctores e intérpretes han registrado sus estudios del IT tanto al nivel teórico como al práctico.

1. Nataly Kelly (2007) ha escrito un libro enfocado exclusivamente a la IT que se llama *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*. La autora nos introduce la IT en un nivel mucho más detallado, en la primera parte realiza una introducción general de la IT, incluyendo su desarrollo, su función y su tendencia. La segunda parte de su estudio consiste en desarrollar el modelo de trabajo de los intérpretes telefónicos, y la tercera parte nos muestra los códigos éticos de esta profesión. En la cuarta propone una serie de escenarios de práctica con el fin de revisar el trabajo de los intérpretes y los interesados. Por último, en la quinta parte, se aborda la IT desde el punto de vista de los usuarios, dando una serie de recomendaciones con respecto a la selección del proveedor y la colaboración con los intérpretes durante un servicio.

La obra de Kelly pone de manifiesto uno de los grandes problemas de la IT, no todos los interpretes tienen la capacidad de dar un buen servicio. Una de las claves para garantizar la calidad el servicio es la formación y la práctica de los intérpretes, sumado a la supervisión continua del servicio. En este trabajo detalla las condiciones que ella considera necesarias en cuanto a experiencia y cualidades personales para desarrollar el trabajo. Una de las grandes novedades su trabajo es la propuesta de un código ético para la profesión, además es capaz de ejemplificarlo a través de diálogos reales.

2. Lee (2007) analizó la IT desde las perspectivas de un grupo de intérpretes coreanos que trabajaban en Australia a través de la realización de unas 20 encuestas realizadas a estos trabajadores. El objetivo de Lee era el siguiente, conocer las condiciones laborales de la profesión y la opinión de los intérpretes telefónicos sobre las mismas y sobre el propio trabajo, definir el rol de los intérpretes, discutir si es más adecuado el uso de la primera o tercera persona a lo largo de la interpretación. Al fin de las encuestas, Lee llegó a una serie de conclusiones, hemos traducido al español algunas de las más destacadas:

> Este estudio demuestra que los intérpretes telefónicos tienen puntos de vista ambivalentes acerca de su rol. La mayoría tiende a asumir la tarea adicional de gestionar la comunicación. Cuando se enfrentan a un problema o malentendido, a menudo intervienen ofreciendo una explicación o incluso presionando a las partes principales, generalmente los hablantes de coreano, para lograr el objetivo de la comunicación con éxito y eficiencia.
>
> Los hallazgos de este estudio sugieren que los intérpretes telefónicos tienen más probabilidades de interpretar en la tercera persona por teléfono que en persona. El uso frecuente de la tercera persona en la interpretación telefónica puede estar estrechamente relacionado con el rol del intérprete y la necesidad de jugar un rol muy activo en el manejo de la comunicación en ausencia de señales visuales e información contextual.

Según la autora, la persona que se usa en la IT es un tema indefinido, por un lado, el intérprete

puede elegir la forma que le queda más adecuada, y por el otro lado, el uso debe depender de la situación que se aplica. Vamos a averiguarlo en el capítulo 4 a través del análisis de los casos reales.

3. Oviatt&Choen (1992) diseñaron un estudio en el que, comparando una muestra de diálogos sin interpretaciones frente a otra que, si la tenía, mostró las características de la comunicación telefónica interpretada con tres partes. Se realizó un estudio empírico en el que 12 hablantes nativos de inglés realizaron una llamada telefónica a través de un intérprete telefónico experimentado a un conferenciante japonés que no hablaba inglés, y una segunda llamada a un confederado japonés que hablaba inglés con fluidez. Este artículo es muy completo, abarca muchos temas, entre los que destacamos: la función de los intérpretes telefónicos, la gestión de la comunicación durante la IT, el turno de palabra, la precisión de la transcripción, la estrategia de los intérpretes durante la IT, etc. Los autores han realizado un trabajo muy minucioso.

A modo de conclusión, Oviatt&Choen resumieron la función de los intérpretes telefónicos como "*...played an active role in both directing the content...and in organizing the folw and sequencing of task information*" "*telephone interpreters would represent themselves explicitly as an independent agent...*" Por último, en cuanto a la comparación entre la IT y la presencial, indicaron que, en términos de los datos, la conversación entre tres personas con la intervención del intérprete no parecía más desorganizada que la no interpretada, debido a que el intérprete toma una considerable iniciativa en el manejo de los turnos de palabra.

Estamos muy interesados en el resultado de la comparación entre IT y la interpretación presencial en la gestión de la comunicación, como ya hemos mencionado en la hipótesis, se trata de un reto durante la sesión para los intérpretes. Sin embargo, si atendemos a la conclusión de Oviatt&Choen, una buena gestión de los turnos de palabra sí se puede efectuar en un servicio de IT. Esta función del interprete nos parece imprescindible por lo cual debería estar presente durante su formación para poder incorporarlo en su experiencia laboral.

4. Gracia García (2002), de la Universidad de Alicante, hizo una revisión sobre las ventajas e inconvenientes de la IT con el objetivo crear una herramienta de referencia para ayudar a los administradores de las agencias e instituciones a tomar la decisión adecuada sobre si la IT es el método adecuado de comunicación interlingüística para sus necesidades de interpretación. En su artículo analizó las ventajas de IT en diferentes ámbitos, tales como el sanitario, el administrativo, e incluso desarrolló su contenido en función de los diferentes roles de cada sector, el paciente, el intérprete y el doctor, etc. Igualmente, abordó los inconvenientes de IT de forma objetiva, creando una serie de pautas que muestran cual es la gestión adecuada e inadecuada en la IT. Este texto funciona como un manual de instrucciones, que trata las características de la IT de forma objetiva y completa.

5. Rosenberg (2004), es un intérprete de inglés-español de los EE.UU., con dos años de experiencia de trabajo como intérprete telefónico. Corrigió 1876 diálogos realizados durante sus dos años de trabajo, dado que creía que algunos aspectos fundamentales se habían perdido en el desarrollo de las investigaciones anteriores. Rosenberg quería analizar sus propios casos. Según su introducción, las interacciones se agrupan por tres tipos: los tres interlocutores están en diferentes sitios, realizando el intercambio de palabras por vía telefónica; una conversación

cara a cara interpretada por auricular y, por último, una conversación cara a cara interpretada a través del teléfono. Según su estudio, la conversación telefónica entre tres es la opción menos problemática, dado que todos los interlocutores están en igualdad de condiciones.

Nos han llamado la atención dos de las conclusiones del trabajo de Rosenberg. Primero, todos los intérpretes han recibido una formación en la que interpretan todas las expresiones usando la primera persona de un tiempo verbal, no debe aparecer "él dice, ella dice...". Sin embargo, de acuerdo con la experiencia de trabajo de Rosenberg, es bastante difícil poner esta teoría en la práctica. Segundo, la IT parece más difícil que interpretación cara a cara debido a las dificultades contextuales y la amplitud de las situaciones posibles.

6. Con el fin de discutir las diferencias entre la interpretación telefónica y la presencial, Wadensjö (1999) comparó dos conversaciones ofrecidas por el mismo intérprete ambas realizadas en el ámbito de la inmigración, una de ellas realizada por teléfono y la otra de manera presencial. Su estudio manifestó que la ausencia de las señales no verbal constituye una de los grandes inconvenientes de IT, la CNV supone una herramienta fundamental para Wadensjö, "*The on-site exchange was strikingly more fluent...*". Sin embargo, Rosenberg no está de acuerdo con este punto de vista. Justifica su posición con varios argumentos, en primer lugar, la de cantidad de muestras es insuficiente. Además, Rosenberg indicó que Wadensjö "Parece suponer que todas las llamadas telefónicas interpretadas son básicamente iguales y que sus problemas particulares surgen como resultado de algunas supuestas diferencias inherentes con los eventos del habla cara a cara." (Traducido por la autora)

7. En el artículo de Uldis Ozolins (2011) de la *University of Western Sydney*, ha resumido el proceso histórico de la revolución de la telefonía y de la IT. Discutió la influencia de la tecnología sobre la IT e hizo un análisis de las empresas de interpretación telefónica más grandes del mundo. Además, realizó un resumen general a los estudios hechos de la IT poniendo especial énfasis en el trabajo de Kelly desarticulando muchas de sus concepciones, entre los cuales hay que destacar: *Lack of non-verbal information, No screening of interpreters, No concernforquality, Desire to replace on-siteinterpreting, Lack of confidentiality*. En conclusión, el autor fijó su atención sobre el panorama de la profesión de la IT y en función de la situación actual, manifestó sus recomendaciones en cuanto a las orientaciones hacia las que debían dirigirse los futuros estudios.

8. 詹成和索若楠在一篇发表于《中国翻译》（2012 年第 1 期）的文章中，记录了电话口译在中国的一次重要实践--即广州亚运会、亚残运会多语言服务中心的电话口译。该语言服务中心的译员由高校学生担任，均有一定但翻译经验并通过选拔。文章中指出"电话口译的特点决定了译员在实际开展工作前，应进行系统的培训(Mintz, 1998)"。多语言中心的译员在上岗前的培训由通用培训和专业培训两部分组成。在多语言中心的工作过程中，相关人员规定了标准化流程以规范服务。作者通过对译员反馈的研究，得出了如下启示：

1）"电话译员的困难来自认知语境差距"

2）"为了要弥补与交际双方之间的认知语境差距，电话译员应增加口译中的话语调控"

3）"译员经常地对信息进行把关，以把关人的身份对讲话人提供的信息进行辨别，从而进行有意的增减或删除"

4）“电话译员作为共同谈话者参与交际”

其中，2）、3）、4）点都是对于口译员角色的讨论。这也是电话口译理论的一个重要话题。

9. 肖晓燕、郁锐玲（2009）在其文章中写到：“社区口译（公共服务领域口译）出现的另一个趋势是电话口译，逐渐成为了社区口译采用的主要形式之一”。文章介绍了社区口译的概念，特点及研究历史，分析了电话口译的兴起与职业现状。在提到电话口译交际特点时说：“缺失非语言信息在一定程度上限制了交际的效果，增加了交际的难度”。作者认为，电话口译的优势是低成本，高效率及灵活便利；而缺点则是视觉信息缺失，缺乏准备，技术原因影响质量及客户信任度低等。同时，作者还指出，电话口译未来的发展主要取决于以下几个方面：技术局限的克服，市场的培育以及译员的培训。

10. 刘和平（2003）总结了当代社会随技术发展而产生的职业口译新形势，并提出，新口译形势对口译教学提出了挑战。他认为，口译教学有三个要素，分别是教师、教材和学生。针对新口译形势的特点，在设计教学方法时，需注意以下三点：第一，增加逻辑思维和综述训练；增加听录音或背对背口译训练，例如利用语音实验室设备训练电话口译；第二，让学生在真是的口译环境中接受培训；第三，保证教学质量要坚持小班听讲并且训练为主。跟踪市场发展，拓宽教学内容，丰富教学方法，改进教学设备是培训的重要任务。

11. 在近五年的关于电话口译的研究中，有两篇同为 2014 年发表的文章比较具有代表性，分别是陈慧华：电话口译职业化探究和方琪：电话口译在中国的现状。方琪的文章以一个中国电话口译服务商为例，分析了解国内电话口译现状，给出了电话口译在中国成功应用案例，最后，对如何在中国发展和提升电话口译服务提出看法，具体是：增加知晓度；对译员培训并增加实践；使用恰当的设备如三方通话机、双听筒电话等；利用新技术降低成本。而陈慧华的文章，除分析了职业现状和电话口译的优缺点外，将重点放在了译员培训方案上。方案指出，译员的培训应分为三部分：知识培训，技能培训，心理素质培训。其中，知识培训应包括语言知识和背景知识；技能培训应包括交际技能、笔记技能和客服技能。

2.3 Las características de la IT

Combinando el análisis de la bibliografía mencionada y la experiencia laboral relacionada con la IT que he adquirido en la preparación de este proyecto, hemos podido realizar un resumen sobre las características más destacadas de este tipo de servicio. Igual que cualquier servicio, la IT tiene sus ventajas y sus inconvenientes.

Nos damos cuenta de que casi en todo el material bibliográfico utilizado los autores han estudiado la comparación entre la IT y la interpretación presencial. En nuestra opinión es importante tener en cuenta que el surgimiento de la IT no está pensado, como preocupa a algunos intérpretes, para sustituir la interpretación presencial, sino para completarla en ciertos casos. “*It may work better in somesituations, while face-to-face interpreting may work better in other situations*” (García, 2002). Kelly (2007) define la teoría de “sustitución” como un “mito”.

Como una modalidad nueva de la interpretación relativamente, es inevitable que la IT tenga

una serie de ventajas e inconvenientes al mismo tiempo. En los siguientes apartados pretendemos estudiar cuales son las características de este tipo de interpretación.

Buena eficiencia con bajo coste:
Gracias a la modalidad de la IT (realizada sólo por vía telefónica) se ahorra mucho dinero tanto para los usuarios del servicio como los clientes. Aquí los usuarios se refieren a las instituciones y empresas que pide la IT, y los clientes se refieren a las personas con barreras lingüísticas. "*TI is paid by minutes, and only for the interpretation…*" "*...interpreter can cost only a fraction of the fees incurred when an interpreter provides live interpretation*" (García, 2002). 肖晓燕、郁锐玲（2009）在文章中指出"…需要对话的各方无需专程前往某处碰面，这样为各方都节省了旅途开销…对于用户来说，使用电话口译能大大降低成本。"

Lee (2007) también indica en su propio trabajo que "*Low pay is again the main reason for considering the discontinuation of telephone interpreting services*". Una de las principales ventajas de la IT frente a la interpretación presencial está en los servicios inferiores a 1 hora porque la IT siempre se cobre por minutos. Tomando como ejemplo a una empresa de España, la tarifa para llamadas diurnas (de 07:00am a 23:00pm, hora de España) es de 1.21eruo/min (IVA incluido); La tarifa para llamadas nocturnas (de 23:01pm a 06:59am, hora de España) es de 2.41euro/min (IVA incluido). También hay que considerar que al servicio presencial se le añaden un coste adicional como las tarifas por el desplazamiento.

Oportunidad y flexibilidad:
"电话口译的高效率主要体现在用户可通过一个电话即可获得所需语种的口译服务，无需费神去寻找译员，或焦急地等待译员到来 (肖晓燕、郁锐玲，2009)。" En algunas ocasiones la necesidad de contratar un servicio de interpretación puede surgir de manera urgente, debido a situaciones de emergencia, ubicaciones lejanas, en horario poco habitual o puede surgir la necesidad de contratar a un intérprete de un idioma minoritario. En estas situaciones contratar un servicio de interpretación presencial puede resultar muy complicado e incluso imposible, en estos casos la IT supone una alternativa ideal. "*...and often life-saving decisions need to be made immediately; there is no time to wait for an interpreter to arrive. This is the everyday reality of hospital emergency rooms and emergency hotlines.*" (García, 2002).

La IT también puede ofrecer sus servicios de manera internacional (LeongKo, 2006). Por ejemplo, algunos de los principales proveedores de la IT ofrecen un tipo de tarjeta móvil, con la cual facilitan la comunicación en el extranjero durante un viaje. Con esta tarjeta el cliente puede llamar a la empresa de IT situada en su país de origen y conseguir el servicio de la interpretación en cualquier ubicación de manera inmediata (Xiao Xiaoyan, 2009). De este modo, si el cliente se encuentra con alguna barrera lingüística no necesita buscar un intérprete de manera apresurada.

Otro ejemplo común, sufrir algún daño en un coche de alquiler mientras estamos en el extranjero, en una carretera alejada de la ciudad. El cliente necesita los servicios del IT para comunicarse con la asistencia en viaje, ya que sería muy difícil y muy costoso que un intérprete diera un servicio presencial en esa situación. En estos casos la flexibilidad y la oportunidad que ofrece la IT una solución efectiva y útil para el cliente.

Privacidad y confidencialidad:
Estos aspectos son muy convenientes desde el punto de vista del intérprete y del cliente. De acuerdo con el análisis de Rosenberg (2004) y sus propias experiencias, el autor explica que durante un largo tiempo de interpretación, la IT ofrece un ambiente relajado y de mayor privacidad. "Interpretando solo en una sala utilizamos un tono de voz más adecuado, me resulta mucho menos nervioso que cuando la interpretación es cara a cara en una situación similar, donde el cliente y su secretaria se sientan frente a mí y me solicitan que su abogado esté a mi lado" (LeongKo, 2006) (Traducido por la autora). Además, es una buena opción de trabajo para los intérpretes con movilidad reducida. "Los intérpretes discapacitados (especialmente los intérpretes ciegos) o aquellos intérpretes tímidos o con menos capacidades sociales pero competentes también se benefician enormemente al trabajar por teléfono." (García, 2002) (Traducido por la autora)

La investigación de Wadensjö(1999) nos muestra otro factor positivo de la IT "Algunos clientes mencionan que prefieren IT porque les protege de ser reconocidos por el intérprete fuera del encuentro. El tema de la confidencialidad parece ser uno de los principales puntos a favor de la IT." Además, cuando un intérprete presencial no es adecuado para la cultura de alguno de los clientes, la IT puede solucionar el problema. Por ejemplo, en algunas culturas, una mujer casada no puede hablar con un hombre desconocido (Lee, 2007). La protección de los datos personales es otro de los motivos para escoger la IT. Por ejemplo, la información bancaria, una sentencia jurídica, algunos resultados médicos, entre otros muchos casos.

La ausencia de la CNV
Si tratamos el tema de los incovenientes de la IT, resulta inevitable mencionar en primer lugar la ausencia de la comunicación no verbal (CNV). "*Lack of visual interaction is an important issue in remote interpreting, particularly in sound-only telephone interpreting*" (Leong Ko, 2006). Uno de los grandes críticos de la IT y la ausencia de CNV fue David Mintz (1998), el ex-presidente de NAJIT (National Association of Judiciary Interpreters and Translators), proponiendo que:

> A algunos intérpretes les molesta la incapacidad de ver al orador, y encuentran alarmante este modo de interpretación. Por ejemplo, el testimonio de testigos de un juicio por teléfono. Las señales no verbales son un componente fundamental en la comunicación humana en cualquier circunstancia, pero más aún cuando se hacen en juicios en los que hay factores subjetivos como la credibilidad, y está en juego el delicado proceso de transferencia de significado interlingual, con todas sus complejidades, ambigüedades y matices. Las innumerables sutilezas de la expresión facial y el lenguaje corporal tienen un efecto en nuestra interpretación (presencial), estemos siendo conscientes de esos efectos o no. (Traducido por la autora)

Se debe admitir que la CNV sí genera algunos retos para los intérpretes, es uno de los temas más debatidos de las características de la IT porque la "información visual" forma una gran parte en la comunicación y la interpretación. "有的学者认为 (如 samovar, 1981)，在面对面交际中，只有 35 %的信息是通过语言传递，其它都通过非语行为传递（肖晓燕，2009）。" En este caso, durante la IT, perdemos la mayor parte de las informaciones producidas por el gesto, la postura, la distancia entre las personas que si podemos observar en una interpretación

presencial.

Sin embargo, algunos investigadores no están de acuerdo con esta teoría, ellos piensan que, con una formación especial de los intérpretes telefónicos pueden sobrepasar las barreras provocadas por la ausencia de visión, "...la ausencia de la información visual fomenta la formación especial de los intérpretes en este sentido y estimula a los intérpretes a progresar" (Kelly, 2007) (Traducido por la autora). Oviatte&Cohen (1992) aclara que "... la falta de acceso visual entre múltiples oradores telefónicos estimularía a los intérpretes a referirse explícitamente a los tres participantes para promover la claridad referencial". (Traducido por la autora)

Además, "no verbal" no equivale a "visual" en términos absolutos (Kelly, 2007). "*Telephone interpreters are able to process a great many non-verbal cues, such as hesitations, inflection, tone of voice, and vocal volume*". De acuerdo con Wen Liqin (2015), la paralengua（副语言）puede ayudar a los intérpretes realizar el servicio con éxito. "…停顿持续时间可以推测说话者个人情感状态，语音标志能够表明说话者继续话题的意愿，语调传达出说话者的言外之意。因此，掌握好这三种副语言能够为电话口译员在缺失视觉信息条件下更好实现恰当的话轮转换提供帮助。" Estamos de acuerdo con la opnión de Kelly y Wen Liqin, es que no sólo la "lengua", sino también la "paralengua" puede transmitir la información. En la parte referente a la investigación práctica del presente trabajo, vamos a mostrar los casos relacionados con el fin de confirmar esta opinión.

La dificultad en la gestión de la comunicación

La dificultad a la hora de gestionar la comunicación en la IT, también está relacionada de manera indirecta con la ausencia de CNV. Oviatte&Cohen (1992) indican que:

> Los intérpretes telefónicos pueden cumplir funciones reglamentarias que incluyen la gestión del contenido, la secuenciación y el tamaño de la información intercambiada entre las partes [...] los intérpretes telefónicos deben ser fundamentales para regular el turno de palabra entre los oradores durante las llamadas interpretadas. (Traducido por la autora)

Además, la gestión de la comunicación también se refiere a los elementos tales como el silencio, las comunicaciones paralelas, las interrupciones entre unos y otros.

Desde el punto de vista experiencial, uno de los grandes obstáculos de la gestión de la comunicación es el del intercambio del turno de palabra. Con intercambio del turno de habla estamos haciendo referencia a "对话中的一方开始说话到说话结束时的说话内容称为一个话轮"（温丽琴，2015）. Según la investigación de Wadensjö (1999), comparando con la interpretación presencial, el intercambio de el turno de palabra es mucho menos fluido, debido a la falta de referencias visuales.

La gestión de la comunicación supone un gran reto para los intérpretes durante una IT, se precisa ser capaz de desarrollar las competencias lingüísticas y las comunicativas. Es indiscutible que la competencia lingüística supone la base, pero también tenemos que tener en cuenta la competencia comunicativa, esta es una capacidad relacionada con la experiencia laboral, e incluso, con las experiencias de la vida cotidiana. Los intérpretes deben desarrollar esta habilidad en todas sus comunicaciones, independientemente de que se encuentren en el trabajo o no.

La preparación y terminología

> 电话口译涉及的题材和场合非常广泛,可能事故现场投保人向保险公司说明情况,或者是警察在半路上拦截了酗酒司机进行问讯,也可能是医院里的医患对话或是法庭上的听证等等,而且口译任务常常具有突发性和临时性,令译员很难对口译任务进行有效的准备[…]而客户中只有少数会预约译员并提前给与相关材料进行准备。对于处在工作时段的译员来说,电话铃响第一声的时候就必须立即接听电话,不然系统会自动将电话转给下一位在岗的译员。这也就意味着从知道有口译任务到开始口译工作只有短短的几秒种,这对译员的心理素质和专业技能无疑都是巨大的挑战。（肖晓燕，2009）

También encontramos una serie de elementos muy acertados en el trabajo de Kelly (2007), ella dice "... muchos de los temas que surgen durante la llamada son impredecibles para el intérprete. En cualquier entorno, un intérprete nunca puede estar seguro de lo que encontrará a lo largo del trabajo" (Traducido por la autora). Por su característica de flexibilidad y de bajo coste, la IT se aplica en gran variedad de ámbitos. Según Voze, la IT se puede aplicar en la asistencia en el hogar, la asistencia en el viaje, el asilo de refugiados e inmigrantes, la sanidad, etc. Kelly hace referencia a dos niveles de formación de los intérpretes: la preparación psicológica y la preparación profesional.

Antes de una interpretación presencial, el intérprete conoce la temática de la interpretación de antemano, por lo que se puede preparar tanto en la parte psicológica como en la terminología del tema. Sin embargo, el intérprete telefónico, no tiene ningún conocimiento sobre el tema que se va a desarrollar durante la llamada. Por lo tanto, el intérprete telefónico necesita un par de segundos para adaptarse a la situación de trabajo. En el caso de que el tema a tratar no le sea familiar puede afectar a la calidad del servicio y puede provocar estrés en el trabajador.

2.4 La revisión histórica y la potencia de IT

A pesar de los inconvenientes mencionados, la IT está aumentando sus niveles de popularidad en muchas partes del mundo, especialmente, en los EEUU, Australia y Reino Unido. "Ha sido una profesión madura ocupando una cierta proporción en la interpretación en los servicios públicos" (Chesher, 2002). Al evocar su origen, la primera vez que apreció este servicio fue en Austraria el año 1973, "*It was a 24-hour telephone interpreting service called the Emergency Telephone Interpreter Service (now Translating and Interpreting Service — TIS)*" (Lee, 2007).

> En EE.UU., la interpretación telefónica se ofreció por primera vez en 1981[...] En la década de 1990s, varias compañías comenzaron a aparecer en la escena de la interpretación telefónica en EE.UU.[...]Hasta el año 2000, numerosas empresas privadas, tanto pequeñas como grandes, estaban ofreciendo servicios de interpretación telefónica. Hoy en día, la interpretación telefónica en EE.UU. todavía se proporciona principalmente a través de compañías con fines lucrativos. En 2005, el mercado de interpretación telefónica en EE.UU. se estimó en aproximadamente US $200 millones, sin incluir los servicios de interpretación telefónica prestados internamente. (Kelly, 2008) (Traducido por la autora)

El período en el que la IT progresa más rápidamente fue después de 1990s, y hasta ahora, su

situación sigue mejorando. Según el análisis, las razones principales por las que la IT se desarrolla son: el avance de la tecnología que lo entendemos como la "oferta", el movimiento de la población a nivel mundial y la globalización, que es observada como la "demanda".

En el momento en el que apareció el teléfono, el precio era demasiado alto y los ciudadanos no podían permitírselo prefiriendo de esta forma el correo. "*...Until telephony itself started to radically change as a field from the mid-1990s, seeing a corresponding growth in TI*" (Uldis Ozolins, 2011). Desde ese momento hasta hoy en día, el teléfono se ha hecho cada vez más popular y con la mejora de la infraestructura de la red de comunicación, el uso del teléfono móvil se ha convertido en un fenómeno común. "*The changes in telephony already outlined have impacted on TI companies, but not always in predictable ways*" (Uldis Ozolins, 2011).

Hoy en día, por las mismas razones, estamos seguros de que la IT está entrando en una nueva edad de oro. La sociedad actual es la de la tecnología, cada vez surgen más medios, evoluciones, innovaciones, etc. Sería un ejemplo obvio que, muchas empresas de la IT ya cuenten con aplicaciones propias que faciliten bastante tanto el trato con el cliente como la administración de la empresa.

"Los avances tecnológicos en la comunicación han traído numerosos beneficios sociales. Los miembros de la sociedad pueden llegar a los servicios de nuevas formas y, en muchos casos, pueden extenderse a las personas que los necesitan desesperadamente, pero que no tendrían acceso a ellos sin la nueva tecnología." (Kelly, 2007) (Traducido por la autora)

Por otro lado, al decir que la tecnología va de la mano del progreso, los flujos migratorios y la globalización son una de las grandes causas por las que la IT se está desarrollando. Tomamos como ejemplo la situación de EE.UU.:

> El IT no se puso en la práctica en EE.UU hasta finales de los años setenta, y ha experimentado rápido desarrollo desde entonces. Cada año, un gran número de nuevos inmigrantes entran al país, incrementando problemas de comunicación entre ellos y los ciudadanos locales, ya que a duras penas hablan el inglés, especialmente en clínicas, tribunales y otras instituciones de servicio público. (Zhang Yixin, 2017)

Debido a la nueva legislación que exige la provisión de intérpretes en esas agencias para garantizar la igualdad de acceso, "las instituciones de servicio público están considerando la interpretación telefónica como la solución a sus necesidades lingüísticas y como una alternativa a la interpretación tradicional más cara a cara. El número de empresas que ofrecen servicios de IT está creciendo y el uso de IT se está extendiendo." (García, 2002) (Traducido por la autora)

En suma, la IT se está convirtiendo en una tendencia imparable. La IT cuenta con muchas más ventajas que la presencial pero también existen ciertos inconvenientes. Las dos modalidades no tienen una relación de competencia entre ellas sino de colaboración, deben poner en conjunto las ventajas propias para mejorar el campo de interpretación. En el CapítuloIII, vamos a analizar especialmente el estado de la IT en China y en España descubriendo tanto su potencial como sus puntos débiles.

CapítuloIII. La interpretación telefónica en España y en China

La relación entre España y China se está haciendo cada día más estrecha. El chino y el español ocupan el primer y el segundo puesto respectivamente en función de la población que lo usan como lengua materna. Con el crecimiento de las comunicaciones entre las poblaciones de los dos países, aumentará la necesidad del servicio de la IT. No obstante, por otro lado, la inmadurez de esta profesión trae consigo un importante desafío a la hora de desarollarla por completo. En este apartado, queríamos enfocar la situación de la IT tanto en España como en China.

3.1 La actualidad y la potencia de la IT en España y en China

3.1.1 España

"La Interpretación Telefónica nació en Australia en 1973 y en 2004 entró en España para llegar donde no consigue llegar la interpretación presencial en nuestro país" (Gabriel) (http://www.gabrielcabrera.es/). Desde entonces, surgen cada día más empresas de la IT, en el caso de la IT entre chino y español, sólo en la provincia de Madrid, ya existen unas quince empresas dedicadas a este servicio.

"Aún siendo una modalidad de nuestra profesión con unos ingresos mundiales estimados de 200 millones de dólares en 2005, 700 millones en 2007 y 1.200 millones en 2012 sigue sin formar parte de los planes de estudio de las universidades españolas y sigue siendo una gran desconocida" (Gabriel) (http://www.gabrielcabrera.es/). Pese a que todavía no sea una profesión madura, la IT en España ya presenta una optimas tendencia de crecimiento. Los clientes principales de la IT en España son los turistas, los inmigrantes o refugiados, por lo tanto, siguiendo el contexto de la "demanda", analizaremos la importancia de la IT en España a través de la situación del turismo y la inmigración.

> "En 2018, España ha cerrado con un nuevo récord de 82,6 millones de turistas internacionales, cifra que supone un incremento del 0,9 % respecto al año anterior. La estimación para el año 2018 marca un nuevo récord histórico en el número de turistas internacionales recibidos en España superando el registro de 2017 habiendo aumentado en volumen un 43.7% desde el año 2012."
> Fuente:http://www.rtve.es/noticias/20190116/espana-cierra-2018-record-826-millones-turistas-extranjeros/1869862.shtml

Entre los turistas, una parte de ellos habla español, y a la vez pueden comunicarse en inglés en la vida diaria, pero una vez que surja alguno problema, se requiere de la interpretación. Por su naturaleza flexible y eficaz la IT puede ser una buena opción. Para los turistas chinos, la interpretación que más solicitan es la de la asistencia en viaje, la facturación en el hotel o en el aeropuerto y el ámbito sanitario, etc.

En cuanto a la situación del inmigrante, el Instituto Nacional de Estadística (INE) ha publicado sus datos de migraciones a 1 de enero de 2018, en los que se aprecia un incremento anual del 28% en la llegada de inmigrantes que es el responsable de que la población española

haya vuelto a crecer por segundo año consecutivo.
Fuente: https://www.elmundo.es/espana/2018/06/25/5b30be1dca4741905f8b465e.html

Según los datos publicados por la ONU(2018), España tiene 5.947.106 de inmigrantes, lo que supone un 12,75% de la población de España. La inmigración en España procede principalmente de Marruecos, el 11,91%; Rumanía, el 11,00% y Ecuador, el 7,09%.

España - Inmigrantes				
Fecha	Inmigrantes hombres	Inmigrantes mujeres	Inmigrantes	% Inmigrantes
2017	2.892.146	3.054.960	5.947.106	12,75%
2015	2.884.000	3.007.208	5.891.208	12,69%
2010	3.238.238	3.041.827	6.280.065	13,46%
2005	2.140.680	1.966.546	4.107.226	9,33%
2000	838.058	819.227	1.657.285	4,08%
1995	499.114	520.953	1.020.067	2,56%
1990	390.448	431.157	821.605	2,11%

España - Inmigrantes | España - Inmigrantes

Gráfico 1

<< 2015	Inmigrantes en España según país de origen (2017)
Países	Inmigrantes
Marruecos	706.520
Rumanía	652.312
Ecuador	420.344
Colombia	350.802
Reino Unido	308.872
Argentina	254.230
Francia	205.624
Alemania	202.544
Perú	186.555
Venezuela	162.000
República Dominicana	158.393
China	157.190
Bolivia	152.109
Cuba	132.378

Gráfico 2

Fuente de Gráfico 1-2 y las palabras anteriores:
https://datosmacro.expansion.com/demografia/migracion/inmigracion/espana

Según el Gráfico 2 (un fragmento de la original), entre los países de origen de la inmigración hacia España (2017), China ocupa el duodécimo puesto, exceptuando a los países

hispanohablantes, los principales idiomas extranjeros que se precisa en el servicio de interpretación o de traducción son: francés, árabe, inglés, alemán y chino.

En España hay muchos inmigrantes chinos. En 2018 la población china en España ya ha superado las 200.000 personas. Una gran parte de ellos hablan español y no existe mucha barrera en la comunicación diaria aunque no manejan bastante bien la gramática. Según nuestra investigación, a los inmigrantes chinos se les ofrece el servicio de la IT por parte de las compañías de seguro en la asistencia al viaje y al hogar.

3.1.2 China

电话口译行业在中国刚刚兴起，根据笔者的调查了解，中国的电话口译公司多设在北京，上海，广州，等中心发达城市，且服务项目多为电话会议的翻译，如两个国家公司间的商务电话会议等。另外，电话口译还应用于大型体育赛事或国际会议。电话口译在中国的第一次使用是 2008 年北京奥运会期间（张艺馨,2017），自此，这一口译形势已应用于数项大型国际活动。北京奥运会和残奥会期间，曾设有 44 个语种全天候的电话口译服务，2010 年广州亚运会及亚残运会期间，9 个语种、20 条热线，则提供了 14640 小时的电话口译服务（陈慧华，2014）。另外，2010 上海世博会，2014 年南京青奥会及杭州 G20 峰会等国际会议期间，也设有相关的电话口译服务。国际赛事等的电话口译通过政府招标，由最终中标的翻译公司来提供，或由当地政府与高校合作，通过高校内部教师与学生的选拔，组成专项翻译小组，来提供电话口译服务。

从供求关系的角度来分析，中国的电话口译服务主要受服务需求方控制。中国是一个非移民国家，从移民数量看，其市场潜力不如西班牙，但根据笔者的经验，西班牙或拉丁美洲到中国的移民，有很大一部分是不会讲西班牙语的，而在其日常生活中，翻译工作一般由家人或朋友来完成，而非专业的翻译员，所以笔者认为，在华移民虽然数量有限，但也是中国电话口译市场的潜在目标和突破方向。

而从西班牙来华游客的数量上看，在“近年来，西班牙来华旅游人数一直居于中国入境游客的前二十位。2014 年前三季度，西班牙来华游客为 10.46 万人次，同比上升 6.2%”。（数据出处：国家旅游局）

“从本次调查看，西班牙游客来华旅游的方式中，选择自由行的最多，超过 50%”；而在 “不愿来华旅游”的原因中，语言不通排在第二位，占比 31.4%。由此可见，语言障碍是亟待解决的一个问题。现阶段西班牙来华游客的翻译工作一般由现场翻译或双语导游提供。
出处：https://wenku.baidu.com/view/39ab8a74182e453610661ed9ad51f01dc28157b3.html

Grafico 3

“作为欧洲最主要的经济体之一，西班牙的旅华水平和规模还处在相对初级的阶段，未来有较大的增长空间。近年来，中国与西班牙经济贸易及人员交流发展迅速，中国企业对西班牙投资不断扩大，赴西班牙旅游的中国游客数量每年的增幅都高达 20%以上。这些，都为两国进一步扩大交流奠定了坚实基础。”
出处：https://wenku.baidu.com/view/39ab8a74182e453610661ed9ad51f01dc28157b3.html

诚然，无论是游客数量还是经贸往来人数，在华西班牙人的数量均未形成规模，随着各方的努力和推动，随着交流的增多，语言服务也将随之发展，这同样是电话口译的巨大发展潜力

3.2 La situación actual de las empresas típicas de IT en España y en China

Después de mostrar los aspectos generales de la profesión de la IT. En este apartado investigaremos la situación actual de la IT en España y en China. En la parte de España, vamos a abordar un tema a través de una serie de empresas porque casi todos los servicios de IT en España son ofrecidos por empresas privadas. Un poco diferente va a ser el estudio en cuanto a China ya que vamos a estudiar tanto las empresas privadas como las actividades de IT ofrecidas por la universidad.

3.2.1 España

La empresa Voze, creada en diciembre de 2014, es el proveedor del servicio de idioma en Madrid. El alcance de su servicio consiste en la traducción de la documentación, la interpretación presencial y la interpretación telefónica. Voze ofrece el servicio de la IT con una calidad asombrosa en tiempo real las 24 horas del día. Realizó el lanzamiento de su aplicación un año después de su creación. En 2015, llevó a cabo su presentación en la

Comisión Europea. En el año 2018 ya tenía más de 150 intérpretes y ha superado 16.000 llamadas, en ese mismo año, ganó el Premio Emprendedores 2018 en la Categoría Empresa.

La aplicación de Voze favorece mucho el manejo de la llamada. El usuario solamente necesita seguir unos determinados pasos para obtener el servicio de interpretación en más de 14 idiomas, previamente es necesario descargar la aplicación y vincular una tarjeta de crédito. Los pasos a seguir serian: elegir el idioma, pulsar el botón de llamar y activar el alta voz. En función del tipo de interpretación, se separa a los intérpretes en varios grupos y se pasa la llamada uno a uno en el caso de que el intérprete anterior no atienda la llamada con el fin de que no se pierda ninguna llamada. La aplicación es la herramienta más adecuado para realizar la IT, es por eso que cada vez más empresas de IT crean sus propias aplicaciones.

A través de las publicaciones llevadas a cabo por Voze, podemos establecer que la población que más usa la IT en España, son los turistas, los migrantes y refugiados, el personal de ONG, los médicos, policías y funcionarios de la administración, los trabajadores del sector turístico, los trabajadores de renting y asistencia en carretera, los comerciales de empresas con comercio internacional, el personal de oficinas de transporte, el personal de compañías de seguro, etc.

Además, Voze ha creado su propia formación y su sistema de calidad. Siempre realiza una supervisión y análisis de todas las llamadas, todos los resultados van a ser utilizados para dar un feedback a los intérpretes. Voze ofrece sus cursos de formación tanto presencial como on-line. El curso consta de tres partes: la teoría, la práctica y los ejercicios, cuyo contenido consiste en: la introducción general de la técnica de interpretación, los códigos éticos de la profesión, los criterios de evaluación, la presentación de los distintos ámbitos de manera concreta, la práctica de role-play y los ejercicios correspondientes a cada uno de los apartados.

En España la profesión se encuentra aún en fase de desarrollo, el curso de formación creado por Voze es uno de los mejores dentro del sector. Ya ha favorecido a sus propios intérpretes y a las personas que les interesa la IT y que tengan el potencial para convertirse en intérprete telefónico. Con el progreso de esta profesión, tanto Voze como el mercado de la IT en general van a realizar un gran avance.

Otra de las empresas clásicas es Dualia, fundada en octubre del 2003. La idea de crear esta empresa surge a través de la consciencia y del reconocimiento de las barreras idiomáticas. El responsable de la creación, Diego Ramírez desarrolló el biauricular, el que define como un “manos libres doble” que permite que dos personas puedan mantener una conversación y obtener así la traducción de manera simultánea a través de un teléfono móvil.

A medida que la empresa fue creciendo comenzaron a trabajar con el sector sanitario y con la administración pública, ahora también cuenta con una aplicación llamada Bybox, Se trata de la primera plataforma de servicios de traducción e interpretación online y digital que engloba servicios lingüísticos tales como la interpretación telefónica, traducción de textos y la traducción a la vista de imágenes.

Gabriel Cabrera de Dualia es un traductor-intérprete jurídico de inglés nombrado por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y a su vez, es interprete telefónico para

servicios sanitarios, sociales y jurídicos. Hemos tenido la oportunidad de contactar con él y lograr información muy valiosa sobre Dulia y el trabajo que se realiza en dicha empresa. Según Gabriel, actualmente, Dulia ofrece hasta 60 intérpretes en 24 horas, pero como mínimo debe haber 2 intérpretes profesionales de cada idioma. El número final de intérpretes, oscila en función de las diferentes épocas del año, pero suele ser entorno a los 180 intérpretes de media anualmente.

El sistema de formación de la empresa Dualia está conformado por dos fases. En la primera, los futuros interpretes escuchan llamadas en directo de los interpretes profesionales y en la segunda fase interpretan ellos mismos tutelados por un intérprete mentor que puede intervenir en caso de que sea necesario. Además, reciben material didáctico sobre los diferentes temas, ámbitos y clientes para los que van a trabajar en la empresa. Por otro lado, se organizan encuentros presenciales y virtuales para reforzar la formación e identificar y resolver las necesidades específicas.

Gabriel ha realizado muchos esfuerzos en la formación de IT lo que le ha llevado a participar en varios cursos y talleres en las universidades españolas. En 2013 tuvo lugar Evento Regional de PROZ celebrado el 14 de diciembre en Madrid, en el cual se impartió un taller sobre la IT. Con la intención de mostrar a los profesionales de la traducción y la interpretación en que consiste el trabajo de los intérpretes telefónicos en los servicios públicos de España. Ese mismo año, se realizó otro taller relacionado con la IT durante el III Congreso de la Sociedad Española de Lenguas Modernas (SELM) celebrado en Sevilla. También hay que mencionar el taller que tuvo lugar en la FTI de Granada en 2014, cuyo objetivo era demostrar a los alumnos de la Facultad de Traducción e Interpretación de Granada que la interpretación telefónica es una salida profesional, tanto para los servicios públicos como para la empresa privada.

Otra figura relevante es Sandra Jiménez Figuera, la directora de traducción y administración en la empresa Interpret Solutions. Realizó un taller en la Universidad de Vigo en el que se ofrecía la IT como una la salida laboral a tener en cuenta. Dice que el servicio de la interpretación telefónica es una modalidad tomando peso en el sector y que con el paso del tiempo lo está haciendo con más fuerza.

3.2.2 China

中国的电话口译现状与西班牙稍有不同，其提供方不仅包括私人电话口译公司，还包括为国际赛事或会议专门组成的电话口译服务小组，这些小组一般由政府组织成立，由高校师生提供服务。在电话口译公司方面，笔者先后联系了几家可以提供中西电话口译的公司，分别有英华博译，唐能翻译，语言桥，天使翻译，天译时代和瑞科翻译公司。下面作者通过表 4 对这些公司做以比较总结：

	电话口译服务领域	是否预约	计费方式	费用（中西）
英华博译	企业/项目/公共服务	-	只对企业提供整体服务	-
唐能翻译	任意领域	是	天（8h）/半天（4h）	3000 元/天 2100 元/半天
语言桥	电话会议	-	天	-
天使翻译	电话会议及其他	是	小时	200 元/小时
天译时代	电话会议及其他	是	天（8h）/半天（4h）	2500 元/天 1800 元/半天
瑞科翻译	电话会议	是	天	1800 元/天

Gráfico 4

从表 4 可以看出，这些电话口译公司的特点大致为：电话会议口译为主，个人电话口译需预约，以小时或天来计费。其中，英华博译是唯一一家标明有“公共事业电话口译”的企业，笔者也对此进行了进一步的了解。英华博译的公共事业电话口译主要机构对象为医院、警务、司法、机场、海关、出入境等政府、公共事业服务单位和机构。根据网页提供的信息，英华博译英华博译是首家将国际专业化的电话口译服务引入中国的服务商，为 3000 万出境客户提供了 6800 余次境外电话口译服务。
出处：http://www.novobabel.com/

此外，传神，华也国际，创立私信，文思海辉等高科技互联网语言服务公司，也均有推出远程人工翻译服务，设置有客户端甚至专门的在线口译设备。例如传神公司的 Transbox 是一个真人翻译机，客户可随身携带，译员随时在线，翻译服务按分钟计费，方便快捷。

而除私人电话口译公司外，中国电话口译的另一个重大应用是大型体育活动或国际会议期间的电话口译专门小组，接下来，笔者以 2010 年广州亚运会、亚残运会多语言服务中心为例，简单介绍这一形式下电话口译的应用模式。詹成、索若楠在发表于《中国翻译》（2012）的一篇文章中写道：“广州亚组委与广东外语外贸大学签订协议，共建广州亚运会多语言服务中心，满足对电话口译服务的需求。”

多语言服务中心设在广东外语外贸大学内，人员由广外师生组成，电话热线 20 条，提供 9 种语言的电话口译服务。“电话内容涉及交通、医疗、运动名称、运动员情况、赛场播报、生活服务等问题”（詹成、索若楠，2012）。组内人员结合报名或推荐，通过语言及口译测试进行选拔，并在上岗前接受了系统的培训。

> 多语言中心的译员在上岗前的培训由通用培训和专业培训两部分组成。通用培训主要包括相关规定介绍、工作任务特点介绍、组织结构介绍以及对口译热线的介绍。专业培训包括三个部分：口译技能培训，包括口译概论、工作记忆训练、口译笔记、电话口译服务规范、不同主题模拟电话口译等；亚运场景主题训练和技能强化，包括人际沟通技巧、敏感问题回答、团队合作等；场馆培训，包括译员基本场馆知识及竞赛知识、设备操作、应急预案等。（詹成、索若楠，2012）

此外，多语言服务中心对译员的电话口译实行严格的质量评估管理，具体分为三个方面：上级评估--译员在口译过程中，管理人员可以对整个对话进行监听，确保译员的翻译质量。译员的所有通话都有录音记录，以便日后进行复查。若遇到投诉，则记录在档，现场及时更换译员，并且查找原因；同事评估--同一语种的各名译员之间进行互相监督，了解其他译员在工作中的情况和问题，并向正在进行电话口译的译员提供必要的帮助；自我评估--每次三方通话之后，译员需要做工作小结，进行自我反思并且撰写反思报告，不断总结和改善口译质量。（詹成、索若楠，2012）

3.3 El estado de cuestión en China y España

3.3.1 España

Si comparamos el estado de la IT entre España y países como los EE.UU., Reino Unido o Australia, queda claro que la interpretación telefónica se encuentra a un nivel de desarrollo muy inferior. Debido a los limites formales del trabajo vamos a sintetizar nuestro trabajo en este apartado al analisis del estado de la cuestión entre la IT en España, concretamente los intercambios entre el chino y el español

En primer lugar, la mayoría de los usuarios que demandan y cooperan con las compañías de la IT son grandes empresas u ONG. Es decir, cuando a los clientes particulares de esta magnitud con barreras lingüísticas se les ofrece el servicio de la IT en una llamada, quizás aún no conozcan bien el funcionamiento de este servicio y a que institución pertenece el intérprete. Por lo que se puede malinterpretar las capacidades del interprete durante la sesión.

En segundo lugar, hacemos referencia a los clientes particulares, los cuales tienen pocos medios para conocer a las empresas de la IT y los servicios que ofrecen. En este apartado España tampoco se encuentra en una posición avanzada, debido entre otras cosas a la falta de difusión del sistema. Los particulares extranjeros aún no saben que se pueden evitar un intérprete presencial, logrando de manera más económica un servicio igual de profesional. Según una encuesta de Bao Xiujuan (2017), veinticinco de los cuarenta y cinco encuestados no conocía este método de interpretación, lo que supone el 60% de la muestra.

Por último, pese a que los intérpretes profesionales de las empresas privadas han impartido varios seminarios o talleres de manera sistemática, en España, todavía no se ha establecido un sistema de formación creado por el gobierno o por las instituciones oficiales. Además, ninguna de las universidades cuenta con la asignatura de la IT en su plan de estudios. Lo ocurre con el sistema de control de calidad. En la actualidad todas estas actividades son realizadas por las propias compañías, lo que conlleva que el contenido y el objetivo de la formación puede ser distinto. La falta de un modelo estándar de formación conlleva una mayor dificultad a la hora de profesionalizar la interpretación telefónica.

En nuestra opinión, tanto el gobierno como las empresas de la IT deben tratar de mostrar los beneficios de este tipo de servicio. Facilitar a la población extranjera el conocimiento y el uso de la IT. De esta manera se conseguirá aumentar la calidad de la interpretación en el ámbito público y en el privado. Pero este sistema debe de ir de la mano de la formación de los intérpretes, este es el punto clave para asegurar la calidad del servicio. Con estos dos factores

y el potencial de España la IT tendrá un futuro próspero.

3.3.2 China

中国电话口译的服务还处于初级阶段，服务项目主要集中在“电话会议口译”和“大型活动电话口译”公共服务领域的电话口译少之又少，且灵活度不够，无法为客户提供24小时的服务，这样就使得客户在紧急情况下无法及时获得有效的电话口译服务。少数公司的电话口译内容不限，但收费与电话会议或现场陪同翻译相同，使得电话口译失去了“低价”优势。此外，即便是提供例如旅行等方面的电话口译，也需要提前至少一天预约，更使电话口译的“及时性”成为空谈。

以上现象可以理解为“供方不成熟”，而造成这些现象的原因，还应从“客户需求”上寻找。从市场现状来看，西语国家人员来华旅行时，口译服务通常是由陪同的双语导游来提供，在华移民一般会请朋友或亲人陪同翻译，而商务出访中，外宾的翻译任务将由中国公司内部会讲外语的员工来完成，因此在私人旅行和商务参观时，就少有使用电话口译的情况。所以，在中国，电话口译的成熟度和推广度不高，没有在客户群中产生广泛的信任，而中文和西班牙语之间过大的语际距离，使得电话口译的不可见性造成了客户心理上的不信任感，从而更加大了电话口译的推广难度。

在译员培训方面，中国与西班牙不同，受应用场合的限制，培训一般都在某一活动之初实施。正如上一小节广州亚运会、亚残运会的例子，培训是在成立了多语言服务中心后进行的。这样的培训方式效率高，有针对性，但同时也失去了必要的连贯性和日常的积累。另一方面，从这一案例来看，大型赛事电话口译在质量把控上还是有一定的保证的，詹成和索若楠（2012）在文章中还给出了几组译员的服务反思记录，对其进行了分析，同时给出了相应的改进计划。然而，与培训一样，这样的跟踪评估并没有形成连贯体系，就无法对译员今后的发展产生系统性的影响。

此外，笔者在与中国电话口译公司的交谈过程中发现，有些公司理解“电话口译”为“对于电话内容的翻译”，这一认识具有一定的局限性，也从侧面反映了国内市场对于这一服务认识的缺失，即便是专业的服务商也对电话口译有着片面的理解和认识，更何况是知之甚少的客户群。一般来说，只有在客户了解并信任一个行业以后才会接受和应用。

综上所述，同西班牙一样，积极开拓市场，提高电话口译的“知名度”和客户的“信任感”，是中国电话口译市场的当务之急。与此同时，在服务供应方面，为保证专业质量，需同步形成完整的培训、质控及认证体系，这也是推广电话口译的一个重要内容和基础保障。

Capítulo IV. Análisis de la IT en el ámbito de asistencia en viaje ejecutados por los intérpretes de Voze

En este capítulo vamos a analizar la parte práctica. Para ello vamos a utilizar los casos reales de la empresa Voze, queríamos estudiar los fallos existentes en la IT chino-español y mediante la realización de entrevistas a los intérpretes activos de la empresa, conseguimos un resultado más directo y real en cuanto a las cuestiones más polémicas de la IT desde el punto de vista de los intérpretes. Antes de comenzar, nos gustaría aclarar que en el apartado 4.1 estudiamos los

criterios de valoración a las grabaciones realizadas por Voze, con el fin de poder acudir a un esquema de referencia del análisis.

4.1 Los criterios de valoración de Voze

Procedemos a mostraros el formulario de los criterios de valoración de Voze, después vamos a estudiar los criterios principales de manera individual. Además, vamos a combinar el curso de formación online de Voze, a lo que vamos a sumar algún aspecto relacionado.

Fecha	Idioma	Intérprete	Protocolo de inicio	Uso de la 1º persona	Protocolo intervenciones	Gestión de la comunicación	Terminología	Omisiones y contrasentidos	Código ético	Protocolo de fin	Total	Media sobre 5
Observaciones												

Gráfico 5

4.1.1 Gestión de la comunicación y la estrategia

Durante el análisis de la parte teórica, hemos podido ver la dificultad que existe en la gestión de la comunicación durante un servicio de la IT. Por este motivo manejar todos los puntos mostrados hasta el momento es fundamental para los trabajadores de Voze. La evaluación consiste en, evitar la conversación paralela, evitar los silencios y manejar de manera adecuada el turno de palabra. Entre ellos, la conversación paralela hace referencia, a cuando el intérprete habla con uno de los interlocutores dejando a los demás aislados.

Con la buena gestión de la comunicación aumentamos la eficiencia y garantizamos la calidad del servicio. Sin embargo, un diálogo caótico o lleno de silencios afectará de manera directa a la comunicación entre ambas partes. Por este motivo se precisa que el intérprete telefónico sea capaz de organizar la comunicación usando las palabras y los tiempos adecuados.

Uno de los elementos que más nos ha llamado la atención en la organización de Voze es el uso de la primera persona y del alfabeto radiofónico. Es uno de los temas a los que hace referencia la evaluación, el uso de la forma en primera persona, y el uso del alfabeto radiofónico, ambos destacados en el curso online.

En primer lugar, Voze enfatiza la aplicación de la primera persona durante la interpretación, de esta manera evita la confusión de los pronombres personales tales como yo, ella, él, tú, etc. Además, disminuye la dificultad de la conjugación para los intérpretes, realizando un servicio eficaz y breve. Es el mismo método que se imparte en la enseñanza universitaria de la interpretación presencial. Sin embargo, algunos investigadores y autores afirman que, a diferencia de la presencial, en la IT, el uso de la tercera persona es más adecuada que la primera al intervenir la voz propia del intérprete. Según la investigación de Lee (2007), existe una parte de los intérpretes que confunden el uso de los dos tiempos verbales durante la

interpretación porque siempre intervienen de manera subjetiva cuando ejercen su trabajo de mediadores.

En resumen, al realizar un servicio de IT como mediador, es aconsejable que se use la tercera persona, ya que el intérprete debe hablar con sus propias palabras. Mientras cuando se ofrezca un servicio de interpretación sin mediación cultural, igual que la interpretación presencial, es preferible aplicar la primera persona. De este modo se aclara la relación entre los interlocutores y facilita el trabajo de conjugación para los intérpretes.

Además, Voze utiliza un protocolo de intervención especial para evitar este tipo de problema, se puede ver ejemplo en el apartado 4.1.3. Por otra parte, el papel principal de los trabajadores chinos de Voze es el de intérpretes, no el de mediadores. Por lo tanto, es razonable el criterio de uso de la primera persona de manera exclusiva en Voze.

Respecto al alfabeto radiofónico, según Voze, el sonido de las letras reproducido a través del teléfono es muy diferente al sonido que se percibe en persona. Por este motivo se puede producir algún error al repetir, por ejemplo, el nombre, el número de DNI o el número de la matrícula de un vehículo, etc. En el estudio de Oviatt&Cohen (1992) también se indica que "*...with 67% of all errores due to mistransmission of one or two spelled letters. Most errors were minor(e.g., ¨Harry¨ mispelledas¨Hary¨)...*"

Estos son los motivos por los cuales es necesario adoptar el deletreo alfabético por vía radiofónica cuando se transmiten las informaciones importantes. Por ejemplo, cuando se interpreta la palabra "Viaje", se debe decir: "V" de Victor, "i" de India, "a" de Alfa, "J" de Junio, "e" de España. El intérprete puede seguir el estándar internacional en radiocomunicaciones, o de igual manera, puede crear su propio alfabeto en función de sus hábitos, para sentirse así más cómodo y realizar el deletro de forma natural. Generalmente se utilizan nombres de ciudades y países u objetos de uso cotidiano. En siguiente gráfico ponemos un ejemplo para que sirva a modo de referencia:

ALFABETO FONETICO español

A alfa	J Julieta	S sierra
B bravo	K kilo	T tango
C coca	L lima	U unión
D delta	M metro	V víctor
E eco	N néctar	W whisky
F foco	O oscar	X extra
G golfo	P papa	Y yanqui
H hotel	Q Québec	Z zulú
I india	R romero	

Gráfico 6

Fuente: https://www.slideshare.net/alexmontesmm/alfabeto-nautico/3

4.1.2 Omisión y contrasentido

Es indiscutible que la omisión o la aparición de contrasentidos dentro de la información durante la interpretación es un criterio a tener en cuenta en la evaluación. Ya que, la "información" es el núcleo de la interpretación y tiene relación directa con la calidad del servicio. Estamos de acuerdo con Stephanie Díaz-Galaz &Constanza López Portuguez (2016), quienes afirman que: "es usual que la omisión sea evaluada negativamente como un fallo o error que quita precisión y corrección al discurso meta." Además, la omisión o el contrasentido va a afectar a la resolución de algunos de los problemas durante la sesión de IT.

La Real Academia Española (RAE) define la "omisión" como "Abstención de hacer o decir; Falta por haber dejado de hacer algo necesario o conveniente en la ejecución de una cosa o por no haberla ejecutado". Pese a que la definición no hace referencia directa al campo de la interpretación, explica a la perfección el significado que tiene para Voze. Puesto que se trata de un problema que suele reflejarse en los casos reales, montaremos los ejemplos en el próximo apartado.

La omisión de información puede causarse debido al problema auditivo, a un problema en la memorización del contenido, a la falta de comprensión, o a la falta de conocimiento previo. Siempre que se pierde información en el transcurso de la interpretación se repercute en el servicio. Cuando se trata de información importante puede producirse un error grave, aunque cualquier error puede costar caro. Para evitar este tipo de errores, Voze recomienda en su curso online que el intérprete tome notas al realizar la interpretación por teléfono y centre su atención en la comprensión auditiva de manera continua. En el momento que se produzca la perdida de información el intérprete debe pedir una aclaración, siempre respetando el protocolo de interrupción.

Según la RAE la definición del "contrasentido" es la "Interpretación contraria al sentido natural de las palabras o expresiones". En este caso también encontramos un análisis para el ámbito de la interpretación. "Es el error más grave que puede cometer un intérprete, ya que no sólo no transmite el mensaje original, sino que comunica el mensaje contrario" (Laeticia). Según el significado, el contrasentido es considerado un "falso sentido". Los falsos sentidos se entienden como "decir algo que no es lo que pone el original".
Fuente: http://enotraspalabras.es/los-10-errores-traduccion-mas-habituales/

Según nuestro parecer, la razón por la que se comete este tipo de errores en la mayoría de los casos, es por fallo de la gestión de la lengua con la que trabaja el intérprete, y en el resto de ocasiones debido a la diferencia cultural. Un ejemplo simple es el diferente uso de "sí" y "no" en chino y en español. En esta situación, igual que en las anteriores, los intérpretes deben consolidar sus capacidades lingüísticas y culturales, así como seguir el código ético en todo momento.

En el curso online, Voze también menciona el error de "adición de información", este sucede cuando el intérprete no comprende bien o no recuerda bien la idea del interlocutor. Cuando esto sucede el intérprete con el fin de completar sus frases, de manera consciente o no, añade algunas palabras propias según el contexto. En esta situación, además de la gestión de la lengua, a veces ocurre por el estrés del intérprete. Es normal que, durante la comunicación,

uno “imagina” la parte que no está clara en función de lo que ya sabe. Por lo tanto, siendo un intérprete, tiene que averiguar la diferencia entre la comunicación diaria y la interpretación y evitar los errores de ese tipo. Por otra parte, en lugar de añadir sus expresiones propias, el intérprete debe pedir al interlocutor que repita las palabras deseadas.

4.1.3 El protocolo, el discurso del papel de intérprete y el código ético

El Diccionario Merriam-Webster define la palabra “protocolo” como un "sistema de reglas que muestra la conducta correcta y los procedimientos a seguir en situaciones formales” (Traducido por la autora). Voze subraya el uso de su propio protocolo con el fin de facilitar el proceso de interpretación y presentar un aspecto profesional. El cumplimiento de protocolo es un criterio fundamental porque es la vía principal para presentar la profesión de un intérprete dentro de la empresa. Según Voze, el protocolo incluye tres partes: el protocolo de inicio, el de despedida y el de intervención.

Protocolo de inicio

Al descolgar la llamada procedente de Voze (un único número para todos los intérpretes), el intérprete no debe saludar normalmente como ¿Hola, buenos días, con quién hablo...? sino responder directamente con el protocolo de inicio para evitar el malgasto del tiempo (ver el ejemplo). Cuando el usuario, (en el caso de Voze, siempre se refiere la parte de la personal del gobierno, la ONG o una empresa) termine su declaración y le toque al cliente (siempre se refiere a la parte personal), el intérprete debe preguntar siempre si está siendo escuchando por el cliente, para averiguar así si están en multiconferencia, tienen el altavoz o deben alentarse el auricular. Una vez que se ha presentado a ambas partes, les indica que ya pueden comenzar la comunicación para evitar el silencio y propiciar una comunicación más fluida.

Ejemplo:

Buenos días, soy xxx, intérprete de chino No.1234, ¿en qué puedo ayudarle?

您好，我叫 xxx，是西班牙语翻译。我将翻译你们的全部对话以便沟通。请问有什么可以帮您？

Protocolo de despedida

Al final de una sesión, antes de colgar el teléfono, el intérprete debe preguntar a ambas partes si se han terminado todas las preguntas y si se han entendido todas las informaciones, por si algún interlocutor tuviese alguna duda todavía.

Ejemplo:

¿Tiene alguna pregunta más? Muchas gracias por utilizar mis servicios, hasta luego。

您还有什么问题或者不清楚的地方吗？非常感谢使用本次电话口译服务，再见。

Protocolo de intervención

Cuando el intérprete precise una aclaración o una repetición de uno de los interlocutores durante la sesión, o en el caso de que aparezca una situación de estancamiento o un malentendido cultural y que necesite de la intervención del intérprete, debe informar en su idioma a la parte que se va a quedar aislada de la comunicación.

Ejemplo:

Habla el intérprete: Voy a pedir una aclaración/repetición al cliente.

Habla el intérprete: Me gustaría hacer una aclaración cultural.

不好意思，我需要和对方确认一下，麻烦稍等。

您好，这个问题存在文化差异，如果您愿意的话，我来和对方解释一下。

Al mencionar la “interpretación” y la “intervención” del intérprete, existe un debate en cuanto al papel del intérprete en el servicio de IT, lo cual también tiene relación con el principio de “imparcialidad” en el código ético. Tanto Oviatt&Cohen (1992) como Wadensjö (1999) llaman nuestra atención sobre el hecho de que los intérpretes telefónicos ejercen un rol adicional al coordinar las interacciones por teléfono, “pero no alcanza un acuerdo general del mismo por el amplio campo de la situación de interpretación.” (Lee, 2007)

Según Lee (2007) y Beltrán (2001), existen dos modos de mencionar el papel de los intérpretes: por un lado, la función del intérprete se limita sólo a la transmisión de las informaciones recibidas, este punto de vista realiza los aspectos lingüísticos exclusivamente en la comunicación. Por el otro lado, el papel del intérprete se considera como un mediador o facilitador de la comunicación entre partes de diferentes orígenes lingüísticos y culturales para lograr un objetivo de comunicación específico.

Voze pauta que el intérprete puede intervenir en caso de que sea necesario, pero es obligatorio utilizar el protocolo de interrupción y la frase “habla el intérprete”, de esta forma parece alcanzar un equilibrio entre los dos extremos. Además, según nuestra perspectiva, se puede definir el papel del intérprete telefónico de forma previa en función de la situación en la que interviene, por ejemplo, en una IT en el ámbito jurídico, sigue el primer método por la seriedad del tema. Mientras que en una situación de solicitud de refugio, el intérprete adopta el segundo modo y trabaja como un mediador por la diferencia cultural y política.

Respecto al código ético, definimos la vulneración del código ético sólo cuando un intérprete lo haga a propósito o cuando provoque un error bastante grave, en este caso, no hemos encontrado nada ejemplo en los casos de Voze, ni en las grabaciones, ni en los feedbacks. En cuanto a los principios concretos, Kelly (2007) los ha propuesto los en su libro, en siguiente los listamos como un ejemplo:

1. Confidencialidad: el intérprete telefónico mantiene la confidencialidad de toda la información obtenida a lo largo de cada llamada.
2. Conducta ética: el intérprete telefónico evita obtener cualquier ventaja personal en

cualquier llamada y revela cualquier conflicto percibido de interés tanto para el cliente como para el empleador.
3. Imparcialidad: el intérprete telefónico proyecta una actitud imparcial y trata a todas las partes de una manera que fomenta la confianza y el respeto mutuo.
4. Exactitud y exhaustividad: el intérprete telefónico presta la información de la manera más precisa y completa posible, transmitiendo la información, así como su espíritu e intención originales.
5. Límites de funciones: el intérprete telefónico evita su participación subjetiva en la conversación y respeta los límites de los roles de todas las partes.
6. Conducta profesional: el intérprete telefónico muestra profesional comportamiento en todo momento y usa lenguaje y tono de voz que muestra un alto nivel de servicio al cliente hacia ambas partes.
7. Desarrollo profesional: El intérprete telefónico continuamente busca oportunidades para mejorar sus habilidades profesionales y conocimiento.
(Traducido por la autora)

4.2 Un análisis de los errores cometidos en los casos del ámbito de asistencia en viaje de Voze

Al analizar los errores cometidos por los intérpretes chino-español, en este artículo, vamos a recuperar unos fragmentos en las grabaciones obtenidas de Voze, manteniendo la actitud de mejorar el servicio de la IT, indicaríamos los errores descubiertos y daríamos unas sugerencias propias. No facilitaremos el nombre ni el número del intérprete de cada diálogo con el fin de proteger la privacidad. Principalmente, resumimos los “errores” en tres grupos: la gestión inadecuada de la comunicación, la omisión y contrasentido de las informaciones y el incumplimiento de los protocolos.

En estos casos, quien solicita la IT siempre es una empresa cuando se encuentra con un cliente de habla china y no se pueden comunicar correctamente, por lo tanto, al desarrollar los diálogos escritos, utilizamos “usuario” para referirse al personal de la empresa y “cliente” para referirse al interlocutor chino:

Usuario- personal de la empresa de servicio

Cliente- cliente chino que no habla español

Intérprete- intérprete de chino de Voze

4.2.1 La gestión inadecuada de la comunicación.

<u>Caso 1.</u>

Cliente: Hello?

Inérprete: 喂，喂？你说中文。

Cliente：啊!

Intérprete：喂，你听到了吗？

Cliente: 听到了，你是哪位？

Intérprete: **对**，我是那个保险公司的翻译，他，那个保险公司让我和你说哈，你现在在那个车厂**是不是**…他说请你在那里等十五分钟。**好不好？**…如果修不好的话他会给你派那个出租车…你还有什么问题吗，应该没有什么问题了吧？

Cliente: 那我待会儿那个修不好，我找谁呢？你们会打给我还是我打给你们啊？

Intérprete: 万一修不好他会自动派一辆出租车去接你…给你另外一辆车, **好不好**。

Cliente: 那没问题了。

Intérprete: 没问题了，那好，谢谢你，再见再见。

Intérprete: ¿Tienes algo más que añadir? Porque no hay más cuestiones ni tampoco preguntas. Si es así, ¿Doy por finalizada la conferencia?

Usuario: ¿Pero le has dicho todo lo que te he comentado?

Intérprete: Sí, que siga esperando allí ya que se está preparando su vehículo a esperas del resultado. En el caso de que no se logre a reparar, le he dicho que la empresa mandará un taxi para llevarle a xxx a recoger un nuevo coche.

Usuario: Perfecto. Ha quedado conforme, ¿verdad?

Intérprete: **Sí, sí, sí** ¿vale?

En el presente caso el intérprete tiene un gran dominio del español. Pero existe un problema en la gestión de la comunicación, lo que introduce una conversación paralela. Al conocer la idea principal del cliente, el intérprete habla con el cliente durante un largo tiempo dejando al usuario aislado en la comunicación durante al menos dos minutos. Cuando el cliente chino propone alguna pregunta, este no hace ninguna confirmación ni aclaración, sino que contesta al cliente de forma directa. Al finalizar la conversación con el cliente, se despide del mismo sin preguntar al usuario si tenía más preguntas. Todo ello provoca que el usuario dude de la precisión e integridad de la transcripción, motivo por el cual confirma otra vez con el intérprete.

Además, la muletilla del intérprete también influye en la calidad y profesionalidad de la interpretación, tales como sí sí sí, 那个，好不好, etc. Además, la forma personal no es la adecuada, dice “他，那个保险公司让我和你说啊…” “ellos, la empresa del seguro me ha solicitado comunicarte que...”, esto puede suponer un malgasto del tiempo y puede desorientar las relaciones entre personas. Debe tomar en consideración lo o que le ha dicho el usuario en primera persona con el fin de aclarar las características de cada parte.

Caso 2.

Intérprete: 你所在的街名和我讲一下。

Cliente 1: 地址啊，那你等下我找人和你说，我不清楚这个地址。

(Y le pasa el teléfono a un hombre que habla un poco de español.)

Cliente 2: 你好，Hola.

Usuario: Hola buenas tardes. ¿Por favor me podría facilitar la dirección?

Cliente 2: xxx, la calle Fermín Caballero (da mala señal).

Usuario: Vale, Calle Guermitas Caballero ¿Número?

Cliente 2: Número **quinséis (un error y con mucho acento).**

Usuario: ¿Quince?

Cliente 2: No, quinséis.

Usuario: Entonces, calle guermitas caballero en xxx capital, número quince, ¿no?

Cliente: Quinséis! quinséis!

Usuario: Vale, perdone, perdone. Tranquilo. (un poco enfadada).

Intérprete: Jajaja, creo que el número que quiere decir es el dieciséis.

Usuario: (Habla con menos paciencia) Vamos a ver un momento, necesito saber de dónde se encuentra exactamente ya que la calle Guermitas Caballero no me parece como que exista. Si no puede hablar usted conmigo, informe de sus datos a mi compañero que habla chino, dígale la dirección exacta dónde está, porque aquí estamos para ayudarle. Necesito saber dónde se encuentra para poder mandar la grúa y poner el vehículo en marcha, ¿vale? Necesito una referencia más, el nombre de la gasolinera, ¿cómo se llama la gasolinera?

Intérprete: 喂，那个加油站叫什么名字，因为她说这边对不上。

En este caso la llamada es un poco más caótica. Por lo que respecta al cliente, hay una persona que habla un poco de español (no se sabe si es uno de los viajeros o es el trabajador de la gasolinera) quien se comunica directamente con el usuario, justo al inicio ya podemos observar un error en la expresión del número. Además, al intentar localizar la dirección en el mapa, el usuario se da cuenta de que se trata de una dirección errónea, es por eso que necesita confirmar otra vez el nombre de la calle y la gasolinera. Durante la sesión, ambas partes (el usuario y el cliente) presentan una actitud poco tranquila y de enfado debido a la barrera de comunicación. Sin embargo, en este momento, el intérprete no lleva a cabo una buena gestión de la comunicación incumpliendo sus responsabilidades, ya que no favorece que la comunicación entre ambos sea más entendible. Consecuencia de ello es que al final de la sesión, el usuario no sepa con quien está hablando.

Siendo un profesional de la interpretación, está en la obligación de aclarar el malentendido en relación con el número y el nombre de la calle deletreando las mismas y continuando con la interpretación ya que se puede observar que el cliente no se puede expresar bien en español. Aquí también se refleja la importancia de la comunicación radiofónico. Durante esta conversación la señal es defectuosa y afecta a la calidad acústica. Al facilitar la dirección, el intérprete debe solicitar al cliente que le deletree la dirección para así evitar errores posteriores.

Caso 3.

Cliente: 我过半个小时到车的边上，给你们打电话，万一打不通的话，你是不是能把你现在这个地址发一个短信给我，我明天到马德里来。

Intérprete: 什么地址？

Cliente: 就是你现在在的这个地址啊。

Intérprete: 这是不可以的，因为我们是电话服务，所以地址没有办法告诉您。

Cliente: 可是我打不通啊，我刚才打了打不通…

Intérprete: ¿Podríamos facilitarle la direcciónón de la oficina? Porque me ha comentado que cuando llegue a Madrid puede ir a la oficina directamente. Ya que antes ha intentado llamar varias veces sin éxito y estaba preocupado.

Usuario: Pero ¿Qué dirección? ¿La dirección donde está la oficina de alquiler? No sé a qué se refiere.

Intérprete: Dice que la oficina donde nos encontramos. **Pues le digo que "no"¿vale? Porque a lo mejor...Bueno.**

Usuario: Dile que...

Intérprete: 喂，您好，不好意思，您是要什么地址，租车公司的地址吗？

Cliente: 对，你给我马德里租车公司的地址，万一我打不通…

Intérprete: Sí, la dirección de la oficina de alquiler en Madrid.

Usuario: Pues...en Madrid ¿Supongo que en el aeropuerto?

Intérprete: 您是要机场附近的租车公司的地址吗？

Cliente: 不是不是，你听我讲，过半个小时，我打电话给你们。万一打不通，你把马德里租车公司的地址告诉我，离市中心最近的。

Intérprete: 是这样的，我们这边不是租车公司，如果您需要租车公司的地址，我们可以给您一个…

Usuario: Disculpe, pero tengo que finalizar la llamada. Dígale al cliente que estamos en la línea de llamadas de emergencia y no podemos mantener la línea más tiempo ocupada. Cuando se encuentre en el con el coche que nos llame.

Intérprete: 喂，您半个小时之后再打电话过来，我们这边是可以接通的，您放心，好吗？

Cliente: 半个小时之后，你们打给我！

Intérprete: 我们这边是紧急服务，只能接电话。

Cliente: 半个小时之后打不通怎么办！

Intérprete: 您多打几次是可以打过来的。

Usuario: Muy bien, ahora le doy tu referencia...

Cliente: 喂？喂？

Intérprete: 您好，您到了车附近再打电话，多打几次肯定能打通的。

Cliente: 喂？我告诉你我打过好几次了，到时候万一打不通怎么办！

Intérprete: Hola, ya se lo he comentado.

Usuario: De acuerdo. Lo siento pero no sé qué está diciendo este señor, voy a tener finalizar la llamada, ¿de acuerdo?

Usuario: Vale, hasta luego.

En este caso se trata de una llamada de asistencia en la que tienen dificultades en ponerse de acuerdo. Desde el comienzo, el cliente se preocupa por no poder conectar con los compañeros en media hora, sin embargo, no se le da ninguna solución. Durante la sesión, se puede observar cómo en varias ocasiones se lleva a cabo una conversación paralela, incluso cuando el intérprete transcribe, la otra parte habla al mismo tiempo. El cliente en todo momento se encuentra aislado, y al finalizar la llamada, cuelga el teléfono sin dar ninguna explicación al respecto al cliente.

Además, durante la conversación, en el momento en el que cliente les pide la dirección de la oficina, el intérprete le recomienda al usuario que le conteste que “no”. Pese a que ello no trae consigo ninguna consecuencia grave, se trata de una acción totalmente inadecuada en el servicio de IT. Siendo intérprete, no se puede intervenir mostrando su opinión. Y es por esta falta de entendimiento por lo que el cliente no obtiene la dirección deseada. En definitiva, se da esta situación de caos debido a la falta de una gestión adecuada de la comunicación.

Se puede percibir que el cliente chino habla lento y no con demasiado respeto. Mientras tanto se observa que el usuario tiene prisa debido a que se trata de una línea de emergencia. Es por ello que resulta fácilmente observable el desorden durante la comunicación. En este sentido destacar que una de las funciones del interprete es organizar los turnos de palabra e interpretar las informaciones fielmente. Por lo tanto, el intérprete en este caso, por un lado, debe calmar

al usuario y transcribir las preguntas del cliente de forma clara, y por otro lado, debe explicar al cliente cómo funciona la IT frente a la demanda que no se puede cumplir. Además, por lo que respecta a las preocupaciones continuas del cliente, debe consultar al usuario para lograr una solución. Por ejemplo, sería de utilidad que recomendara al cliente que pidiera un teléfono local para llamar otra vez, y que continúe solicitando la dirección que necesita.

Caso 4.

Intérprete: Vale, se lo digo. 喂，先生？

Sin embargo, en este momento, la persona se encuentra dando una explicación al cliente y nadie está escuchando al intérprete. Posteriormente, las personas que se encuentran en la comisaría vuelven a hablar con el intérprete y el usuario.

Las personas: De acuerdo, que les cambien el coche, entonces un taxi a...

Usuario: Sí, pero prefiero hablar con el cliente para que el compañero se lo explique mejor, si me puede hacer el favor de pasármelo…

Esto se trata de un problema que curre con mucha frecuencia. El cliente siempre se encuentra acompañado por otras personas, como un empleado del taller, el conductor del taxi, las personas de la comisaría... En algunos casos es conveniente que las personas se comuniquen directamente con el intérprete o el usuario, pero sólo al momento de dar inicio la situación. Cuando se necesario una comunicación mutua, por ejemplo, en este caso, es más complicado la intervención de las personas de la comisaría, debido a que la comunicación en inglés entre las personas y el cliente no es fluida, las personas no pueden transcribir toda la información otorgada por el usuario al cliente de forma precisa. Por lo tanto, el intérprete debe interrumpir continuamente a las personas y llevar a cabo una explicación adecuada. A continuación, debe manejar la comunicación y el turno de palabra de los distintos interlocutores dejando que la sesión continúe.

Usuario: Vale, ¿Dónde se encuentra ahora? y ¿Necesita un taxi también?

Intérprete: 先生您现在在哪里，需要我们派一个出租车过去吗？

Cliente: 派出租车是你们一项免费的服务，是这个意思吗？

Intérprete: 对。现在需要您去取车，取车的地点需要打车过去。

Cliente: 好，那我们在保险，报案这些事情上还需要沟通达成一致是吗？因为我现在还不太清楚。

Intérprete: 这个问题…**现在主要是想弄明白您需不需要我们帮您叫出租车**。

Cliente: 哦哦，好的。

En este diálogo corto, se puede percibir un pequeño error. La comunicación se debe a un accidente, la compañía de seguros garantiza al cliente que le va a mandar un coche nuevo, sin embargo, un día después, todavía no ha recibido ninguna noticia de la compañía, es por este motivo por el que vuelve a llamar. Durante la llamada, el cliente quiere conocer los detalles del acuerdo del seguro y de la denunciada del accidente, debido a que la oficina de alquiler de coche va a cerrar pronto, el intérprete insiste en solicitar la dirección del cliente ignorando sus preguntas. Parece que esta no es la forma más adecuada de solucionar el problema, ya que, en base a la conversación y el tono del cliente, su preocupación no es como llegar a la oficina sino la solución que le ofrece el seguro y poner la denuncia. En este caso, aunque pueda ser que las preocupaciones del cliente no se puedan resolver por el teléfono, el intérprete debe explicárselo de forma paciente e indicarle la solución más adecuada para él a partir de una consulta al usuario.

4.2.2 Omisión y contrasentido de las informaciones

Caso 5.

Usuario: **Necesito que te diga la calle donde se encuentra el coche**, y si necesitan un coche de sustitución, ¿vale? Ya puedes hablar.

Intérprete: sí. 喂，您好，我已经了解您这边的情况了，您现在能告诉我具体位置吗？具体的街名是什么?

Cliente：你是说车在哪里，还是我人在哪里？

Intérprete: 嗯…你现在在哪里，然后车子在哪里，需不需要我们再派一辆车过来？

Cliente: 不用，我们可以搭公共交通过去，我们现在需要拿到钥匙。我们现在在 xxx 的警察局，车子在 hostal 里面。

Intérprete: 那您地址能告诉我一下吗？

Cliente: 你说警察局地址还是车子地址？

Intérprete: 两个都告诉我一下吧，您现在在哪一个警察局，还有车子在哪里？

Cliente: 好，我现在是在…你听得懂西班牙语吗？

Intérprete: 可以可以。

Cliente: 请稍等一下

(El cliente deja a las personas en la comisaría donde hablan tanto inglés como español para comunicarse directamente con el intérprete.)

Las personas: Dígame.

Intérprete y Usuario: Hola.

Intérprete: ¿Usted puede decirme dónde está este chico ahora? La dirección.

Las personas: está en calle Mou...

Usuario: **perdona, pero no necesito saber dónde se encuentra el cliente,** necesito que le preguntes al cliente si van a necesitar un vehículo de sustitución.

Al principio, el usuario dice que necesite saber dónde está el coche para mandar una grúa, pero el intérprete no lo escucha claramente y le pide al cliente la dirección de forma confusa sin indicar el sujeto de la dirección. Después, cuando el cliente le repite dos veces si se refiere a la dirección del coche o de él mismo, el intérprete no solicita una aclaración al usuario, sino que decide que el cliente le diga ambas. Al final, cuando las personas de la comisaría ofrecen la ubicación del cliente se revela el malentendido.

Pese a que no resulta un error grave, los falsos sentidos en la interpretación pueden traer consigue pérdida de tiempo y confusión en la comunicación. El intérprete puede pensar que hacer las dos preguntas es la manera más segura y no va a perder información. Sin embargo, de esta forma deja la interpretación de ser eficaz y a veces puede ser confusa. La actuación correcta sería pedir inmediatamente una aclaración al darse cuenta del problema.

Caso 6.

Cliente: 我们在赶往酒店的路上。他们刚刚说要派一辆拖车把我们的车拖走，但是我们车钥匙丢了，但是行李箱还在车上，这应该怎么处理呢？

Intérprete: 好。Hola, me comenta el cliente que le han robado la llave, por lo tanto, lo que quieren es cambiar el coche por otro. Van a ir a la oficina que está más cerca **con los compañeros**. Pero el problema es que su equipaje está todavía en el coche. Entonces quiere saber cómo podrían sacar el equipaje. ¿Hay alguna llave de repuesto en la oficina?

Usuario: Pues, habría que hablar con la oficina...vamos a ver, ¿todo el equipaje se encuentra en el vehículo?

Intérprete: sí.

Usuario: ¿Y ha llegado ya la grúa?

Intérprete: eh...pero me ha dicho que...

Usuario: Pregúntale, pregúntale. es fundamental saber si está ya allí la grúa para que pueda hablar con los compañeros.

Intérprete: Vale, 喂，您好，请问你们是所有的行李箱都在里面吗？

Cliente: 我们最大的两个行李箱都在里面。

Intérprete: 是这样，他们说您到了办公室以后，需要问一下办公室看租车公司能不能把

门开开。

［...］

Intérprete: Hola compañero.

Usuario: ¿Dime, está allí ya (la grúa)?

Intérprete: Sí, y me ha dicho que va a ir a la oficina primero para hablar con los empleados y ver si desde allí se puede abrir.

Usuario: Claro, yo lo de la llave no lo sé, no sé si indicarles a mis compañeros (de la empresa de asistencia) que lo intenten a abrir. Indícale que le hemos enviar un taxi para llevarle hasta la oficina del aeropuerto.

Intérprete: 非常感谢您的理解，他说您到了办公室看能不能把锁打开，现在我们有派出租车过来把您接到机场附近的租车公司。

Cliente: 好的，那谢谢你，再见啊。

Intérprete: 再见。

Iintérprete: Hola compañero, le he dicho que va a llegar un taxi que llevara a la oficina más cercana y me ha dicho que él va a preguntar si se podría abrir la puerta desde la oficina, si no, volverá a llamar.

Usuario: Claro, **pero el vehículo no va llegar a la oficina**, el vehículo va a ir a otro lugar, voy a hablar con mis compañeros...

Intérprete: ¿Entonces no va a ir al mismo sitio?

Usuario: No.

Intérprete: Eh...pues...

Es un cliente al que le han robado la llave de su vehículo y sus maletas se encuentran todavía dentro del vehículo. La grúa se va a llevar el vehículo y él querría saber cómo podría sacar las maletas. En el camino desde el lugar donde está el vehículo hasta la oficina, realiza esta llamada entre el cliente, la empresa de asistencia y el intérprete. Durante la llamada, en un primer momento no se les ocurre una solución. Al principio, el usuario plantea que pregunte en la oficina como resolver este problema. Pero luego, como sabe que el vehículo no va a ir a la oficina, le pide a el intérprete que le pregunte al cliente preguntar si ha llegado la grúa para ver si los compañeros tienen alguna forma de abrir la puerta.

Sin embargo, el intérprete ignora esta pregunta, aunque el usuario subraya que es fundamental y daba por hecho que el vehículo y el cliente van juntos a la oficina, así insiste en decir al cliente que a lo mejor pueda abrir la puerta los empleados de la oficina. Cuando el usuario vuelve a confirmar si ha llegado la grúa, el intérprete le contesta que sí, pero en ese momento

ni siquiera el cliente sabe si ha llegado porque todavía está en el camino. Cuando el cliente finaliza la llamada, al transcribir el diálogo con el usuario, la interprete se da cuenta de que el vehículo no va ir a la oficina con el cliente. Pero ya se ha despedido del cliente y no puede comunicarse con él hasta que vuelva a llamar al haber descubierto este malentendido.

En definitiva, el error consiste en que el intérprete no capta de forma adecuada la pregunta formulada por el usuario, y considera que no es relevante si ha llegado la grúa dado que en la oficina solucionará todo, por eso le responde al usuario directamente sin prestarle mucha atención. Podemos observar que este error ocurre por dos causas, la primera es la falta de conocimiento de la empresa por parte de el intérprete. Tampoco sabe que el usuario cuando se refiere "a los compañeros" habla de la asistencia de la grúa no del personal de la oficina. El segundo error se observa en lo que hemos mencionado en el apartado 4.1, la ausencia de la precisión durante la interpretación. Pese a que no sabe la intención de la pregunta y le parece que no tiene sentido, debe transcribirla de forma fiel, especialmente debido al énfasis del usuario, en lugar de observar la situación de forma subjetiva y responder la pregunta sin haberla confirmado antes.

Caso 7.

Usuario: Dile que la oficina más cercana se encuentra cerrada y q**ue hay varias opciones, o bien** nosotros los llevamos a xxx, y que ellos paguen el importe del taxi desde xxx al aeropuerto de xxx, donde se encuentra un coche de reemplazo.

Intérprete: ¿Están en xxx?

Usuario: No, están cerca de xxx.

Intérprete: Vale.

Usuario: O bien, si se van quedar en la zona, que el taxi les lleve al hotel, y que mañana vayan ellos por sus propios medios a recoger un coche a xxx.

Intérprete: 喂，您好，是这样，最近的出租车公司都已经关门了，**现在想问一下您这边可不可以找一个地方休息，然后明天的时候他们派车过去。**

Cliente: 明天派车。。。可是现在出租车已经来接我了，已经走了一半的路了。可是现在突然停下来了，我不知道这是怎么回事。

Intérprete: 哦出租车已经接上你们了？然后你们现在要去哪里？

Cliente: 好像是带我们去换车，我不知道…

Intérprete: Hola, dice que el taxi ya les ha recogido, **y que van a una oficina para recoger otro coche.** Entonces, ¿qué pueden hacer?.

Usuario: Claro, la oficina donde les íbamos a llevar en principio está ya cerrada, **si quieren ir al aeropuerto** de xxx para coger el otro coche tienen que abonar la diferencia de kilómetros.

En este caso, cuando el usuario facilita dos opciones al cliente, el intérprete sólo traduce una y omite la otra. Además, después de conocer la situación en la que se encuentra el cliente, el intérprete tampoco traduce de forma completa, y ese es el motivo por el que el usuario entiende que los clientes eligen la primera opción y que quieren ir al aeropuerto. El error cometido por el intérprete en el presente caso trae consigue una solución no muy conveniente para los clientes, pese a ellos saben que pueden volver a su hotel reservado.

Aparte, como hemos dicho en la parte teoría, a diferencia de la interpretación presencial, en la IT, cuando un intérprete descuelga el teléfono, no sabe de qué trata el tema ni el antecedente correspondiente. En este caso, es obvio que no es la primera llamada del cliente, tanto el cliente como el usuario conocen la situación, pero el intérprete no, por lo tanto, tiene que conocer las informaciones de manera rápida durante la sesión, lo cual también hace que la labor de la interpretación sea más difícil y provoca de forma indirecta el malentendido mencionado.

Caso 8.

Usuario: Vamos a ver, la rueda está pinchada...pregúntale si el coche tiene rueda de repuesto.

Intérprete: 喂，你那个是车子爆胎对不对？哪一个轮胎，是前面后面？

Cliente: 我不知道，是我朋友的车，他不会讲西班牙语，所以让我打电话。要不我把当事人电话给你，你打给他？

Intérprete: 没关系，那你现问他，他车上有没有备胎？

Cliente: 我现在不能问他，我现在在通话，不能打电话给他。

En este caso, al principio, el usuario de la empresa de seguro sólo quiere saber si el coche cuenta con una rueda de repuesto, sin embargo, cuando el intérprete traduce añade la pregunta de que cual de las ruedas es la que está pinchada. Pese a que esta pregunta adicional no afecta al contenido de la sesión, sí se refleja el incumplimiento del principio de exactitud y fidelidad.

Caso 9.

Usuario: Vale, ¿Alquiló el coche en **Europcar**?

Intérprete: 先生请问你是在**哪家**租车公司租的车？

Cliente: 是那个 xxx.

Intérprete: 能和我拼一下这个公司怎么拼吗，我不是很明白

(Tarda un minuto en dar el nombre de la empresa)

Interrumpe el usuario: Si, disculpa, es de Europcar, no te preocupes, lo tengo claro...

En este caso, debido a que el intérprete no conoce la empresa que indica el usuario, pierde un minuto en dar la confirmación. El usuario pregunta si alquiló el coche en una empresa que se llama Europcar, pero el intérprete no conoce esta empresa y pregunta de forma directa al cliente cuál es la empresa con la que alquiló el coche. Y por la misma razón, al informar del nombre de la empresa, el intérprete le pide que lo deletree es por eso por lo que la interpreta tarda casi un minuto en dar la confirmación. Después, el usuario se da cuenta de que lo que está deletreando es Europcar, por lo que interrumpe la sesión.

En esta situación, aparece un inconveniente en el servicio debido a la falta de conocimiento de las empresas con las que suelen colaboran. Por otro lado, al no entender bien lo que pregunta la interlocutora, el intérprete debe pedir una aclaración o una repetición en lugar de editar la pregunta o ignorar algún tipo de información.

Caso 10.

Intérprete: 喂，你好。你说你那个车子爆胎了，保险公司想问你车上有没有备胎。

Cliente: 备胎，我估计是没有，我没看。是这样，我想问一下，我在旁边直接给我找一辆车换一下，是保险公司出还是怎样？

Intérprete: 你听我说是这样，**如果你有备胎呢，他们保险公司派车去时候，就直接把你的备胎装上就好了，如果你没有备胎，他们去时候要带个胎。**

Cliente: 有备胎他们能给我装上？我现在在 xxx 他们能过来吗？

Intérprete: 你现在确定地点是在 xxx 什么地方？

Cliente: 市中心。

Intérprete: 好我现在和他讲一下。Tanto él como el coche averiado se encuentran en el centro de xxx.

Usuario: ¿Sabe el nombre de la calle?

Intérprete: Si, sí, pero él no sabe importancia de la...

Usuario: ¿Tiene rueda de repuesto?

Intérprete: Sí, es decir si hay una rueda de repuesto, cuando llegue el compañero, ¿Va a poner la de repuesto o van a llevar una?

Usuario: No, no, dile que es importante que sepamos si tiene la rueda de repuesto, porque dependiendo de si tiene o no tiene, enviamos un coche taller o enviamos una grúa.

Intérprete：喂，是看你那的情况哈，好像说没有轮胎的话，他们去的是拖车，假如有轮胎的话，他们就派那个工程车，就当地把你的轮胎装上去就好了。

En este ejemplo, a pesar de que se trata de un diálogo bastante claro, el inconveniente principal es hablar directamente con el cliente sin llevar a cabo ningún tipo de presentación, como “me ha dicho que había una avería en el su coche y ...”

Después, existen dos problemas relacionados con la omisión y el contrasentido. Al saber que el cliente se encuentra en el centro de la ciudad, el usuario quiere saber el nombre de la calle concreta, sin embargo, el intérprete omite esta información.

Y por último, respecto a la importancia de la rueda de repuesto, el intérprete comete otro error. El cliente duda de la necesidad de confirmar si existe la rueda de repuesto, el intérprete le explica la importancia según su propia comprensión equivocada sin aclarar su equivocación con el usuario, diciendo que es para ver si es preciso llevar una rueda de repuesto por parte de la asistencia en carreta. Pero en realidad, según la explicación del usuario, la existencia de la rueda de repuesto decidirá qué tipo de vehículo va a ser enviado, un coche de taller o una grúa.

4.2.3 El incumplimiento del protocolo

Caso 11.

Intérprete: **Sí...Buenas tardes.**

Usuario: Hola, buenas tardes, mi nombre es xxx, tenemos...

Intérprete: Sí, mi nombre es xxx, el intérprete chino, el número xxx.

Usuario: Mira, te voy a poner en conferencia con un ciudadano chino que se encuentra en un taller.

Es un ejemplo del incumplimiento del protocolo de inicio. Al descolgar el teléfono el intérprete no presenta el protocolo directamente, así que provoca confusión a la hora de saludar. El usuario quería empezar la sesión, mientras que el intérprete quería llevar a cabo la presentación inicial, esta confusión es la consecuencia típica del incumplimiento del protocolo de inicio.

Caso 12.

Protocolo de interrupción.

Usuario: Dile que en xxx tenemos dos oficinas, una en el aeropuerto y otra en la estación de trenes.

Intérprete: 他说，他们这个公司在 xxx 有两个分行，一个在飞机场，另外一个在…Pero compañero, ¿es estación de tren o de autobús?

Usuario: De tren, de Renfe.

Intérprete: 在 xxx 的火车站，还有一个分行，你可以去那里换。

Cliente: 火车站的我知道，我去过的。

En este caso, al informar de la localización de las oficinas, el intérprete no recuerda bien a qué tipo de estación se ha referido y solicita una aclaración directamente al usuario interrumpiendo la transcripción. En este momento deja al cliente aislado sin utilizar ningún protocolo como “Disculpa, voy a confirmar con el compañero” o “perdón, no escucho bien la dirección, ¿por favor me deja a aclararla?”

Caso 13.

Cliente: 最好是换一辆车，这辆车我觉得不行，因为刚才我开出去两百公里不到的时候，有一个…现在正好…有时候就这样子。

Intérprete: 您的车是怎么回事，我没有听明白，您是爆胎了，还是出故障了？

Cliente: 就是发动机显示屏出来警告了，油踩不上去，我就没踩了，停到旁边，怕万一踩坏了。

Intérprete: Sí, ¿puede acudir algún tipo de asistencia? porque se le ha saltado la luz de emergencia indicándole que el motor está fallando y no se atreve a conducir de nuevo el coche.

En este caso, por la falta de la claridad en la expresión, el intérprete no escucha bien dónde se encuentra la avería, pero pide la repetición al cliente directamente sin un protocolo adecuado para el usuario. Se trata de una reacción natural, pero se debe prestar atención a este tipo de error, porque al realizar la aclaración con uno de los dos, el otro queda aislado. En esta situación, el intérprete debe realizar posteriormente el protocolo con el fin de manejar de forma más adecuada la comunicación.

4.2.4 Otros ejemplos de errores.

Caso 14.

Error por falta de uso del alfabeto radiofónico

Debido a la protección de los datos personales, es difícil encontrar un caso en el que se observe la importancia del deletreo con alfabeto radiofónico. Sin embargo, podemos observar un caso similar en el que la numeración es clave.

Intérprete: 先生您能看一下车子总共的行使里程数。

Cliente: 总共现在开了是七万零八十（70080）。

Intérprete: 七万零八十（70080），好的，七万（70000）公里。El coche tiene un poco más de setecientos mil kilómetros.

Usuario: Pero no puede tener setecientos mil kilómetros.

Intérprete: Es lo que me ha dicho. Voy a volver preguntar.

Usuario: Si, confirma el kilometraje.

Intérprete: 先生，您能不能在看一下那个车是七万（70000）还是七千（7000）公里啊，七万（70000）是不太可能的。

Cliente: 是七万（70000）公里。

Intérprete: 七（7）后面四个零（0000）是吗？

Cliente: 对。

Intérprete: Sí, se me ha confirmado que es siete con cuatro cero, es decir, sería setecientos mil.

Usuario: Siete cuatro y... ¿perdona?

Intérprete: Ha dicho unos setecientos mil kilómetros, he vuelto a confirmar porque...

Usuario: Es imposible.

Intérprete: Pues... y qué...

Usuario: Indícame número por número por favor.

Intérprete: Vale, 先生能不能把那个具体的公里数一个个数字报给我？

Cliente: 70080

Intérprete: Sí, sería siete cero cero ocho cero.

En este caso el intérprete se equivoca con el número de kilómetros, interpretó 70080 km (setenta mil con ochenta kilómetros) como setecientos mil con ochenta kilómetros. Debido a la sospecha del usuario, confirma otra vez con el cliente, pero sin corregir. Al final, el usuario pierde la paciencia y le pide que se lo indique “número por número”, de esta forma, al usuario ya le queda claro el número real. La solución al final está bien, aunque para empezar no debe cometer este tipo de errores, podría ser por la diferencia cultural, en China se utiliza unidades para contar la cifra que en España no las hay, tipo 万，亿...

A pesar de que no sea un ejemplo muy precioso, todavía podemos observar la importancia del uso del alfabeto radiofónico durante la IT, es decir, interpretar “letra por letra”. En el presente caso, se trata de un error bastante simple y el usuario puede descubrirlo inmediatamente, pero cuando se trate de un error en la letra de un nombre, no será tan obvio y puede provocar un

error mucho más grave.

En el Caso 2, se brinda también un análisis del uso de alfabeto radiofónico.

Caso 15.

Error por la falta de preparación.

Cliente: 我之前报了道路救援，但是你们给我打电话来说一定要现场确认，刚才这边有一个西班牙人，接了电话之后，要把我的车拖走。我理解为，没有机油，只需要把机油送过来装进去就可以了，他为什么还要拖车呢，不需要啊？

Intérprete: Ella dice que allí ha llegado otro coche que quería llevarse su coche, pero a su coche sólo le hace falta gasolina, o sea combustible, por eso lo ha traído, no tiene más cosas, entonces pregunta por qué quiere llevarse su coche la grúa.

Ingeniero: ...Sin el combustible, el coche no va a arrancar, pero ahora arranca perfectamente. Tenemos que averiguar la avería y solucionar el exceso del aceite...

En este caso, el intérprete confunde la palabra “aceite (lubricante)” con la “gasolina (combustible)”. Al intervenir el ingeniero, indica que el problema no se encontraba en la gasolina (combustible) sino en el aceite (lubricante). Y después el intérprete tarda unos segundos en explicar este malentendido al cliente. El problema surge debido a la falta de la preparación a nivel terminológico. En definitiva, pierde tiempo y provoca una confusión en el usuario.

Caso 16.

Intervención del intérprete

Cliente: 那我这个费用是多少呀？

Intérprete: 应该不是你出这个费用，等下。Compañero, en todo caso ella no tiene que pagar nada ¿no?

Usuario: Pues no lo sé, que hable con la oficina, aquí solo realizamos la asistencia.

Cliente: Es decir, tiene que hablar con Europcar, ¿no?

Usuario: Sí, pero cuando devuelva el vehículo, ahora no podemos indicar nada del coste.

Durante esta sesión, el cliente pregunta “¿Cuánto sería el coste en mi caso?”, el intérprete contestó que no debería ser ella quien abonara el gasto e interpretó al usuario “en todo caso

ella no tiene que pagar nada, ¿no?" Se observa claramente como el intérprete interviene con su propia opinión en la comunicación. Al preguntar el cliente una duda le contesta directamente en función de su experiencia personal. En un caso semejante, el intérprete debe transcribir la pregunta del cliente de forma fiel sin responder con sus propias palabras.

Caso 17.

El estrés del intérprete

Usuario: Vamos a intentar llamar al cliente a ver si puedes hablar con él, ¿vale?

Intérprete: Vale...

Usuario: Necesito saber...porque está allí con la grúa y le tienes que decir al cliente que... porque le han cambiado rueda, dile que puede circular con el coche, pero no puede pasar de ochenta, ¿vale?

Intérprete: Vale...

Usuario: Vale, pues, un momentito, voy a llamar al cliente.

Intérprete: Vale...

En esta sesión entre el intérprete y el usuario, el intérprete, a lo mejor por la falta de experiencia, se presenta un poco estresado, motivo por el cual contesta al usuario sólo con un "vale", incluso cuando el usuario facilita mucha información útil. Al final, habla de forma dubitativa y el usuario no está muy seguro de que el intérprete este está entendiendo correctamente. Es un caso que puede ocurrir en las primeras experiencias laborales, es normal que se sienta estrés y nerviosismo, pero, aún así, es necesario que realice la traducción correctamente. Al no entender claramente lo que dice el interlocutor debido al estrés u otras causas, el intérprete debe solicitar una repetición en lugar de mostrarse dubitativo o ignorar la duda ya que por un malentendido se provocar un error grave.

4.3 Un estudio a través de entrevistas con los intérpretes telefónicos

El apartado 4.2 versa principalmente sobre los fallos descubiertos en las grabaciones. Podemos establecer que son las consecuencias objetivas. En este apartado, considerábamos oportuno hablar con los intérpretes directamente e intentar encontrar las causas por las que se producen fallos a nivel subjetivo, así como observar cuales de sus hábitos de trabajo pueden afectar a la calidad del servicio. Por este motivo, se plantean seis entrevistas con los intérpretes chino-español de Voze para conseguir las opiniones de los intérpretes.

Los intérpretes telefónicos de Voze se encuentran en diferentes ciudades. Debido a la distancia, realizamos las entrevistas por teléfono y las grabemos con el permiso de los entrevistados. A

continuación, en un primer momento realizaremos las preguntas, después, en función de las respuestas de los entrevistados, procederemos a analizar el resultado representándolo de forma cualitativa. Y, por último, estableceremos las conclusiones.

Las Preguntas:

1. Entre el uso de la primera persona de un tiempo verbal y la tercera, ¿Cuál de las dos estás más acostumbrado a usar durante la interpretación telefónica? ¿Cuál te parece más correcta?

2. ¿Te dificulta en tu actuación la ausencia de "la comunicación no verbal" en la interpretación telefónica? Por ejemplo, en la parte de estrés, del control del turno de palabra, etc. ¿Por qué?

3. ¿Te has encontrado en una situación en la que la mala cobertura afecte a la calidad de la interpretación?

4. ¿Te has encontrado en una situación en la que no entiendas el acento al descolgar el teléfono?

5. ¿Notas estrés antes de atender la llamada y durante el servicio de la interpretación telefónica? ¿Por qué?

6. ¿Tomas notas durante la interpretación telefónica? ¿Te has encontrado alguno inconveniente a este respecto? Por ejemplo, que no haya un escritorio cerca.

7. ¿Atiendes llamadas de trabajo cuando vas andando o estas comiendo?

8. ¿Cómo preparas la terminología? ¿Recuerdas todos los términos posibles antes de comenzar el trabajo, ¿o los acumulas durante trabajo? ¿Qué más preparaciones realizas antes de empezar un trabajo?

9. ¿Tienes algunas sugerencias para la formación de los intérpretes telefónicos?

10. ¿Qué más problemas o incidencias has encontrado durante el servicio de interpretación telefónica? ¿Cómo los has solucionado?

1. Entre el uso de la primera persona de un tiempo verbal y la tercera ¿cuál de las dos estás acostumbrado a usar durante la interpretación telefónica? ¿Cuál te parece más correcta?

(1) La primera persona es más adecuado para facilitar la comunicación. Yo prefiero la primera persona, es más rápido y más real, y parece que la comunicación sea directa. Pero el inconveniente es que a veces no puedes utilizar la primera persona, sobre todo por teléfono es más difícil. Por ejemplo, cuando quiero hacer la aclaración cultural, utilizo la tercera persona. O cuando el médico no está hablando con el paciente directamente, sino está explicando otras cosas, no es posible usar la primera persona. En definitiva, siempre es más conveniente usar la primera persona siempre y cuando sea posible.

(2) En un primer momento utilizo la primera persona, pero en algunas situaciones, el uso de la tercera persona deja la transcripción más clara. Por ejemplo, si habla el intérprete con el cliente chino en primera persona, puede malinterpretarse que solo se encuentra hablando el intérprete, en este caso, el cliente podría caer en el error de comunicarse directamente con el intérprete ignorando al cliente chino.

(3) Yo uso la primera persona y me parece más adecuado y profesional, sin embargo, si el cliente, por ejemplo, habla de forma brusca o utilizando palabras malsonantes, entonces siempre recuro a la tercera persona.

(4) Yo prefiero la tercera persona, pero en el trabajo utilizo lo máximo posible la primera persona, porque posibilita que la situación sea más real.

(5) La primera persona en mi opinión se entiende mejor, suelo utilizar la primera persona.

(6) No llevo mucho tiempo trabajando como intérprete telefónico. Durante los servicios, siempre uso la primera persona, salvo en el caso que haga aclaraciones.

2. ¿Te dificulta en tu actuación la ausencia de “la comunicación no verbal” en la interpretación telefónica? Por ejemplo, en la parte de estrés, del control del turno de palabra, etc. ¿Por qué?

(1) Sí, claro. Es muy diferente, es muy importante la voz. Debido a que no hay los gestos, suelo intentar cambiar la voz, el tono. (la autora: ¿para la gestión de la comunicación?) Pues, sí, es una buena manera, y también puede hablar diciendo la misma palabra “momento, momento; espere, espere” ...

Y respecto al estrés, sí es un inconveniente porque no se sabe la situación hasta el último momento, y puede llegar a ser una comunicación muy tensa, muy corta. Pero también hay cosas buenas porque es una traducción más precisa, tiene que ser muy exacta, muy fiel.

(2) A mí personalmente no me afecta mucho. Lo que verdaderamente me afecta es que el interlocutor no pueda estar a mi lado ya que en este caso no me puede escribir ningún tipo de información, sino que tiene que ser todo de forma “verbal”, es en esta situación cuando se pueden provocar ciertas barreras. Por ejemplo, las letras, el número, el nombre, etc.

(3) No me afecta mucho, ni es indiferente. Pero cuando se dan estas situaciones, me centro en el tono de voz del cliente y también en el estado de humor en el que se encuentre el cliente.

(4) No me afecta nada, la emoción del cliente puede ser reflejada por la rapidez de habla y el tono. Cuando no soy el mediador durante la interpretación telefónica, sólo necesito interpretar lo que habla el interlocutor y su tono de forma fiel.

(5) Normalmente no me afecta mucho.

(6) La CNV no me provoca estrés, pero me limita a usar los ojos, por ejemplo, cuando quiero usar los ojos controlando el turno de palabra, ya no funciona.

3. ¿Te has encontrado en la situación en la que la mala cobertura afecte a la calidad de la interpretación?

(1) Si sé que no hay buena cobertura, no realizo ese trabajo. Lo que ocurre es que siempre trabajo en la oficina o en casa, por lo tanto, no me suele pasar mucho.

(2) Sí, a veces por la mala cobertura y la voz baja del cliente tengo que hablar gritando. Siempre suele haber retraso en la voz. Por ejemplo, cuando llega la respuesta del cliente, todavía estoy repitiendo la pregunta porque pienso que no me ha escuchado.

(3) Sí, A veces, donde estoy siempre de buena cobertura, pero a veces el cliente se queda en las afueras o muy lejos, así que es difícil escucharlo claro.

(4) No.

(5) Alguna una vez se corta y me llama otra vez, pero esto no es una cuestión que afecte mucho al servicio.

(6) No me he visto en la situación.

4. ¿Te has encontrado en una situación en la que no entiendas el acento al descolgar el teléfono?

(1) Sí, sí, como yo no soy china, en seguida intentan a hablar más fácil y lento. A veces, cuando no entiendo el acento paso el teléfono a alguno de mis colegas. Pero sí, me suele ocurrir muchas veces.

(2) No me he encontrado el problema del acento, pero sí de la diferencia en la forma de hablar. La otra vez atendí un cliente quien deletreaba de una manera diferente, así que provoco cierta confusión en la traducción del nombre de la calle.

(3) No mucho, no es un problema.

(4) Sí, en el caso de que el interlocutor hable el mandarín con un acento muy notable, le pido que hable lentamente y le confirmo sus palabras una por una.

(5) No.

(6) A veces, pero no es por el acento totalmente, sino sobre todo por la forma de expresión y la rapidez al hablar.

5. ¿Notas estrés antes de atender la llamada y durante el servicio de la interpretación telefónica? ¿por qué?

(1) N/A

(2) Al comenzar el trabajo sí que suele tener un poco de estrés, pero poco a poco, a medida

que voy realizando mi trabajo, el estrés desaparece.

(3) Sí, especialmente con la llamada en chino. Como los clientes chinos suelen usar el deletreo por los caracteres chinos y expresamos las letras de forma diferente, en estos casos no puedo interpretar de manera perfecta y eso me genera estrés.

(4) No suelo tener estrés, porque lo que pide la interpretación telefónica es que transcribir las informaciones fiel y precisa, el vocabulario pertenece al uso diario sin muchas dificultades. Cuando encuentro algunos términos desconocidos, no necesito evitar el problema sino pedir la aclaración y explicación directamente.

(5) En las primeras llamadas sí que suelo sentir un poco de estrés, pero poco a poco se va calmando.

(6) Sí, un poco, como lo he dicho, no he atendido muchas llamadas, por lo tanto, por ahora, sí que siento un poco de estrés.

6. ¿Tomas notas durante la interpretación telefónica? ¿Te has encontrado alguno inconveniente a este respecto? Por ejemplo, que no haya un escritorio de cerca.

(1) Sí, siempre apunto la información importante. Lo mejor es tener siempre algo a mano donde estés. Si no, no deberías coger el teléfono, porque esto es una cuestión muy importante.

(2) Sí, tomo notas. no cojo el teléfono si no encuentro unas condiciones adecuadas.

(3) Cada vez menos, al principio apuntaba todo lo que escuchaba para no perder nada información. Pero ahora sólo apunto el número de teléfono, la dirección, etc. O si se trata de una oración larga, también la apunto.

(4) Sí, tomo notas. Cuando no hay un escritorio cerca, atiendo la llamada con el altavoz o los auriculares y voy tomando nota con la agenda del móvil.

(5) Depende, tomo notas de los nombres, números o direcciones, o cuando la información que me están facilitando sea mucha.

(6) Sí, siempre preparo un papel al lado, por si acaso no recuerdo alguna información.

7. ¿Atiendes llamadas de trabajo cuando vas andando o estas comiendo?

(1) Desde que empecé a trabajar para Voze, siempre estoy delante del ordenador, sólo cojo las llamadas así, con todo preparado, porque con Voze es distinto, siempre tengo que apuntar algo. Pero depende del dominio del intérprete, si ya lleva años, y está acostumbrado a esa manera de trabajar, yo creo que puedes hacerlo sin problema. (coger llamada mientras comes o caminas).

(2) No suelo hacerlo.

(3) No, porque de esa forma es muy difícil tomar las notas necesarias y tampoco es profesional. Si se coge una llamada de trabajo en la calle, los ruidos afectarán a la calidad de la interpretación.

(4) Mientras voy caminando no atiendo las llamadas, cuando estoy comiendo depende del ruido del entorno.

(5) No, nunca.

(6) En muy pocas ocasiones

8. ¿Cómo preparas la terminología?, ¿Recuerdas todos los términos posibles antes de comenzar el trabajo, ¿O los acumulas durante trabajo? ¿Qué más preparaciones realizas antes de empezar un trabajo?

(1) Por ejemplo, yo para ser intérprete de turismo en Madrid, tengo que conocer lo máximo posible. Primero miro en internet y conozco Madrid en mi propio idioma, también, si puedo visitar los sitios y cojo todos los folletos y los libros turísticos que considero necesarios. Si ya me encuentro con los turistas, voy a hablar con ellos de su interés, quejas, hábitos, etc. Y después voy a visitar los sitios como si yo fuera el turista para experimentar lo que ocurre. También escucho las grabaciones de otros intérpretes para ver cómo realizan el trabajo otros y conocer todos los problemas posibles. Y durante este proceso, preparo el vocabulario y hablo con mis amigos chinos de esta cuestión.

(2) Antes de empezar el trabajo, ya sé los ámbitos en que me pueden pedir el servicio de la interpretación telefónica. Entonces, tengo que preparar toda la terminología posible. Cuando esté habituado a todos los usuarios potenciales, ya puedo iniciar el servicio.

(3) Suelo realizar ambas. Tengo un glosario propio, que repaso frecuentemente. Y cuando me encuentro una palabra nueva en el servicio, la apunto y la añado en mi glosario después. Y siempre leo textos en internet relacionado con los ámbitos en los que trabajo para poder conocer términos nuevos.

(4) Utilizo ambas maneras.

(5) Voy a conocer todos los ámbitos posibles, y según estos, preparo la terminología correspondiente. Cuando me encuentro con un término desconocido durante una llamada, lo anoto y lo repaso posteriormente.

(6) Realizo ambas, lo preparo previamente y también lo acumulo durante el servicio.

9. ¿Tienes algunas sugerencias para la formación de los intérpretes telefónicos?

(1) N/A

(2) En actualidad, no todas las instituciones cuentan con curso de formación. En mi opinión,

sería necesario realizar más cursos particulares de forma presenciales. Esto sería bueno para que los intérpretes escuchen y practiquen directamente en el curso, por ejemplo, se puede llevar a cabo en las carreras de interpretación en las universidades o en las empresas que se dedican a la interpretación telefónica.

(3) Es importante buscar ocasiones en las que se pueda realizar la práctica de role-play, si no, la falta de la experiencia puede generar estrés y el intérprete puede encontrarse con muchos problemas.

(4) Sí, que se ofrecieran más oportunidades de prácticas.

(5) Para mí lo más importante es la práctica, cuanta más práctica, más experiencia.

(6) Creo que es fundamental la comunicación entre intérpretes, por ejemplo, el responsable podría organizar una reunión periódica para el intercambio de experiencias entre los intérpretes.

10. ¿Qué más problemas o incidencias has encontrado durante el servicio de interpretación telefónica? ¿Cómo los has solucionado?

(1) Lo peor son las urgencias (en el hospital), por ejemplo, cuando alguien llega a urgencias, es la peor llamada, que si está mal, no puede hablar o tiene mucha ansiedad...es lo peor.

...para mí (la interpretación telefónica) es preciosa lo que ocurre es que hay que dominar mucho, escuchar mucho y sabe mucho el idioma.

(2) N/A

(3) Los clientes chinos no conocen muy bien este tipo de servicio, por lo tanto, en algunas ocasiones es necesario atenderles con paciencia para que sepan cómo funciona la interpretación telefónica.

(4) En mi opinión, es mejor que quien ofrezca la interpretación al cliente chino sea un intérprete chino. Como he dicho anteriormente en el caso del deletreo, si la interpretación no es realizada por un intérprete chino, es difícil de entender.

(5) N/A

(6) N/A

(7) N/A

En conclusión, en primero lugar y como se ha establecido en los apartados anteriores, el uso de las personas de los tiempos verbales es un temba subjetivo. El uso de la primera persona a pesar de ser claro y profesional es difícil de mantener durante todas las sesiones. De entre las seis entrevistas realizadas, cuatro entrevistados prefieren la primera persona, pero uno de ellos utiliza a veces la tercera para evitar la confusión en la comunicación. Los otros dos utilizan

más la tercera persona.

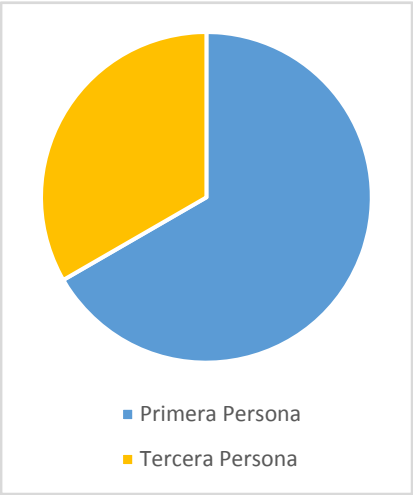

Gráfico 7

En segundo lugar, respecto a la ausencia de la CNV, nos encontramos ante una hipótesis diferente a la planteada en el trabajo. No se trata de un elemento que afecta mucho a la IT en virtud del resultado de las entrevistas. Al primer intérprete le parece diferente la IT y la interpretación presencial, y para el intérprete número 6 le genera limitaciones a la hora de gestionar la comunicación. A los demás entrevistados les afecta poco la ausencia de la CNV, sin embargo, independientemente de la influencia que ello tiene para cada uno, todos destacan la importancia del tono y la forma de habla en estos casos. Mientras tanto, el segundo intérprete hace especial hincapié en la imposibilidad de recoger la informacion cara a cara en la IT.

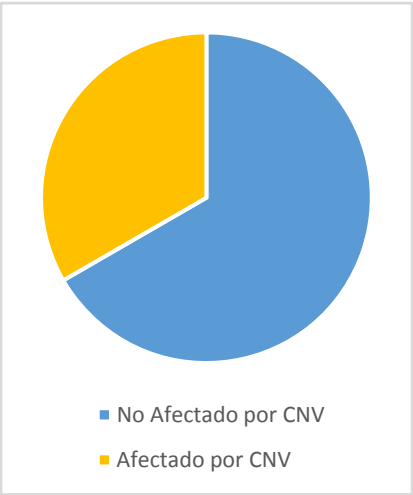

Gráfico 8

A continuación, las preguntas 3/4/5 versan sobre el estrés del intérprete durante sus servicios.

En función de las entrevistas, las razones por los que les dan situaciones de estrés son: el desconocimiento del trabajo, la diferencia en la forma de expresión, el acento y el estado anímico del cliente.

Por último, queremos agrupar las preguntas 6/7/8 como la dificultad en la preparación de la IT para los intérpretes. Como sabemos, los intérpretes telefónicos trabajan en un ambiente más flexible, sin embargo, si no cuenta con optimas formas de control, la flexibilidad puede convertirse en una dificultad. Por lo tanto, proponemos estas tres preguntas con el fin de conocer cómo se garantiza la calidad del servicio y con qué problemas se han encontrado. Después de llevar a cabo el análisis, concluimos que, aunque sea flexible, los intérpretes pueden seguir ciertas reglas y solucionar los inconvenientes satisfactoriamente.

CapV. Propuesta de formación en función de los fallos mostrados en el servicio de la IT

"En parte debido a estos cambios en el mercado, y en parte debido a un reconocimiento genuino de la necesidad de mejorar la calidad por parte de ciertas compañías de interpretación telefónica, algunos proveedores comenzaron a invertir una cantidad significativa de tiempo y dinero en capacitaciónón y pruebas de intérpretes." (Kelly, 2007) (Traducido por la autora). la formación es una cuestión fundamental para la mejora de la calidad en la IT. Con el cambio en las estructuras de mercado y la popularidad de la IT, cada día más empresas empiezan a dedicar más tiempo y recursos en la formación práctica de los intérpretes telefónicos.

La formación ofrecida por las empresas suele ser especializada y particular en función de sus propios ámbitos de servicio y enfocada más a la práctica que a la teoría. Es un modelo de gran ayuda para los intérpretes experimentados, pero no es tan conveniente para los intérpretes nuevos sin experiencia. En este caso, tras analizar los cursos hechos por Voze combinando la experiencia propia de la autora, proponemos que la formación se plantee en función de dos aspectos. En primer lugar, una propuesta de formación enfocada a los intérpretes sin experiencia, tales como los estudiantes de traducción e interpretación y las personas bilingüe que quieran ser intérprete telefónico. En segundo lugar, teniendo como referencia el curso online de Voze, planteamos una propuesta de mejora para los cursos organizados por las empresas de IT. El objetivo de esta última seria la formación de los intérpretes experimentados.

El responsable de ofrecer el primer modelo de formación sería la universidad o los centros profesionales de interpretación y traducción, quienes deben plantear sus programas educativos basándose en el aprendizaje de la teoría general de la interpretación, pero ello combinado con la oportunidad de realizar prácticas. Por otro lado, respecto a la formación de los intérpretes experimentados, las empresas de IT deben realizar de forma periódica cursos de formación orientados a sus propios servicios o necesidades.

5.1 Formación para los intérpretes nuevos

Para los intérpretes nuevos, es fundamental comenzar por el aprendizaje teórico del IT, así como fomentar la competencia práctica frente casos reales. Es recomendable que ello se proponga a través de curso/asignatura dentro del plan de estudio. Por ejemplo, en el máster

TISP de UAH, se podría programar una o dos semanas de enseñanza de la IT. En cuanto al contenido concreto, proponemos el siguiente:

1- Presentar brevemente el mercado actual y su gran potencial, así como las futuras oportunidades de trabajo

Como se ha mostrado, la IT cuenta con una enorme potencia en el mercado de interpretaciónón y en un futuro habrá una gran falta en los intérpretes telefónicos debido al desconocimiento sobre la materia, claro ejemplo de ello es que incluso los estudiantes de interpretación o traducción no conocen en muchas ocasiones la profesión de IT. En este caso, al inicio de la enseñanza de la IT, es imprescindible conocer el mercado y su potencial futuro para que este sea atractivo e interesante para los estudiantes.

Además, a largo plazo, dejar a los estudiantes que conozcan la situación tanto de las empresas como de la profesionalización de la misma podría ser de gran ayuda para la elección de oportunidades laborales por parte de los licenciados. Como hemos indicado anteriormente, por su flexibilidad, una gran parte de los intérpretes telefónicos en España son empleados de tiempo parcial. Esto puede ser una ventaja para los intérpretes, no obstante, por otro lado, la flexibilidad también puede producir inestabilidad, de hecho, consideramos que con la formación universitaria los intérpretes se encuentran mejor preparados y podrían ofrecer un servicio de IT excelente.

2- Averiguar la diferencia entre la interpretación presencial y la IT

Al analizar la definición de la IT en el capítulo II hemos observado que, desde el punto de vista de las localizaciones de los interlocutores, la IT y la interpretación presencial sufren una diferencia, y consideramos esta diferencia como la más importante de todas, ya que a partir de esta surgen varias particularidades que llaman la atención, sobre todo los inconvenientes mencionados en el apartado 4.3 y los errores frecuentes del apartado 4.2.

Tomando como ejemplo el máster TISP de UAH, la principal forma de enseñanza de la interpretación sería la presencial, los alumnos ya están acostumbrados a llevar a cabo interpretaciones cara a cara, por eso, durante la enseñanza, es necesario aclarar las características propias de la IT comparándola con la presencial con el fin de que los alumnos tengan una visión clara. En este sentido, los profesores pueden poner en práctica esto con intervenciones en la propia aula o a través de videos educativos que muestren casos reales de IT.

Por lo que respecta al papel del intérprete, como hemos indicado en el capítulo IV, igual que la interpretación presencial, en la IT, también existe dos tipos de servicio. La interpretación y la mediación. Al hablar de asignaturas universitarias y teniendo en cuenta la limitación del tiempo de enseñanza, es aconsejable centrarse únicamente en el modo de realizar la interpretación ya que la mediación es un ámbito más complicado y amplio. Es por ello, que los que quieran dedicarse a este mismo puedan desarrollar sus aptitudes durante su empleo posterior con la ventaja de tener una capacidad de interpretación muy avanzada. Sin embargo, es esencial que se indique claramente la frontera entre intérprete y mediador con el fin de evitar confusiones futuras.

En este contexto, al volver sobre la cuestión el uso de las distintas personas del tiempo verbal, a nivel teórico, hemos sugerido que en el caso de ser intérprete se use la primera persona, mientras que sería más conveniente usar la tercera persona en la mediación. Sin embargo, teniendo en cuenta las entrevistas con los intérpretes, hemos observado que no es fácil mantener siempre la primera persona durante el servicio de IT debido entre otras cuestiones por la forma de hablar, la confusión en el turno de palabra, etc. En este caso, durante la enseñanza teórica, el profesor podría mostrar todas las ventajas e inconvenientes de ambos y en la práctica dejar que los estudiantes experimenten ambos para que sean ellos mismos los que puedan descubrir la forma que les es más adecuada.

3- Código ético

Existen numerosos documentos disponibles que brindan orientación a este respecto. Relacionado con las consideraciones éticas para intérpretes. “Muchos nacionales y asociaciones de interpretación local de varios países a lo largo del mundo han hecho esfuerzos para definir responsabilidades éticas para los intérpretes, específicamente en lo que se refiere a sus ajustes específicos y tipos de interpretación.” (Bancroft, 2005) (Traducido por la autora)

En el libro de Kelly, se muestra la importancia de establecer un código ético: “A los intérpretes primero se les debe proporcionar un código ético y estándares profesionales de práctica. Una vez que este material está activo, los intérpretes pueden ser formados según éste, y luego pueden ser evaluado (a través de pruebas y supervisión) sobre cómo se cumplen a esos principios y estándares éticos.” (Kelly, 2007) (Traducido por la autora). Además, los códigos éticos empleados por Voze son los NAJIT (National Association of Judiciary Interpreters and Translators) y IMIA (International Medical Interpreters Association).

El código ético es un aspecto importante tal y como se trata en el capítulo IV. Hemos considerado que el listado el código ético propuestos por Kelly, es el específico para los intérpretes telefónicos, ya que se presenta cada ítem de forma detallada. Durante el curso universitario, los profesores pueden estudiar los mismos con sus estudiantes para que estos logren el tan importante conocimiento didáctico. Además, en el libro, Kelly manifiesta muchos ejemplos con el fin de explicar el contenido concreto. Por lo tanto, consideramos que puede ser de gran utilidad tanto para los intérpretes futuros como para los intérpretes experimentados. Por ejemplo, para la TISP de UAH, el libro de Kelly podría ser uno de los recursos comunes.

Concretamente, dentro del código ético, los aspectos más fundamentales y comunes son: la confidencialidad, la precisión, la profesionalidad, la fidelidad, la imparcialidad y el respeto. La mayoría de estos principales son igual que los de la interpretación presencial, pero por las particularidades de la IT, también existen algunas diferencias. Por ejemplo, según el curso de Voze, dentro del estudio de la “profesionalidad”, se encuentran principios tales como que el/la intérprete no revelará en ningún caso sus apellidos a los interlocutores; no atenderá una llamada si no se encuentra en las condiciones físicas y psíquicas adecuadas para garantizar la calidad de la interpretación, etc. Pero en el caso de que un intérprete se encuentre ante una IT jurídica, no es tan necesario garantizar la satisfacción del cliente.

La metodología de la enseñanza del código ético puede ser la combinación entre la teoría y la

práctica, es decir, en primer lugar, y como se ha dicho, los profesores podrían tomar el libro de Kelly como ejemplo explicando los estándares de conductos de los intérpretes telefónicos a nivel teórico. Para que a continuación, una vez que los estudiantes ya han adquirido los conocimientos básicos, puedan poner en práctica casos reales para entender la importante del código de conducta en situaciones concretas. Por último, las prácticas de role-play son necesarias. Pero no sólo deben versas sobre casos positivos, sino también se deben poner en práctica casos negativos para que los estudiantes puedan tener una visión en su conjunto.

4- Terminología

Como sabemos, La IT se utilizada en numerosas situaciones. Por ejemplo, en el ámbito sanitario, turístico, en las relaciones con migrantes y refugiados, ONG, político, negocio, entre otros. Es obvio que cada ámbito tiene su propia terminología con muy poca vinculación entre ellas, por lo tanto, la universidad debe proporcionar un dossier o carpeta de glosario que incluya tanta terminología de todos los ámbitos como una breve presentación de los casos más típicos de cada ámbito. A través del glosario, los alumnos pueden consultar y conocer las palabras profesionales de forma rápida y adaptarlas a sus práctica o trabajos.

De forma general, el glosario debe incluir un significante chino y un significante español, así como un significado chino y un significado español, también sería de utilidad añadir un dibujo o una oración como ejemplo. Por otro lado, en algunos ámbitos, el glosario puede ser agrupado de acuerdo con diferentes temas, por ejemplo, en el caso sanitario, se puede clasificar las terminologías según las enfermedades cardíacas sanguíneas, contagiosas, hepática, etc. En el campo jurídico, la clasificación puede ser en función de casos civiles, casos penales o casos laborales... A continuación proponemos un modelo del glosario que toma como ejemplo una serie de palabras en diferentes ámbitos:

Alergia	过敏
Conjunto de síntomas de carácter eruptivo, respiratorio o nervioso producido por la absorción de ciertas sustancias frente a las que el organismo tiene una especial intolerancia de tal forma que reacciona de forma violenta incluso a cantidades muy pequeñas de las mismas.	是指已免疫的机体在再次接受相同物质的刺激时所发生的反应. 反应的特点是发作迅速、反应强烈、消退较快，有明显的遗传倾向和个体差异。
表现描述：有的人吃了鱼、虾等食物后，会发生腹痛、腹泻、呕吐，或是皮肤奇痒难熬；有的人吸入花粉或尘土后，会发生鼻炎或哮喘；有的人注射青霉素后会发生休克。这些都是过敏反应的表现。	
Sentencia	判决，裁定
Resolución que decide definitivamente el pleito o causa en cualquier instancia o recurso, o que, según las leyes procesales,	指审判机关在诉讼过程中，就诉讼程序问题或部分实体问题所作的处理决定。

debe revestir esta forma. Ej. La sentencia resuelva todas las cuestiones debatidas en el proceso.		
Bujía	火花塞	Dibujo
Dispositivo eléctrico con dos electrodos separados por una pequeña distancia calibrada, que sirve para producir una chispa mediante el salto de la corriente eléctrica que sale de la Bobina o el magneto de los motores de “Encendido por chispa”.	汽油机点火系统中将高压电流引入气缸产生电火花，以点燃可燃混合气体的部件。	

Fuentes:

http://www.iqb.es/diccio/a/al.htm

http://www.a-hospital.com/w/%E8%BF%87%E6%95%8F

https://www.66law.cn/

https://dej.rae.es/lema/sentencia

Aquí se observa que, además de los “significantes” de ambas lenguas, hemos subrayado la importancia de los “significados”, porque a pesar de que no son ingenieros ni médicos quienes deben manejar las terminologías con conocimientos profesionales, los intérpretes deben conocer por encima los “significados” para que entiendan inmediatamente a lo que se refiere el interlocutor cuando utiliza estas palabras ya que el significado de una misma palabra puede ser diferentes en un ámbito profesional y en la vida diaria.

Por otro lado, saber los significados puede ayudar a los intérpretes evitar los errores básicos y confusiones. A diferencia de la interpretación presencial, los intérpretes telefónicos traducen sólo “palabra por palabra” sin observar “objetos concretos” en el escenario, por lo tanto, es esencial establecer un “imagen” en su propia mente. En este caso, los “significado” aprendidos en el glosario serían de gran utilidad. Hemos utilizado un ejemplo de esto en el caso de la confusión de la “gasolina” y el “aceite” en donde el intérprete malgasta unos minutos en entender las dos durante el servicio (ver el caso15 en 4.2.4).

5- CNV

Respecto a la ausencia de la comunicación no verbal, por su influencia en la calidad de la IT, se debe hacer especial hincapié en ella durante la etapa universitaria. Sin embargo, la comunicación no verbal se trata de un cuestión relativamente abstracta. No tiene una lista de criterio como el código ético, ni una documentación hecha como la terminología. No hay más remedio que compartir las experiencias propias de los profesores y realizar las prácticas imitando a través de role-play en el curso. No obstante, como podemos ver en el apartado 4.3,

según el resultado de las entrevistas con los intérpretes telefónicos experimentados, la CNV no siempre es un inconveniente durante el servicio de IT, es decir, en numerosas ocasiones, los intérpretes pueden salir airosos de las dificultades provocadas por la CNV.

Hemos mencionado en la parte teórica que la comunicación no verbal no significa la comunicación visual (Kelly, 2007). Pero aparte de la CNV, continúa existiendo mucha información que puede ser transmitida por teléfono. De acuerdo con lo que dice WenLiqin (2015):

> La duración de la pausa se puede utilizar para inferir el estado emocional personal del hablante. El signo de voz puede indicar la disposición del hablantede continuar con el tema, y el tono transmite el significado elocutivo del hablante. Por lo tanto, dominar estas tres paralenguas puede ayudar a los intérpretes telefónicos a lograr un turno adecuado en el caso de la ausencia de información visual. (Traducido por la autora)

Es decir, mediante el control en estas tres figuras de la comunicación, el efecto de la CNV en la IT puede ser menor. Es recomendable que ello sea objeto de estudio en el curso universitario de la IT.

Además, existen otras competencias profesionales obligatorios para los intérpretes telefónicos. Por ejemplo, la competencia auditiva o la toma de notas entre otros. Sin embargo, estas son competencias comunes con la interpretación presencial. Los estudiantes pueden obtener las mismas en el curso normal. Es necesario, por otro lado, mencionar que se debe indicar a los estudiantes que solo están en disposición de atender la llamada en el caso de que exista la posibilidad de tomar nota para de esta forma, garantizar la calidad del servicio.

5.2 Formación para los intérpretes experimentados

En primer lugar, es necesario aclarar que en estos momentos todavía no existe un curso universitario de IT en España. Es por ello preferible que todos los intérpretes nuevos de las empresas siguen lo indicado en este apartado como unos fundamentos para adquirir un conocimiento básico a este respecto.

En este apartado, se propondría un plan de formación para los intérpretes telefónicos experimentados en comparación a la formación que se otorgaría los intérpretes nuevos. El contenido del primero sería más avanzada y concreto pese a que algunos elementos serían comunes. Como el contenido se debe actualizar según la variedad del trabajo concreto, este tipo de formación debe ser realizada de forma periódica, la frecuencia ideal sería una convocatoria cada trimestre.

A pesar de ser una empresa privada, Voze ya tiene experiencia en la impartición de formación online y presencial tanto para las intérpretes nuevo como para los experimentados, lo cual no sólo favorece a los intérpretes de Voze, sino también ayuda a otras personas que les interese la IT. Por lo tanto, a continuación, cuando nos dispongamos a establecer el plan de formación de los intérpretes experimentados tomaremos unos ejemplos del curso de Voze para apoyar los argumentos.

1- La competencia comunicativa

En función de los análisis de las grabaciones del apartado 4.2, observamos que la gestión de la comunicación era una de las barreras fundamentales para los intérpretes. A veces debido a la prisa que tengan los interlocutores o por la dificultad en la transmisión de algún tipo de información especial (por ejemplo, la dirección, el número, etc). En estos casos, se ve imprescindible la competencia comunicativa y de la gestión del intérprete. ¿Cómo pueden los intérpretes mejorar esta competencia?

Primero, resultaría útil la revisión de las propias grabaciones de la IT. Además de ello, los intérpretes deben analizar los servicios realizados por ellos mismos, descubrir defectos y proponer distintas formas de mejorar su trabajo en el futuro. Por otro lado, la empresa podría organizar reuniones periódicas en las que los intérpretes escuchen las grabaciones ajenas y las comenten, para que puedan aprender de las ventajas de sus colegas y evitar los errores cometidos por estos. También, el organizador podría elegir unos casos típicos como ejemplo, recordando a los intérpretes los puntos fuertes e inconvenientes. Por último, el estudio diario también ayuda mucho al trabajo de IT. Los intérpretes pueden observar las distintas formas de comunicación de los profesionales del servicio, los guías, el servicio de atención telefónica, etc. A continuación, nos encontramos con dos ejemplos típicos de la parte comunicativa y con su respectiva solución recomendable.

En la asistencia en carrera, suele haber mala señal. En este caso, los intérpretes deben mantener la paciencia, habla despacio y esperar el retraso para evitar las repeticiones sin sentido. Cuando no entienda el idioma que hable el cliente, si es por un mal uso del idioma, debe indicar al usuario el idioma correcto a utilizar por ambas partes. Si es por el acento, debe pedir disculpas al usuario y pedirle que otro intérprete quien maneja bien el dialecto le atienda. Según las entrevistas y las grabaciones, no hemos observado ningún problema con los dialectos, pero sí nos hemos encontrado con confusión del idioma chino y coreano.

Hay otra situación que también ocurre con mucha frecuencia, se trata de la norma común de nunca facilitar los datos personales de los intérpretes a los clientes. Por ejemplo, en el caso de que el cliente le pide al intérprete su WhatsApp para enviar su ubicación exacta, el intérprete puede explicar que, por obligación profesional de la empresa, con el fin de garantizar la profesionalidad y la confidencialidad, el intérprete no puede ofrecer sus datos personales, sino realizar la interpretación únicamente por el teléfono de la empresa, después, con el permiso del cliente, el intérprete puede discutir brevemente con el usuario cómo conseguir la localización del cliente, y por último debe lograr un acuerdo que sea conveniente para ambas partes.

2- Terminología

Al explicar anteriormente que el glosario de terminología hecho por la universidad es la herramienta básica, en el caso de los intérpretes experimentados, sería necesario una lista de terminología más detallada y amplia. Según las entrevistas con los intérpretes telefónicos de Voze, ellos mismos preparan de antemano las terminologías que pueden usar en el servicio, y durante sus trabajos, de esta forma, enriquecerían el glosario poco a poco en función del contenido de las llamadas, es forma muy recomendable de trabajo. En este caso, lo que debe hacer la empresa de la IT, es resumir el glosario de cada uno, revisarlos y complementarlo y

después otorgar la edición nueva a los intérpretes, de esta forma, todos ellos pueden conseguir un glosario actualizado de forma periódica.

En la parte de la terminología, Voze ha llevado a cabo un trabajo muy bueno. Primero, en el curso online, ha recogido la terminología básica de todos los ámbitos posibles: asistencia en viaje, asistencia en el hogar, ONG, asilo y refugio, ámbito sanitario, ámbito administrativo, etc. En segundo lugar, en el caso de la formación continua, Voze también ha facilitado a los intérpretes unas carpetas tanto de terminología como del ámbito al que corresponde. Además, en la práctica, Voze indica a los intérpretes que no deben omitir ni editar la información, si no entienden algo, es mejor pedir una aclaración o repetición, y cuando no conocen un término, una solución rápida es hacer una traducción explicativa del mismo (Voze curso).

3- Programa de servicio

Después de obtener todos los conocimientos básicos y antes de empezar el servicio de la IT, los intérpretes deben conocer bien el programa de servicio de todos los ámbitos posibles, por ejemplo, ¿Cuál es el programa de la consulta de médico? ¿Cómo colaboran las empresas de alquiler de coches y las compañías de seguros? ¿A quién concede España protección internacional? (Voze curso) La falta del conocimiento al respecto puede provocar malentendidos y errores en el servicio de IT. Podemos ver unos casos relacionados con esto en el apartado 4.2. Voze en su curso de formación ha mostrado las situaciones más frecuentes en cada ámbito, así como el tipo de situaciones, el proveedor del servicio y la documentación, a través de estas informaciones los intérpretes pueden conocer el alcance de servicio rápidamente. Al mismo tiempo, Voze sigue actualizando el contenido del curso a lo largo del tiempo.

Combinando las propuestas de la terminología como del conocimiento del programa, queríamos plantear posibilidad que podría ocurrir cuando el mercado de la IT fuera más maduro y contara con los suficientes intérpretes. Para proporcionar un servicio más profesional y particular, la empresa puede agrupar los intérpretes telefónicos según diferentes ámbitos, es decir, unos se encargan a las llamadas en el ámbito sanitario y otros atienden a las turísticas, de esta forma los usuarios pueden elegir por la aplicación el ámbito correspondiente antes de llamar.

Esta situación no significa que los “intérpretes especiales” no tengan ningún conocimiento de los demás ámbitos, justo en contrario, los “intérpretes especiales” deben ser muy experimentados en todos los ámbitos, pero sobre todo deben de estar centrados en uno de ellos. En este caso los intérpretes telefónicos, como los presencial, tiene una “especialidad”. Pueden dedicar más esfuerzos a la terminología y programa de su propio ámbito y de esta forma sus usuarios pueden disfrutar de un servicio de IT más fluido y eficaz sin tantas “aclaraciones profesionales”.

Por ejemplo, en la aplicación de Voze, el responsable puede añadir una lista en la que indica todos los ámbitos posibles y un “otros”, al mismo tiempo, en el trasfondo, cada ámbito se vincula automáticamente con los intérpretes idóneos en éste mismo, pero también hay que poner otros ámbitos alternativos para que en el caso de que se pierda la llamada que el cliente no pierda la interpretación requerida.

4- Calidad psicológica

En este contexto, la calidad psicológica incluye tres ámbitos: el estrés antes de atender la llamada, durante el servicio cuando cometa errores o se encuentre problemas y cuando se frente a una situación complicada (asilo y refugio, una consulta médica...). De acuerdo con las entrevistas y la experiencia propia, debido a que el contenido de la llamada es imprevisible, antes de descolgar el teléfono es normal sentir la presión psicológica, y esto se hace más patente en el los interpretes poco experimentados. Este fenómeno desaparecerá poco a poco y a medida que se adquiere más experiencias laborales. La empresa debe ofrecer las instrucciones adecuadas en este caso, sobre todo a los intérpretes poco experimentados, así como proporcionarles numerosas posibilidades prácticas para que esta situación de estrés vaya disminuyendo paulatinamente.

Las incidencias durante la interpretación pueden ser evitables. Si el intérprete comete un error y se da cuenta posteriormente, debe corregirlo a tiempo con el fin de evitar una situación peor. En cuanto a las cuestiones objetivas, al principio, la empresa debe imaginar los problemas que pueden ocurrir con más frecuencia según las experiencias que compartan los intérpretes, así como darles las soluciones correspondientes.

Por último, en ciertas situaciones, el espacio físico puede generar cierta presión al intérprete. Por ejemplo, en un centro de asilo lleno de refugiados extranjeros o en un hospital cuando el médico quiera informar de un cáncer al paciente, etc. A veces, el usuario elige la IT a propósito para evitar el impacto emocional al intérprete, pero, por otro lado, el intérprete suele tener empatía con la parte débil pudiendo ignorar la imparcialidad. En este caso, la empresa debe explicar claramente todas las situaciones a las que se pueden enfrentar y ofrecer a los intérpretes la posibilidad de una preparación psicológica para que puedan afrontar estas situaciones de la mejor forma posible.

5- Otros aspectos

Diferente a la hipótesis planteada de que la CNV es un inconveniente importante en un servicio de IT y de acuerdo con las entrevistas con los intérpretes, la ausencia de la comunicación no verbal no afecta especialmente a la calidad del servicio ofrecido por un intérprete ya que están acostumbrados a este tipo de interpretación y manejan de forma óptima la terminología y el programa del trabajo. Este punto de vista confirma la importancia de una formación adecuada en estos dos aspectos.

Por otro lado, en el curso de Voze se menciona en numerosas ocasiones la brevedad de la interpretación. En primer lugar, “el briefing inicial es esencial para conocer el contexto y saber quiénes serán nuestros interlocutores y el ámbito en el que se desarrolla la comunicación” (Voze curso). En segundo lugar, como el servicio de la IT se cobra por minutos, un malgasto de tiempo supondría una pérdida de dinero del cliente, por lo tanto, una interpretación en fragmentos más breves y precisos sería mucho más adecuado.

5.3 La formación especial para los intérpretes chino-español

在大学课程部分，对于口译员的培训都是按照语言分班的，本身就是一种针对中文-西班牙语译员的教学，所以不存在针对性培训。然而，作为电话口译公司，对电话口

译员的培训大都是整体授课，讲解的一般都是通用型理论知识，尽管 Voze 公司在培训过程中的练习和角色演练有中文内容，也并没有单独为中文译员单独安排的内容。相对于英语，法语来讲，中文和西班牙语之间存在着更大的语际距离，加之文化思想方面的差异，给中文-西班牙语的电话口译员提出了更大的挑战。中西电话口译员可由中国人或西班牙人担任，本章节主要以中国电话口译员为例进行说明，同理可见西班牙籍中西译员的培训方法。

本节参考中国对于口译员整体培训思路和陈慧华《电话口译职业化探究》（2014）中对于电话口译员的培训建议，提出专门针对于中文-西班牙语电话口译员的培训办法。电话口译仍需以“口译”为基础，电话口译员也必须具备一般现场口译员的能力，而针对电话口译这一服务形式的特殊性，译员们同时还需在此基础上扩展已有能力或掌握其他口译技巧。陈慧华（2014）在其文章中提出，电话口译员的培训需包括知识、技能及心理素质的培训。此外，作者认为针对中西二者的文化差异，也应对电话口译员进行相关的讲解。以下做以详细说明：

语言知识

中文-西班牙语电话口译员应具备较强的语言知识，中文西班牙语二者的表达能力缺一不可。“听”和“说”在口译中尤为重要，对于西班牙语，中国电话口译员应不间断地练习西语表达提高西语听说水平，同样，中文的表达也不可忽略，如何使得中文的表达更“地道”也是西语电话口译员应该随时注意的。同理，西班牙中西电话口译员也是如此。“电话口译员必须具备扎实双语基础，如语音、语法、词汇等，同时应发展双语转换技能，进而保证其在任务准备时间不足的情况下，也能运用双语进行高效的口译”（陈慧华，2014）。

与法语、英语不同，中文和西班牙语的表达方式、语法结构等方面存在较大的差异，在词汇精进的基础上，中西电话口译员还应熟练掌握对方语言的句法结构和表达习惯，这需要长期的积累和有目的的练习。在西班牙本地生活的中国译员在日常生活中可通过广播报纸、与当地人交流的方式，提高听说技能，了解表达习惯。而西班牙电话口译员则需更多地和中国人打交道，以了解对方的说话方式。在公司的组织联系下，中西两国电话口译员可以结成对子，互相切磋，了解各自的表达习惯和思维习惯，进而提高专业技能。

另外，作者在分析中发现，部分中国电话口译员会将日常生活中的口语使用在工作电话中，这也是语言能力不足的一种体现，应积极训练，尽力避免。除此之外，作为中国译员，标准的普通话也是必不可少的，来自较重口音省份的译员应注意锻炼自己的普通话技能，不应产生由于译员口译问题导致沟通障碍的情况。

沟通技能

> 口译除了是产品之外，首先应该是跨文化沟通，满足特定听众需求的服务。与现场口译员相比，电话口译员还需多承担接线员的角色。电话口译常服务突发事务的特点决定了译员所处翻译情境的复杂性及服务对象情绪的不可控性，因此，电话口译员须掌握微笑、礼貌、中立的客服原则。保持微笑，用声音传递笑容、传递热情；以客户为中心，尽量避免与客户抢话；情绪、立场中立，不受客户情绪影响，使口译严谨客观。（陈慧华，2014）

现阶段，中国的电话口译市场尚未形成，了解这一形式的在西华人也不在多数，当接到西班牙某方电话并被提供中文口译时，中国客户往往不清楚这项服务的操作方式，导致有时会向口译员提出不可完成的要求或直接和口译员对话忽略而真正的服务提供方。在这些情况下，中西口译员应具备良好的沟通技能，在得到许可后，向中国客户简单说明服务形式和各方关系；在对方提出一些无法由口译员完成的要求时，应礼貌地打断，解释原因并给双方提出一个可行性建议。

笔记技能

“做好口译时的笔记是工作成功的一个重要条件。为应对电话口译中可能出现客户发言过长，或数字、名字等繁杂信息堆叠的情况，减轻记忆负担，译员必须锻炼笔记能力。但译员要谨遵职业操守，尤其是保密原则，在口译任务完成后，应及时销毁相关口译笔记，以防客户信息泄露”。（陈慧华，2014）

中文和西语语际距离较远，对于字母、数字等信息的表达存在很大差异，中西电话口译员针对此类信息需采取笔记的形式，以免造成错误，也就是说，只有在适合做笔记的情况下，才可以接听工作电话。对于字母的转述，我们在 4.1 章节中提到，电话口译员需使用“字母表拼字法”以保证信息的准确。另外，如客户发言过长对笔记造成一定困难时，译员可适当打断对话，以免漏掉信息。

在对中西电话口译员的采访中，有译员反映，在翻译字母信息时，中国译员要比西班牙译员更有优势，从而得出，面对中国客户，以中文为母语的电话口译员更能准确有效地完成翻译任务，这一问题作者将在以后的研究中继续探索说明。

心理素质

“过硬的心理素质和驾驭现场的能力是口译员必备的要素。电话口译较之现场口译，由于其准备时间较少、不可控因素较多（如通话质量受线路、客户所处环境影响），译员所承受的压力相对较大。对此，译员需具备一定心理素质，才能在压力下保持译能稳定，发挥良好的应变能力，较好地完成口译任务。”（陈慧华，2014）

根据采访结果和作者的观察体会，在中西电话口译的过程中是会因为一些主观和客观因素，对电话口译员的情绪产生负面影响。如 4.2 中的案例 3，在中国客户不了解整体流程导致通话冗长，加之信号不清的原因，使得西方公司人员产生不耐烦情绪，进而影响了译员的心理状态。这就需要电话口译员随时保持清醒的头脑和冷静的状态，提炼主要信息加以翻译，掌控话论，梳理对话。

从客户的角度讲，对于中国用户来说，面对一个与自己国籍相同的译员，更容易产生“亲近”心理，这对译员的心理素质和专业素养是一个较大挑战，如何在不可见的环境里维持良好的心理素质，保持中立态度且不失礼貌，是一个电话口译员需要在实践中不断磨练和积累的能力。

文化培养

“衡量口译人员水平的标准有很多，其中最重要的是译员的跨文化意识表现与运用能力。电话口译员是不同语言、不同文化沟通的桥梁，而译员的不在场性亦使译员易忽视文化因素的影响。对此，译员应时刻秉承文化意识，用语需尊重不同地区人民的文化”（陈慧华，2014）

中国和西班牙之间不仅语言差距大，在文化上也是有着诸多差异。对于电话口译这

一涉及多重领域的服务行业来说，克服文化障碍，融合各方差异就显得尤为重要。在这种条件下，对于口译员的培训和指导则需从多个方向进行。首先，无论是中国译员还是西班牙译员，都应对对方国家的政治，经济，人文有着初步的了解，随时关注新闻动态以便获取多方面的知识。其次，对于可能涉及的电话口译领域，比如医疗，法律，旅行，移民等，需要清楚地知道对方国家的运行规则。以中国电话口译员为例，则应深度了解西班牙的医疗体系，司法体系，中国游客旅行常见问题以及中国来西人员移民政策等等。最后，向其他译员学习及自身经验的积累，在实际工作中运用已有的文化知识完善服务质量并持续学习，提高自身素质。

Conclusión

El presente trabajo se ha realizado intentando llenar el vacío existente en el estudio de la IT entre chino y español, así como proponer un plan de mejora. Se han recopilado las materias objeto de estudio mediante diferentes procesos. A través del análisis de las informaciones obtenidas y los casos reales observados, se ha llegado a una serie de conclusiones.

Pese al potencial enorme por el aumento de la comunicación mutua, la IT entre chino y español todavía no ha llegado a ser una profesión consagrada en ambos países, sobre todo en China. Desde el punto de vista del mercado, la interpretación telefónica en China está dando sus primeros pasos, especialmente en el ámbito de los servicios públicos y se usa principal en las conferencias telefónicas y campañas deportivas internacionales. Las empresas privadas de la IT ofrecen este tipo de servicio, pero cobran por horas, así que pierde la ventaja de bajo coste, además, los clientes deben reservarlo con previo, también pierde la característica oportunidad inmediata.

Comparando con China, en España la IT es un servicio más conocido, pero en cuanto a la IT chino-español exclusivamente, los ámbitos en los que se usa este servicio son limitados todavía, la mayor parte de los ciudadanos chinos que viven en España no conocen este tipo de servicio, lo cual provoca ciertas barreras en el servicio de IT. Por otro lado, tampoco cuenta con unos estándares oficial de profesión, por ejemplo, un estándar de protocolo, un código ético y sistema de formación y supervisión, etc.

Al discutir a las características de la IT misma, en la parte de conclusión, queríamos enfocar de forma principal la CNV y el uso de la persona de tiempos verbales. La CNV es un tema inevitable al hablar de la IT, porque es la diferencia más destacada comparando con la interpretación presencial. En función de la investigación, la CNV sí provoca algún inconveniente a los intérpretes en los principios de sus trabajos, sin embargo, diferente a la hipótesis, ya no afecta mucho a los intérpretes experimentados cuando están acostumbrados a este tipo de interpretación, ni en la calidad del servicio, ni en el estado de estrés. Es porque no verbal no equivale a visual totalmente, los intérpretes pueden presentar sus intentos por el uso de paralenguas, lo cual ayuda al manejo de la comunicación con gran eficacia.

En cuanto al uso de la persona de tiempos verbales, el resultado de la investigación no es igual respecto a la hipótesis que se proponía. Según la hipótesis, igual que la interpretación presencial, los intérpretes deberían usar de manera habital la primera persona por la enseñanza de los cursos correspondientes, no obstante, en realidad, es difícil mantener siempre la primera persona debido a ciertas confusiones en la comunicación. En el teléfono, al usar la primera persona de tiempos verbales el intérprete, el cliente puede estar confundido el sujeto de las palabras. Por otro lado, en virtud del resultado de las entrevistas, a unos intérpretes les parece difícil mantener la primera persona cuando quería hacer una aclaración cultural. Sin embargo, ello no debe ser considerado como un problema muy grave, lo más importante es que el intérprete encuentre la manera más adecuada de garantizar la fluidez en la comunicación.

Tras estudiar los criterios de valoración y los casos reales de Voze, hemos concluido que los errores más comunes que pueden cometer por los intérpretes chino-español, son los siguientes:

la gestión inadecuada de la comunicación, la omisión y contrasentido de las informaciones y el incumplimiento del protocolo. Una buena gestión de la comunicación es esencial en todos los tipos de interpretación, especialmente en la IT, por no se ven los interlocutores, se hace más difícil de manejar el turno de palabra o el silencio para los intérpretes. Además, por la falta de preparación, el estado de estrés o la insuficiencia en la competencia del intérprete, puede provocar el error de la omisión o contrasentido de las informaciones. Respecto al protocolo, igual que la interpretación presencial, primero, un buen protocolo puede presentar el respeto y la profesión del intérprete. Además, en la IT, el protocolo adecuado también es la garantiza de la fluidez y eficacia de la comunicación, especialmente cuando el intérprete pida la aclaración o repetición.

La IT es la interpretación de modalidad nueva, puede hacer la interpretación más conveniente. Sin embargo, antes de realizar este servicio, especialmente con estos errores descubiertos, debemos darnos cuenta de que, se queda fundamental la formación exclusiva para los intérpretes teléfonos. Aquí está la aportación principal de este trabajo, apuntando a las características de la IT y los errores más comunes de los intérpretes, hemos propuesto un plan de formación para tanto los intérpretes nuevos como los experimentados. Generalmente, la formación para los intérpretes nuevos o potenciales debe instalar en el plan de estudio de las universidades, al mismo tiempo, las empresas de IT debe ser el responsable de organizar la formación periódica a sus intérpretes. El contenido de la formación, se puede simplemente dividir entre el conocimiento y la cualidad personal. Diferente a la interpretación presencial, el tema de un servicio de IT es imprevisible, así que los intérpretes telefónicos deben contar con tanto conocimientos básicos y profesionales, como un buena cualidad psicológica y conciencia de servicio.

Por la limitación de tiempo, lamentablemente, no hemos conseguido todos los materiales requeridos, y el contenido del corpus no queda muy completo. Además, todavía hace falta encontrar e investigar más reportes y datos oficiales relacionados con la IT justamente, aunque hemos dedicado muchos esfuerzos. Por esto esperamos poder tener la oportunidad de estudiar la interpretación telefónica con más profundidades en una futura investigación.

Por último, se recomienda que en estudios posteriores se pueda investigar la IT desde el punto de vista de los clientes chinos, es decir realizar un estudio de “la demanda”. Durante el proceso de realización del presente trabajo, descubrimos que la IT es una desconocida para numerosos clientes chinos lo que genera un gran obstáculo en el servicio. Por ejemplo, al ser ofrecido la IT por una empresa de seguro, no saben cómo funciona el servicio ni la relación existente entre el intérprete y la empresa, esto provoca cierto caos y malentendidos en la comunicación. Por lo tanto, la “formación” de los ciudadanos a cerca de las múltiples utilidades de la IT también es una cuestión fundamental que resulta conveniente discutir, y, además, es una buena forma de divulgar y acercar al público esta nueva forma de interpretación.

Bibliografía

Rosenberg, Brett Allen (2004). “A Data Driven Analysis of Telephone Interpreting” en *The Critical Link 4: Interpreters in the Community.* Selected Papers from the 2nd International Conference on Interpreting in Legal, Health, and Social Service Settings. Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004.

Kelly, Nanaly (2007). Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession. Bloomington: Trafford Publishing.

Wadensjö, C. (1998). Interpreting as interaction. London/New York: Longman.

Wadensjö, C. (1999). “Telephone interpreting and the synchronisation of talk in social interaction” en *The Translator*: Studies in Intercultural Communication5 (2). pp. 247–264.

Lee, J.(2007). “Telephone interpreting-Seen from the interpreters’perspective” en *Interpreting*, 9(2). pp. 231–252.

Oviatt, S.L. and Cohen, P.R. (1992). “Spoken language in interpreted telephone dialogues” en *Computer Speech and Language*, 6. pp. 277–302.

Mintz, D. (1998). “Hold the Phone: Telephone Interpreting Scrutinized” en *National Association of Judiciary Interpreters and Translators*, Vol. VII, No. 1. pp. 1-5.

Leong Ko (2006). “The need for long-term empirical studies in remote interpreting research: a case study of telephone interpreting”

Gracia, García and R.A. (2002). “Telephone Interpreting: A Review of Pros and Cons”

Uldis, Ozolins (2011) “Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs” en *Translation & Interpreting*, 3(2). pp. 33-47.

Niska, Helge (2000). “What is remote interpreting?”

Andres, D. and S. Falk (2009). “Information and Communication Technologies (ICT) in Interpreting–Remote and Telephone Interpreting”. München: Martin Meidenbauer. pp. 9-27.

Heh, Yung-Chung and Hu Qian(1997). “Over-the-Phone Interpretation: a New Way of Communication between Speech Communities” Proceedings of the 38th Annual Conference of the American Translators Association. San Francisco, November 1997. pp. 51-62.

Kalina, S. (2002). “Interpreters as professionals” en *Across Languages and Cultures*, 3 (2). pp. 169–187.

Roda P. Roberts (1995). “Community interpreting today and tomorrow” en *The Critical Link*: Interpreters in the Community. Papers from the 1st international conference on interpreting in legal, health and social service settings. Geneva Park, Canada, 1–4 June 1995.

Roberts, R. (1997). “Overview of Community Interpreting" in S. Carr, R. Roberts, A.

Dufour, and D. Steyn (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company. pp. 7-28.

Valero Garcés, C. (2009). “Inmigración y servicios de traducción en España” en *Lengua y migración*

Kelly, Dorothy (2005). “A Handbook for Translator Trainers” en *A Guide to Reflective Practice*. Manchester: StJerome, 2005. Print.

Stephanie Díaz-Galaz and Constanza López Portuguez (2016). “La omisión en interpretación simultánea: ¿fallo involuntario o estrategia comunicativa?”

Beltran-Avery, M.-P. (2001). “The role of the health care interpreter: An evolving dialogue”

Bancroft, MA. (2005). “The Interpreter’s World Tour: An Environmental Scan of Standards of Practice for Interpreters”. Woodland Hills, CA: The California Endowment.

María Magdalena Fernández Pérez (2017). “Interaction Management Skills in Telephone Interpreting” en *Revista Canaria de Estudios ingleses*, 75, 2017. pp. 103-117.

Maribel del Pozo Triviño (2013). “El Camino hacia la Profesionalización de los Intérpretes en los Servicios Públicos y Asistenciales Españoles en el Siglo XXI”

García, Elena(2016). “El intercambio de turnos de habla en la conversación española y su enseñanza en la clase de español como lengua extranjera” en *Linred*,01-05-2016. Alcalá: Universidad de Alcalá.

Sophia, Ra and Jemina, Napier(2013). “Community interpreting: Asian language interpreters’ perspectives” en *The International Journal for Translation & Interpreting Research*, Vol 5, No 2. pp. 45-61.

Pollitt, K. and Haddon, C. (2005). “Cold calling? Retraining interpreters in the art of telephone interpreting” en *Advances in teaching sign language interpreters*. Washington, DC: Gallaudet University Press. pp.187-210.

Ortega, J.M. y Foulquié, A. (2008).“Interpreting in Police Settings in Spain” en *Crossing Borders in Community Interpreting. Defi nitions and Dilemmas*. Eds.C. Valero y A. Martin. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins, 2008. pp. 123-146.

Pereira, D, S. Rodríguez y M. Rodríguez (2012).“A interpretación en ONG” en *Tradución e interpretación nos servizos públicos e asistenciais de Galicia. Primeiros pasos en investigación*. Eds. M. Del Pozo y E. Gómez. Vigo: Universidade de Vigo, 2012. pp. 167-199.

Abril, Martí e Isabel (2004). “La interpretación social: una profesión por derecho propio” en *Acerca de la Traducción y la Interpretación*, Actas del II Congreso de Traducción e Interpretación, CEADE, Sevilla, 26-28 de marzo 2003. Sevilla. pp. 213-228.

詹成、索若楠（2012）：电话口译在我国的一次重要实践-广州亚运会、亚残运会多语言服务中心的电话口译，*中国翻译*，2012 年第一期；

张艺馨(2017)：电话口译的特点、问题和策略--以中国目前西汉电话口译为例，*北京外*

国语大学，硕士学位论文，2017 年 5 月 10 日；

温丽琴（2015）：副语言在电话口译话论转换中的作用研究，*英语广场*，第 9 期（总第 057 期）2015 年 9 月；

肖晓燕，郁锐玲（2009）：社区口译新趋势--电话口译，*中国翻译*，2009 年第二期；

陈慧华（2014）：电话口译职业化探究，*乐山师范学院学报*，第 29 卷 第 02 期，2014 年 02 月；

肖晓燕，张梅（美）（2009）：美国电话口译的职业现状及理论分析，上海翻译，2009 年第一期；

张理想（2017）：高校西班牙语教学研究，*现代交际*，2017 年第 20 期，1009-5349（2007）20-0005-02 ；

张磊（2010）：交际策略与交际能力在电话口译中的应用，*上海外国语大学*，硕士学位论文，2010 年 5 月；

陈聪颖（2012）：不可见性对电话口译的影响，上海外国语大学，硕士学位论文，2012 年 12 月；

张梦璐（2014）：联络口译译员角色理论及西汉-汉西口译语境中的实证研究，北京外国语大学，博士学位论文，2014 年 5 月 1 日；

Ubicus (2017). *¿Qué es la interpretación simultánea y cuándo se debe contar con un intérprete?* Disponible en: https://www.ubiqus.es/interpretacion-simultanea-definicion/ [Consulta: 14.05.2019].

Linkterpreting. *Interpretación consecutiva.* Disponible en: http://linkterpreting.uvigo.es/que-es-la-interpretacion/tecnicas/consecutiva/ [Consulta: 14.05.2019].

Cabriel Cabrera. *Interpretación Telefónica.* Disponible en: http://www.gabrielcabrera.es/ [Consulta: 11.06.2019].

RTVE.es/AGENCIAS (2019). *España cierra 2018 con el récord de 82,6 millones de turistas extranjero*s. Disponible en: http://www.rtve.es/noticias/20190116/espana-cierra-2018-record-826-millones-turistas-extranjeros/1869862.shtml [Consulta: 21.05.2019].

El Mundo (2018). *La llegada de inmigrantes a España aumenta un 28% y hace crecer la población por segundo año consecutivo.* Disponible en: https://www.elmundo.es/espana/2018/06/25/5b30be1dca4741905f8b465e.html [Consulta: 21.05.2019]

Datosmarcos (2018). *Sube el número de inmigrantes que viven en España.* Disponible en: https://datosmacro.expansion.com/demografia/migracion/inmigracion/espana [Consulta: 21.05.2019]

Laeticia Abihssira(2012). *7 Errores y 7 Soluciones en Interpretación.* Disponible en: https://traduciresdescubrir.wordpress.com/2012/05/13/7-errores-y-7-soluciones-en-interpretacion/ [Consulta: 05.06.2019]

Cristina Pedrazuela (2015). *Los 10 errores de traducción más habituales.* Disponible en: http://enotraspalabras.es/los-10-errores-traduccion-mas-habituales/ [Consulta: 05.06.2019]

Federico Müller S. *Diccionario Técnico de Mecanica de Automoviles.* Colección Automotriz "Femusa". Disponible en: https://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/61186/1/207689.pdf&origen=BDigital [Consulta: 08.06.2019]

聚文惠（2018）；*西班牙来华旅游舆情调查报告；*网址：https://wenku.baidu.com/view/39ab8a74182e453610661ed9ad51f01dc28157b3.html 【查询日期：2019.5.3】

英华博译；网址：http://www.novobabel.com/ 【查询日期：2019.6.1】